**浙江大学医学院附属口腔医院**

**浙江大学口腔医学中心后勤服务项目**

**公开招标文件**

**（线上电子招投标）**

**招标编号：ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02**

 **招 标 人：浙江大学医学院附属口腔医院**

 **招标代理机构：浙江省成套工程有限公司**

**二O二O年六月**

**目 录**

[第一部分 招标公告 3](#_Toc33194385)

[第二部分 编制和提交投标文件须知 7](#_Toc33194386)

[**前 附 表** 7](#_Toc33194387)

[**一、总 则** 11](#_Toc33194388)

[**二、招标文件** 11](#_Toc33194389)

[**三、投标文件** 13](#_Toc33194390)

[**四、投标** 16](#_Toc33194391)

[**五、开 标** 17](#_Toc33194392)

[**六、评 标** 18](#_Toc33194394)

[**七、合同签订及其他** 27](#_Toc33194399)

[第三部分 项目技术规范和服务要求 30](#_Toc33194400)

[第四部分 合同主要条款 36](#_Toc33194401)

[第五部分 应提交的有关格式范例 39](#_Toc33194402)

[资格文件 40](#_Toc33194403)

[**报价文件** 45](#_Toc33194407)

[商务技术文件 53](#_Toc33194408)

**第一部分 招标公告**

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，浙江省成套工程有限公司受浙江大学医学院附属口腔医院委托，就浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目进行公开招标（线上电子招投标），欢迎国内合格的供应商前来参加。

**一、招标编号：ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02**

 **二、采购组织类型：**分散采购委托代理

 采购方式：公开招标

**三、招标项目概况（内容、用途、数量、简要技术要求等）：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 标项内容 | 数量 | 单位 | 预算金额（万元） | 简要技术要求、用途 | 备注 |
| 1 | 浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目 | 1 | 项 | 800 | 详见招标文件第三部分“项目技术规范和服务要求” | 。 |

**四、投标供应商资格要求：**

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定：

（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场地、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。

窗体顶端

2、投标供应商特定资格条件：

窗体底端

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，不得参加同一合同项下的政府采购活动；
2. 供应商未被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，信用信息以信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）公布为准；
3. 公益一类事业单位不属于政府购买服务的承接主体，不得参与承接购买服务；

（4）本项目谢绝联合体投标。

**五、招标文件的获取：**

**1、本项目招标文件实行“政府采购云平台”在线获取，不提供招标文件纸质版。供应商获取招标文件前应先完成“政府采购云平台”的账号注册；**

**2、地点：政采云平台（http://zfcg.czt.zj.gov.cn）；**

**3、方式：潜在供应商登陆政采云平台，在线申请获取招标文件（进入“项目采购”应用，在获取招标文件菜单中选择项目，申请获取招标文件，本项目招标文件不收取工本费；仅需浏览招标文件的供应商可点击“游客，浏览招标文件”直接下载招标文件浏览）；**

**4、供应商获取招标文件时须提交的文件资料：无；**

**5、提示：招标公告附件内的招标文件（或采购需求）仅供阅览使用，供应商只有在“政府采购云平台”完成获取招标文件申请并下载了招标文件后才视作依法获取招标文件（法律法规所指的供应商获取招标文件时间以供应商完成获取招标文件申请后下载招标文件的时间为准）。**

**注：请供应商按上述要求获取招标文件，如未在“政采云”系统内完成相关流程，引起的投标无效责任自负。**

**六、投标截止时间：**2020年7月14日，9时00分；

**七、投标地点：**杭州市古墩路701号紫金广场A座1505室；

**八、开标时间：**2020年7月14日，9时00分；

**九、开标地点：**杭州市古墩路701号紫金广场A座1505室；

**十、投标保证金：**无。

**十一、在线投标响应（电子投标）说明**

**1、本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子投标），供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。供应商未按规定加密的投标文件，“政府采购云平台”将予以拒收。**

**“政采云电子交易客户端”请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载；电子投标具体操作流程详见本公告附件《供应商项目采购-电子招投标操作指南》；通过“政府采购云平台”参与在线投标时如遇平台技术问题详询400-881-7190。**

**2、为确保网上操作合法、有效和安全，投标供应商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章。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**](http://www.zjzfcg.gov.cn/bidClientTemplate/2019-05-27/12945.html)**”进行查阅；**

**3、投标供应商应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”。投标截止时间以后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。**

**4、投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（EMS邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的数据电文形式的“备份投标文件”，“备份投标文件”应当密封包装并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。**

**5、通过“政府采购云平台”上传递交的“电子加密投标文件”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“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标供应商仅递交备份投标文件的，投标无效。**

**十二、其他事项：**

1. 本项目公告期限：5个工作日。
2. 供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自收到招标文件之日（获取截止日之后收到招标文件的，以获取截止日为准）起7个工作日内，以书面形式向招标人和招标代理机构提出质疑。质疑供应商对招标人、招标代理机构的答复不满意或者招标人、招标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。
3. 本项目对符合财政扶持政策的中小企业（小型、微型）、监狱企业、残疾人福利性单位给予价格优惠扶持，执行节能产品政府强制采购和优先采购政策，执行环境标志产品政府优先采购政策。

**十二、联系方式：**

1、采购代理机构名称： 浙江省成套工程有限公司

联系人： 严桂俊

联系电话： 0571-85100319，13857196656

质疑答复联系人： 郑女士

质疑答复联系电话： 0571-85151671

地址： 古墩路701号紫金广场A座1206室

2、采购人名称： 浙江大学医学院附属口腔医院

联系人： 杨博宇

联系电话： 0571-87217188

质疑答复联系人： 张骥

质疑答复联系电话： 0571-87217220

地址： 杭州市下城区延安路395号

3、同级政府采购监督管理部门名称： 浙江省财政厅政府采购监管处

联系人： 倪文良

监督投诉电话： 0571-87057615

地址： 杭州市环城西路37号

浙江大学医学院附属口腔医院

浙江省成套工程有限公司

2020年6月23日

**第二部分 编制和提交投标文件须知**

**前 附 表**

| 条款 | **内容规定** |
| --- | --- |
| **1** |  **项目说明****一、项目名称：**浙江大学医学院附属口腔医院后勤服务项目**二、采购内容：**浙江大学医学院附属口腔医院后勤服务**三、项目实施地点：**浙江大学医学院附属口腔医院及其指定地点**四、主要功能和性能要求：**详见第三部分——项目技术规范和服务要求**五、服务期：**服务期限12个月（以医院出具入场通知书为准开始提供服务）。合同期内，投标人能严格履行合同，合同期满后，通过采购人的考核，采购人报经采购监管部门同意可以续签两次，每次续签有效期最长不超过12个月（每次续签都需通过采购人的考核，采购人报经采购监管部门同意），费用标准按相关规定执行**六、采购预算：**人民币800万元**七、履约保证金**：合同金额的5% |
| **2** | **合同名称** | 《浙江大学医学院附属口腔医院后勤服务合同》 |
| **3** | **投标有效期：**自投标截止日起90天。 |
| **4** | **投标保证金数额：无。** |
| **5** | **招标服务费：**本项目代理服务费按计价格【2002】1980号文规定向中标供应商收取。中标人需在收到中标通知书5个工作日内，向招标代理机构一次性支付招标代理服务费。收款单位（户名）：浙江省成套工程有限公司；开户银行：杭州联合农村商业银行三墩支行；银行账号：201000065548152 |
| **6** | **投标文件的组成：**完整的《投标文件》由“资格文件”、“报价文件”和“商务技术文件”三个部分组成。 |
| **7** | **投标文件的编制：**供应商应先安装“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求，通过“政采云电子交易客户端”编制并加密投标文件。 |
| **8** | **投标文件的签章：**电子签章。 |
| **9** | **投标文件的形式：**☑电子投标文件（包括“电子加密投标文件”和“备份投标文件”，在投标文件编制完成后同时生成）；（1）“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。（2）“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的备份投标文件视为无效备份投标文件。 |
| **10** | **投标文件份数：**（1）“电子加密投标文件”：在线上传递交、一份。（2）“备份投标文件”：密封包装后（EMS邮寄形式）投标截止时间前递交、一份（邮寄地址：杭州市古墩路701号紫金广场A座1206室严桂俊收）。 |
| **11** | **投标文件的上传和递交：**（1）“电子加密投标文件”的上传、递交：a.投标供应商应在投标截止时间前将“电子加密投标文件”成功上传递交至“政府采购云平台”，否则投标无效。b.“电子加密投标文件”成功上传递交后，供应商可自行打印投标文件接收回执。（2）“备份投标文件”的密封包装、递交：a.投标供应商在“政府采购云平台”完成“电子加密投标文件”的上传递交后，还可以（EMS邮寄形式）在投标截止时间前递交以介质（U盘）存储的 “备份投标文件”（一份）；b.“备份投标文件”应当密封包装，并在包装上标注投标项目名称、投标单位名称并加盖公章。没有密封包装或者逾期邮寄送达至投标地点的“备份投标文件”将不予接收；c.通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将“电子加密投标文件”成功上传至“政府采购云平台”的，投标无效。 |
| **12** | **电子加密投标文件的解密和异常情况处理：**（1）开标后，采购组织机构将向各投标供应商发出“电子加密投标文件”的解密通知，各投标供应商代表应当在接到解密通知后45分钟内自行完成“电子加密投标文件”的在线解密。（2）通过“政府采购云平台”成功上传递交的“电子加密投标文件”无法按时解密，投标供应商如按规定递交了“备份投标文件”的，以“备份投标文件”为依据（由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将“备份投标文件”上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效），否则视为投标文件撤回。（3）投标截止时间前，投标供应商仅递交了“备份投标文件”而未将电子加密投标文件上传至“政府采购云平台”的，投标无效。 |
| **13** | **投标截止时间：**2020年7月14日，9时00分。 |
| **14** | **投标地点：**杭州市古墩路701号紫金广场A座1505室。 |
| **15** | **开标时间和地点：**同投标截止时间与地点 |
| **16** | 带“▲”条款系指实质性要求条款。 |
| **17** | 1、投标截止后，在投标有效期内，投标人不能撤销投标文件。投标人强行撤销投标文件的，应按预算金额的2%赔偿对招标代理机构造成的损失。2、中标后，投标人拒绝签订合同的，招标人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，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。投标人中标后拒绝签订合同的，应按预算金额的2%对招标人进行赔偿；赔偿金额不足以弥补招标人损失的，投标人应继续承担超过部分的损失。3、存在下列行为的，招标代理机构将其失信行为上报政府采购主管部门，由主管部门按有关规定对其违法失信行为记录进行公开：（1）中标或者成交后，拒绝签订政府采购合同的；（2）投标有效期内撤销投标文件的。 |
| **18** | 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》，或登陆杭州市政府采购网“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。 |
| **19** | **潜在供应商需在浙江政府采购网D:\Program Files (x86)\Tencent\WeChat\WeChat Files\Administrator.SKY-20181128UGH\Documents\Tencent Files\731289318\Documents\Tencent Files\807561008\Documents\Tencent Files\807561008\Documents\Tencent Files\731289318\Documents\tencent%20files\QIYUAN~1\AppData\Local\Temp\%2525W@GJ$ACOF(TYDYECOKVDYB.pnghttp://www.ccgp-zhejiang.gov.cn/进行免费注册，具体详见浙江政府采购网供应商注册要求。** |
| **20** | 1、本项目对符合财政扶持政策的中小企业（小型、微型）、监狱企业、残疾人福利性单位给予价格优惠扶持，价格优惠扶持见《第三章 评分办法》。2、满足转发财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知（浙财采监[2012]11号）的规定的中小企业可享受优惠扶持。满足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）的规定的供应商可享受优惠扶持。满足关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库[2017]141号）的规定的供应商可享受优惠扶持。3、节能产品、环境标志产品的强制采购政策根据财政部、国家发展和改革委员会、生态环境部等部门公布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单的规定，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围内的强制采购品目的，供应商提供的产品应具有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，并在响应文件中提供该产品节能产品、环境标志产品认证证书，否则无效。（注：本项目执行最新政府采购节能产品、环境标志产品品目清单。）4、节能产品、环境标志产品的优先采购政策根据财政部、国家发展和改革委员会、生态环境部等部门公布的政府采购节能产品、环境标志产品品目清单的规定、依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围内的优先采购品目的，供应商提供的产品应具有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，并在响应文件中提供该产品节能产品、环境标志产品认证证书，（注：本项目执行最新政府采购节能产品、环境标志产品品目清单。） |
| **21** | 根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》财库[2016]125号的规定：（1）采购人或采购代理机构将对本项目供应商的信用记录进行查询。查询渠道为信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）；（2）截止时点：提交投标文件（响应文件）截止时间前3年内；（3）查询记录和证据的留存：信用信息查询记录和证据以网页截图等方式留存。（4）使用规则：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及其它不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的，其投标将被拒绝。（5）联合体成员任意一方存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。 |

**一、总 则**

**（一）项目说明**

1、项目说明见投标须知前附表(以下称“前附表”)第1项所述。

2、采购单位浙江大学医学院附属口腔医院为本项目的招标人（合同中的甲方），浙江省成套工程有限公司为招标代理机构，浙江省财政厅政府采购监管处为政府采购监督管理部门，自愿参加本次项目投标的法人、其他组织为投标人，经评审产生并经批准的投标人为中标人，签订合同后的中标人为供应商(合同中的乙方)。

3、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，均已在答疑截止时间前提出。

4、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，保证不伤害招标人的利益。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，招标人概不负责，由此给招标人造成损失的，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招标人所有。

**（二）采购方式**

公开招标。

**（三）定义**

**1、合格的投标人应具备的资格要求，**见招标文件第一部分“招标公告”。

**2、内容**

详见第三部分——项目技术规范和服务要求。

**（四）投标费用**

投标人需自行承担涉及投标的一切税、费用。

**二、招标文件**

**（一）招标文件的构成**

1、招标文件包括下列文件及附件

* 第一部分 招标公告
* 第二部分 编制和提交投标文件须知
* 第三部分 项目技术规范和服务要求
* 第四部分 合同主要条款
* 第五部分 应提交的有关格式范例
* 本项目招标文件的澄清、修改内容（如有）

2、投标人应认真审阅招标文件中所有的内容，包括编制和提交投标文件须知、项目技术规范和服务要求、采购合同主要条款、应提交的有关格式范例等。如果投标人编制的投标文件没有从实质上响应招标文件的要求，其投标文件将被拒绝。

**（二）招标文件的澄清**

1、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（获取截止日之后收到招标文件的，以获取截止日为准）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。

2、投标人一旦参与本次采购活动，即被视为接受了本招标文件的所有内容，如有任何异议，均已在答疑截止时间前提出。

**（三）招标文件的修改**

1、招标文件澄清、答复、修改、补充的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的答复、澄清、修改、补充通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件为准。

2、若有必要，招标代理机构将酌情延长递交投标文件的截止日期。

**（四）投标报价**

1、报价

有关本项目所需的一切费用均计入报价。投标人应根据《开标一览表》填写相关内容。《开标一览表》是报价的唯一载体。

2、其它费用处理

招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。投标人在投标报价中应充分考虑所有可能发生的费用，否则招标人将视投标总价中已包括所有费用。

3、投标货币

投标文件中价格全部采用人民币报价。报价应是唯一的，不接受有选择的报价。

4、投标人对在合同执行中，除上述费用及招标文件规定的由中标人负责的工作范围以外需要招标人协调或提供便利的工作应当在投标文件中说明。

5、其他注意事项：
 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效，并上报监管部门。

6、中小企业（含中型、小型、微型）指符合中小企业划分标准（工信部联企业[2011]300号），在本项目政府采购活动中提供本企业提供的服务，或者提供其他中小企业提供的服务的企业。小型、微型企业提供中型企业提供的服务的，视同为中型企业。

监狱企业是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地(设区的市)监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。监狱企业参加政府采购活动时，应当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的证明文件。

残疾人福利性单位：符合《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）的规定单位。

**三、****投标文件**

**（一）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。

**（二）投标文件的组成**

投标文件应当包括以下主要内容：资格文件、报价文件、商务技术文件。

1、投标人的**资格文件**至少应包括以下内容：

基本资格条件审查材料：

【即证明其符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商基本条件的有关资格证明文件。】

包括：

（1）**营业执照**(或事业法人登记证书或其它工商等登记证明材料；自然人参与政府采购，提供身份证)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）最近一年财务报表(复印件，新成立的公司提供情况说明)；

（3）具有履行合同所必需的场地、设备和专业技术能力的承诺函；

（4）依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函；

（5）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明函；

（6）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承诺函；

（7）投标供应商没有失信记录承诺函；

（8）标供应商不属于公益一类事业单位承诺函。

上述资格条件审查材料有一项不提供的，视为资格审查不通过。

2、投标人的**报价文件**至少应包括以下内容：

（1）投标响应函；

（2）开标一览表；

（3）报价明细清单；

（4）中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位及其他相关的充分的证明材料。

3、投标人的**商务技术文件**至少应包括以下内容：

（1）法定代表人授权委托书；

（2）法定代表人及授权委托人的身份证(复印件加盖公章)；

（3）资质文件（如有）；

（4）公司介绍及提供2017年以来同类项目经验（需提供合同复印件并加盖公章）；

（5）投标人应提供针对项目的服务方案：

1. 针对本项目的总体构想、重点难点分析及对应解决措施；
2. 管理制度、服务机制、档案管理方案等
3. 各项服务内容的实施方案，包括：

 1）服务方案详细说明；

 2）环境保洁程序、标准、频率等工作的详细说明；

 3）医用地胶板、地面石材维护、保养方案；

 4）医疗废弃物收集、集中管理、交接方案；

 5）运送（含电梯）程序、标准等工作的详细说明；

 6）手术室、供应室等特殊科室的服务方案；

 7）预防和控制交叉感染、消毒隔离制度的工作标准、流程说明；

 8）针对隔离患者的服务方案；

9）医疗支持信息化系统、中央运送信息化系统、工程信息化系统介绍。

1. 各类应急保障措施；
2. 人员投入计划：

 1）组织架构

 2）人员投入明细表

 3）管理团队组成及介绍：拟派项目负责人简历表、项目其他管理人员简历表

 4）团队组建、稳定员工队伍的措施

 5）各岗位职责

1. 人员培训与考核方案，包括但不限于：

 1）新员工入职培训；

 2）岗前培训；

 3）在职培训；

 4）提高员工素质培训；

 5）各类考核。

1. 拟投入本项目的日常工作必需的机械、器材、物资配备投入清单；
2. 针对本项目的合理化建议；
3. 服务承诺和优惠条件；

（6）商务技术偏离表；

（7）其他必要提供的资料。

**投标文件中所需的各种证书、证件、证明资料如是复印件，须在复印件上加盖有效公章。**

**投标人的投标文件必须按照招标文件要求制作。**

**（三）投标有效期**

1、投标文件合格投递后，自投标截止日期起，至前附表所列的日期内有效。

2、在原定投标有效期之前，如果出现特殊情况，招标代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。

**（四）投标保证金**

无。

**（五）****投标文件编制**

**5.1本项目通过“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”实行在线投标响应（电子投标）。供应商应通过“政采云电子交易客户端”，并按照本招标文件和“政府采购云平台”的要求编制并加密投标文件。**

**5.2投标供应商应当按照本章节 “投标文件组成”规定的内容及顺序在“政采云电子交易客户端”编制投标文件。其中《资格文件》和《商务技术文件》中不得出现本项目投标报价，如因投标人原因提前泄露投标报价，是投标人的责任。**

**5.3本文件《第五部分 应提交的有关格式范例》中有提供格式的，投标供应商须参照格式进行编制（格式中要求提供相关证明材料的还需后附相关证明材料），并按格式要求在指定位置根据要求进行签章，否则视为未提供；本文件《第五部分 应提交的有关格式范例》未提供格式的，请各投标单位自行拟定格式，并加盖单位公章并由法定代表人或其授权代表签署（签字或盖章），否则视为未提供。**

5.4《投标文件》内容不完整、编排混乱导致《投标文件》被误读、漏读或者查找不到相关内容的，是投标供应商的责任。

5.5《投标文件》因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标供应商负责。

5.6投标供应商没有按照本章节 “投标文件组成”要求提供全部资料，或者没有仔细阅读招标文件，或者没有对招标文件在各方面的要求作出实质性响应是投标供应商的风险，由此造成的一切后果由投标供应商自行承担。

### （六）投标文件的签章

**6.1《投标文件》的签章：见《前附表》；**

**6.2《投标文件》应由投标供应商法定代表人或其授权代表签字（或盖章），并时加盖投标供应商公章。**

**6.3电子签章操作指南详见采购公告附件《供应商项目采购-电子招投标操作指南》**。

### （七）投标文件的形式

**7.1投标文件的形式：见《前附表》；**

**7.2“电子加密投标文件”：“电子加密投标文件”是指通过“政采云电子交易客户端”完成投标文件编制后生成并加密的数据电文形式的投标文件。**

**7.3“备份投标文件”：“备份投标文件”是指与“电子加密投标文件”同时生成的数据电文形式的电子文件（备份标书），其他方式编制的“备份投标文件”视为无效的“备份投标文件”。**

### （八）投标文件的份数

**8.1投标文件的份数：见《前附表》。**

**四、投标**

### （一）投标文件的上传和递交

**1.1“投标文件”的上传、递交：见《前附表》。**

### （二）“电子加密投标文件”解密和异常情况处理

**2.1“电子加密投标文件”解密：见《前附表》。**

### （三）投标文件的补充、修改或撤回

**3.1供应商应当在投标截止时间前完成投标文件的上传、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、修改后重新上传、递交。投标截止时间前未完成上传、递交的，视为撤回投标文件。投标截止时间后递交的投标文件，“政府采购云平台”将予以拒收。**

**3.2投标截止时间后，投标供应商不得撤回、修改《投标文件》。**

### （四）投标文件的备选方案

**4.1投标供应商不得递交任何的投标备选（替代）方案，否则其投标文件将作无效标处理。与“电子加密投标文件”同时生成的“备份投标文件”不是投标备选（替代）方案。**

**五、开 标**

### （一）开标形式

**1.1 采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。**

### （二）开标准备

2.1开标的准备工作由采购组织机构负责落实；

2.2**采购组织机构将按照招标文件规定的时间通过“政府采购云平台”组织开标、开启投标文件，所有供应商均应当准时在线参加。投标供应商如不参加开标大会的，视同认可开标结果，事后不得对采购相关人员、开标过程和开标结果提出异议，同时投标供应商因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由供应商自己承担。**

### （三）开标流程（两阶段）

**3.1开标第一阶段**

（1）向各投标供应商发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由供应商按招标文件规定的时间内自行进行投标文件解密。投标供应商在规定的时间内无法完成已递交的“电子加密投标文件”解密的，如已按规定递交了备份投标文件的，将由采购组织机构按“政府采购云平台”操作规范将备份投标文件上传至“政府采购云平台”，上传成功后，“电子加密投标文件”自动失效；

（2）投标文件解密结束，通过邮件形式发送各投标人组织签署《政府采购活动现场确认声明书》；

（3）开启投标文件，进入资格审查；

（4）开启资格审查通过的投标供应商的商务技术文件进入符合性审查、商务技术评审；

（5）第一阶段开标结束。

**备注：开标大会的第一阶段结束后，采购人或采购代理机构将对依法对投标供应商的资格进行审查，资格审查结束后进入符合性审查和商务技术的评审工作，具体见本章节“投标供应商资格审查”相关规定。**

**3.2开标大会第二阶段**

（1）符合性审查、商务技术评审结束后，举行开标大会第二阶段会议。首先通过发送邮件形式公布符合性审查、商务技术评审无效供应商名称及理由；公布经商务技术评审后有效投标供应商的名单，同时公布其商务技术部分得分情况。

（2）开启符合性审查、商务技术评审有效投标供应商的《报价文件》，通过发送邮件形式公布开标一览表有关内容，同时当场制作开标记录表，供应商通过发送邮件形式签字确认（不予确认的应说明理由，否则视为无异议）。唱标结束后，由评标委员会对报价的合理性、准确性等进行审查核实。

（3）评审结束后，通过发送邮件形式公布中标（成交）候选供应商名单，及采购人最终确定中标或成交供应商名单的时间和公告方式等。

**特别说明：如遇“政府采购云平台”电子化开标或评审程序调整的，按调整后程序执行。**

## （四）投标供应商资格审查

**4.1开标大会第一阶段结束后，采购人或采购代理机构首先依法对各投标供应商的资格进行审查，审查各投标供应商的资格是否满足招标文件的要求。**采购人或采购代理机构对投标供应商所提交的资格证明材料仅负审核的责任。如发现投标供应商所提交的资格证明材料不合法或与事实不符，采购人可取消其中标资格并追究投标供应商的法律责任。

**4.2投标供应商提交的资格证明材料无法证明其符合招标文件规定的“投标供应商资格要求”的，采购人或采购代理机构将对其作资格审查不通过处理（无效投标），并不再将其投标提交评标委员会进行后续评审。**

**4.3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，相关投标供应商均作资格无效处理。**

**六、评 标**

### （一）评审工作的组织

1.1采购人或采购代理机构负责组织本项目的评审工作，并依据《政府采购货物和服务招标投标管理办法（财政部第87号令）》第四十五条的相关规定履行职责。

### （二）评标委员会的组建

2.1评标委员会由采购人或采购代理机构依法组建，成员包括采购人代表和评审专家，成员人数为五人或以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二。

2.2评标委员会成员名单在评审结果（采购结果）公告前保密。

### （三）评标委员会的职责

**3.1评标委员会负责具体评审事务，并独立履行下列职责：**

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

1. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为。

### （四）评审原则

4.1评审原则：评标委员会按照客观、公正、审慎、择优的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

4.2评审工作将依据招标文件、投标文件及招标文件中事先已列明的内容进行（如现场方案讲解、演示等）。

### （五）评审意见的争议处理

5.1评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，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审报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评审报告。

### （六）评委纪律

6.1评标委员会成员必须严格遵守保密规定，不得泄露评审的有关情况，任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行，评标委员会成员不得私下与投标供应商接触，不得出现浙江省政府采购活动现场组织管理办法中规定的其他禁止行为。

## （七）评审流程及内容

**本项目具体的评审事务由评标委员会负责，评审流程及内容如下：**

### 7.1 评审前准备

7.1.1由评审专家推选评审小组组长，采购人代表不得担任评审小组组长。

7.1.2由评审小组组长（评标委员会主任委员）召集所有评委成员阅读招标文件及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目基本情况、采购需求、合同主要条款、投标文件无效情形、评审办法、评审标准，以及其他与评审有关的内容。

### 7.2投标文件的初步审查、符合性审查

**对所有通过资格审查的投标供应商的投标文件进行初步审查，审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术、服务等实质性要求。**

7.2.1评标委员会首先对所有通过资格审查的投标供应商的投标文件进行符合性审查，审查每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求（实质性响应的投标文件是指投标文件符合招标文件规定的实质性内容、条件和规定）。

### 7.3 投标文件的澄清、说明或补正

7.3.1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，评标委员会将以书面形式（或通过“政府采购云平台”在线询标）的形式要求投标供应商在规定的时间内作出必要的澄清、说明或者补正，投标供应商澄清、说明或补正时间为30分钟。

7.3.2投标供应商的澄清、说明或者补正应当采用书面（或通过“政府采购云平台”在线答复）形式提交，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标供应商的澄清、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。

### 7.4 投标文件的错误修正

**7.4.1《投标文件》如果出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：**

（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。

（2）《投标文件》的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（3）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，应以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价；

（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。

7.4.2对不同文字文本《投标文件》的解释发生异议的，以中文文本为准。

## （八）投标文件有下列情况之一者将视为无效：

**8.1商务、技术文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：**

**（1）投标文件未有效授权，法定代表人授权委托书等填写不完整或有涂改的；**

**（2）投标文件没有对本招标文件作出实质性响应的，或不满足（不响应）本招标文件中标注“▲”的实质性要求条款的，或存在招标文件中明确规定的其他无效标情形的；**

**（3）投标文件存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；**

**（4）仅提交“备份投标文件”的；**

**（5）文件组成内容不齐全，本招标文件规定必须提供而未提供的（属于资格审查范围的除外）；**

**（6）投标文件标注的响应或偏离情况与事实不符，或提供了虚假材料的；**

**（7）不响应或擅自改变本招标文件要求或投标文件有采购人不能接受的附加条件的；**

**（8）参加同一合同项下政府采购活动的不同供应商之间存在利害关系并且存在影响政府采购公平竞争行为的；**

**（9）招标人拟采购的产品如属于品目清单范围内的强制采购品目的，投标人未**

**能在响应文件中提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的该产品节能产品、环境标志产品认证证书；**

**（10）违反国家或政府部门相关法律、法规、文件规定的。**

**8.2报价文件符合性审查中，存在下列情形之一的，经评标委员会认定后作无效标处理：**

**（1）投标文件没有对本招标文件作出实质性响应的，或不满足（不响应）本招标文件中标注“▲”的实质性要求条款的，或存在招标文件中明确规定的其他无效标情形的；**

**（2）投标文件存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；**

**（3）未按照招标文件标明的币种报价的，或者投标报价涵盖的内容不符合招标文件要求的；**

**（4）《开标一览表》内容与《投标报价明细表》内容不一致且拒不接受修正的；**

**（5）投标报价具有选择性，唱标价格与《投标文件》承诺的优惠（折扣）后价格不一致的；**

**（6）投标报价超过采购预算（或最高限价）的；**

**（7）仅提交“备份投标文件”的；**

**（8）投标文件组成内容不齐全，本招标文件规定必须提供而未提供的（属于资格审查范围的除外）；**

**（9）投标文件标注的响应或偏离情况与事实不符，或提供了虚假材料的；**

**（10）不响应或擅自改变本招标文件要求或投标文件有采购人不能接受的附加条件的；**

**（11）评审委员会认为供应商报价明显低于其他合格供应商的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在合理时间内提供书面说明，必要时提供相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标或者无效响应处理；**

**（12）违反国家或政府部门相关法律、法规、文件规定的。**

### （九）投标文件的评估、比较、评分

9.1评标委员会应当按照招标文件中规定的评审方法和标准，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。评标时，评标委员会各成员将独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。评审细则详见本章第七款。

9.2对采购组织机构工作人员汇总的评审结果进行确认。如发现分值汇总计算错误、分项评分超出评分标准范围、客观评分不一致以及存在畸高、畸低（其总评分偏离平均分30%以上的）情形的，评审小组组长（评标委员会主任委员）应提醒相关评审人员当场改正或书面说明理由，拒不改正又不作书面说明的，由现场监督员如实记载后存入项目档案资料。

### （十）修改评审结果

**10.1评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：**

（1）分值汇总计算错误的；

（2）分项评分超出评分标准范围的；

（3）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

（4）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

**10.2评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会将当场修改评标结果，并在评标报告中记载。**

### （十一）供应商排序及推荐中标（成交）候选供应商

**评标委员会根据以下规定确定供应商排名并推荐中标（成交）候选供应商。**

**11.1评标委员会根据各投标供应商的综合得分（商务技术分与报价得分之和）从高到低依次进行排名排序。特殊情形按以下原则处理：**

（1）综合得分相同的，按投标报价低的优先原则确定排名；

（2）综合得分和投标报价均相同的，按技术资信得分从高到低确定排名；

（3）综合得分、投标报价和技术资信得分均相同的由评标委员会全体成员记名投票按少数服从多数的原则确定排名。

**11.2根据最终得分排序，通过书面评审报告的形式，向采购人推荐排名第一的投标供应商为中标（成交）候选供应商。**

### （十二）起草、签署评审报告

评审结束后，评标委员会将通过“政府采购云平台”起草评审报告，评标委员会成员应当在评审报告上签字，对自己的评审意见承担法律责任。对评审报告有异议的，应当在评审报告上签署不同意见，并说明理由，否则视为同意评审报告。

### （十三）评标办法

**1、本项目采用综合评分法**，总分为100分，其中商务、技术75分，价格分25分。

**2、**商务、技术评标细则（75分）

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评审内容** | **评分标准** | **分值****范围** |
| 1 | 投标人认证体系 | 投标人具有有效ISO9001系列质量管理体系认证证书的得1分，具有有效ISO14001系列环境管理体系认证的得1分，具有有效职业健康安全管理体系认证证书的得1分。 | 0-3分 |
| 2 | 投标人信用情况 | 投标人需提供有效期内的相关证书或文件，具有第三方专业评估机构或相关行政主管部门出具的AAA级企业信用等级证明材料（证书或报告）的得2分， AA级得1分，A级及以下、未提供的不得分。 | 0-2分 |
| 3 | 投标人业绩 | 业绩：到投标截止时间投标人具有仍在正在进行服务（即合同尚在履行中）的医院物业服务项目（服务内容必须包含保洁，运送及工程(设施、设备运行与维护)三个方面）的，每个项目得1分，最多得4分。证明材料：中标（成交）通知书、物业服务合同（包括延续合同或延续服务委托函，委托函必须加盖业主单位公章，部门科室章不予认可）。以上材料需原件备查，如提供材料不全，则该项业绩不得分。 | 0-4分 |
| 4 | 物业服务管理运作流程设计 | 针对本项目的后勤服务总体构想、重点难点分析及对应解决措施方案：是否阐述清楚，是否具有针对性、全面性、合理性，是否提出相应可行的解决措施。综合评审给分。 | 0-5分 |
| 5 | 项目初始化方案 | 开荒计划，工程前期介入方案，人员招聘计划等是否合理、可行，综合评审后给分。 | 0-2分 |
| 6 | 工作组织实施方案 | 管理制度、服务机制、档案管理方案，是否可行，具有先进性，是否清晰、全面，具有操作性。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 7 | 日常各项保洁服务，工作流程是否合理、可行，监管机制是否到位；医用地胶板及地面石材等专项清洁和保养方案：是否科学、全面、合理。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 8 | 医疗废弃物的收集、集中管理、交接方案。是否符合医院各级监督部门要求，是否科学、全面、可行、可控。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 9 | 标本、物资、器械、药品等运送程序、标准等工作的详细说明；是否符合医院要求，是否科学、全面、可行、可控。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 10 | 工程(设施、设备运行与维护)，工作流程是否合理、可行，监管机制是否到位；配套维修工具是否齐全。综合评审得分。 | 0-4 |
| 11 | 手术室、供应室等特殊科室的服务方案。程序、标准等是否符合医院要求，是否科学、全面、可行、可控。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 12 | 信息化管理平台评价：①医疗支持信息化系统（主要功能需包括保洁主管日常网络信息化检查），②中央运送信息化系统（调度平台与运送员工手持智能终端互联互通），③工程信息化系统（调度平台与员工手持智能终端互联互通）。以上3项功能齐全得6分，缺1项扣2分，扣完为止。需提供相关证明材料。 | 0-6分 |
| 13 | 防止交叉感染措施方案 | 预防和控制交叉感染、消毒隔离制度的工作标准、流程是否符合医院要求，是否科学、全面、可行、可控。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 14 | 各类应急预案及保障措施 | 各类应急预案及保障措施（不限于灾害性天气、医院大型检查及活动等）：保洁、运送、特殊科室服务等本项目服务内容所含的各项工作中可能遇到的各类突发事件的应急预案及保障措施，是否符合医院的特性，是否全面、科学、可行。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 15 | 岗位配置、职责，人员保障措施 | 项目各岗位人员投入是否科学合理，拟派项目组成员包括项目负责人、项目管理班子组成人员的资历、资质以及骨干人员证书情况等是否优于本项目的招标要求，综合评审给分。须附人员学历证书、岗位证书、资格证书、医院项目工作经历、社保机构在采购活动期间（采购公告发布日至投标截止日）出具的社保证明等相关证明材料，不提供不得分，原件备查。具有医院管理经验者优先给分。 | 0-4分 |
| 16 | 组建团队及稳定员工队伍的措施：综合比较各投标人针对本次项目所需员工所采取的团队组建、人员保障及稳定员工队伍的措施是否周全到位，是否有针对性，可操作性。各岗位职责是否明确、合理。综合评审给分。 | 0-4分 |
| 17 | 人员培训、考核合理性 | 培训与考核：对各投标人对内部员工所进行的培训计划安排、考核模式等进行评审，培训内容是否全面先进、考核方案是否严谨科学可行，是否符合医院实际。综合评审给分。 | 0-2分 |
| 18 | 物资配备先进、科学合理 | 本项目设备及用品投入情况：综合比较各投标人针对本次项目所投入的设备（含洗消中心设备，提供A0值检测符合性报告）、工具、保洁药剂和耗材的品牌、产地、质量、数量等情况，设备及用品投入是否充分，品牌与质量是否有保障，是否提供图片、性能等证明材料，以及管理、使用方案等情况，综合评审给分。 | 0-4分 |
| 19 | 合理化建议 | 针对本项目的合理化建议，是否先进、可行。综合评审给分。 | 0-3分 |
| 20 | 优惠承诺和特色服务 | 是否给出优惠和承诺，程度如何；对后续服务等方面的优惠承诺，以及其他特色服务和响应措施等情况综合评审给分。 | 0-3分 |
| 21 | 投标文件的编制情况 | 投标文件编制是否完整、格式规范、内容齐全、表述准确、条理清晰，内容无前后矛盾，符合招标文件要求综合评审给分。 | 0-1分 |

3、技术分+商务分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

4、价格分（25分）采用低价优先法计算，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，其他投标人的价格分按照下列公式计算：

价格分=（评标基准价/投标报价）×25%×100

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5、投标人评标综合得分=价格分+技术分+商务分

**注：以上所涉及的证明材料，需提供复印件，未提供的不得分。**

**报价是中标的一个重要因素，但最低报价不是中标的唯一依据。**

注：根据浙江省财政厅、浙江省中小企业局转发财政部、工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知（浙财采监[2012]11号），对小型或微型企业的投标报价给予6%的扣除，并用扣除后的价格计算价格评分。同时符合以下所有要求的投标人被认定为小型、微型企业：

（1）投标人按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）的所属行业规定为小型、微型企业【注：按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定提供《中小企业声明函》】。

（2）投标人所投标项内产品均为小型、微型企业提供的服务【注：按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》中“工业行业”规定提供制造商出具的《中小企业声明函》】。

（3）联合体参加投标的，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，投标报价给予2% 的扣除，并用扣除后的价格计算价格评分；如联合体各方均为小型、微型企业的，提供本企业生产的产品或提供其他小型、微型企业的产品的，投标报价给予6% 的扣除，并用扣除后的价格计算价格评分。组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系，否则不予价格扣除。

监狱企业视同小微企业，参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。【注：提供《监狱企业声明函》】。

（5）残疾人福利性单位参加投标【提供《残疾人福利性单位声明函》】，视为小

型、微型企业，享受小微企业政策扶持。

**（十四）评标内容的保密**

1、公开开标后，直到宣布中标单位止，凡属于审查、澄清、评价和比较投标的所有资料，都不应向投标人或与评标无关的其他人泄露。

2、在投标文件的审查、澄清、评价和比较以及确定中标人过程中，投标人对招标人、招标代理机构和评标委员会施加影响的任何行为，都将导致取消资格。

**（十五）废标**

**在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：**

**(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；**

**(2)出现影响采购公正的违法、违规行为的；**

**(3)报价均超过预算，不能支付的；**

 **(4)因重大变故，采购任务取消的。**

### （十六）可中止电子交易活动的情形

**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：**

1、电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

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；

3、电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

4、病毒发作导致不能进行正常操作的；

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；影响或可能影响采购公平、公正性的，应当重新采购。**

**七、合同签订及其他**

**（一）中标通知书**

1、确定中标人后，招标代理机构将在发布招标公告的网站上公布评标结果。

2、如中标人拒绝承担中标的项目，或提出招标方不能接受的条件，致使合同无法签订，招标方将取消其中标资格，并根据评标委员会推荐的中标候选人先后顺序，将下一顺序的中标候选人作为预中标人进行公示，或由招标方组织评标委员会复议后提出重新组织采购等建议。

3、在中标人签订合同并生效后，招标代理机构及时将未中标的结果通知其他投标人。

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

**（二）合同的签订**

中标人按规定的日期、时间、地点，由法定代表人或授权代表人与招标人代表签订合同。

**（三）履约保证金**

1、签订合同后3个工作日内，中标人须向招标人缴纳相当于合同总额5％的履约保证金。

2、中标人应以支票、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。

3、履约保证金在合同专用条款约定期间内或者货物质量保证期内不予退还或者应完全有效，待服务期满后，无质量、服务问题，由招标人向中标人无息退还。

4、中标人如未按时交纳履约保证金，招标代理机构有权撤销其中标资格，并根据评标委员会推荐的中标候选人先后顺序，将下一顺序单位作为预中标公示单位，或由评标委员会提出重新组织采购等建议。

**（四）付款结算方式**

详见合同条款。

**（五）服务期限**

服务期限12个月，合同期内，投标人能严格履行合同，合同期满后，通过采购人的考核，采购人报经采购监管部门同意可以续签两次，每次续签有效期最长不超过12个月（每次续签都需通过采购人的考核，采购人报经采购监管部门同意），费用标准按相关规定执行。

**（六）采购方式改变**

在符合资格的投标人不足规定数量或投标人提供的服务及其报价、服务承诺等不能满足采购人要求，以及招标过程中出现其他不正常情况时，经批准，招标代理机构将根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部第87号令)，重新选择合适的方式进行采购。

**（七）售后服务考核**

将按照《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(中华人民共和国财政部第87号令)和招标文件相应条款，对供应商进行考核，发现弄虚作假，偷工减料，以次充好，达不到国家、行业有关标准和技术文件规定的，一经查实，招标代理机构将视情况终止合同，并上报浙江省财政厅。

**（八）质疑和投诉**

根据《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购质疑和投诉办法》(财政部令第94号)的规定，投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向招标人和招标代理机构提出询问，招标人和招标代理机构应当及时作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

1、供应商认为招标文件、采购过程和成交、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，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

（1）对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（3）对成交结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2、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。

供应商提出的询问或者质疑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。

政府采购评审专家应当配合采购人或者采购代理机构答复供应商的询问和质疑。

3、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管部门投诉。

4、要求投标人在法定质疑期内一次性提出针对同一招标程序环节的质疑。

**（九）解释权**

招标文件的解释权均属于浙江大学医学院附属口腔医院和浙江省成套工程有限公司。

**第三部分 项目技术规范和服务要求**

本次招标为浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）日常清洁消毒、运送、特殊科室服务等项目。投标方应根据招标文件所提出的服务要求，综合考虑适应性，选择具有最佳性能价格比的方案前来投标。希望投标方以优良的服务和优惠的价格，充分显示你们的竞争实力。

## 项目介绍

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼层** | **建筑面积** | **科室/功能单元** | **所在区域** | **牙椅数** | **床位数** | **手术间** |
| 1F | 2530 | 急诊科 | 北区 | 15 | 　 | 　 |
| 门诊大厅、药房、挂号收费、保安室、收发室 |  / | 　 | 　 | 　 |
| 2F | 2237 | 中心供应室 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 粘膜预防 | 北区 | 23 | 　 | 　 |
| 3F | 2455 | 牙体牙髓科治疗区 | 南区 | 33 | 　 | 　 |
| 牙体牙髓科教学区 | 北区 | 22 | 　 | 　 |
| 4F | 2438 | 正畸科 | 南区 | 31 | 　 | 　 |
| 综合科 | 北区 | 23 | 　 | 　 |
| 5F | 2438 | 修复科 | 南区 | 33 | 　 | 　 |
| 数字化扫描 | 北区 | 4 | 　 | 　 |
| 检验科 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 信息中心 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 6F | 2607 | 儿童牙科 | 南区 | 34 | 　 | 　 |
| 影像中心 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 检验科 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 7F | 2607 | 牙周科 | 南区 | 34 | 　 | 　 |
| VIP门诊 | 北区 | 13 | 　 | 　 |
| 8F | 2624 | 病房 | 南区 | 1 | 50 | 　 |
| 口腔种植科 | 北区 | 22 | 　 | 　 |
| 9F | 2624 | 病房 | 南区 | 1 | 50 | 　 |
| 颌面外科 | 北区 | 26 | 　 | 　 |
| 10F | 2294 | 中心手术室 | 南区 | 　 | 　 | 6 |
| 门诊手术室 | 北区 | 　 | 　 | 11 |
| 11F | 2284 | 实验室 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 病理科 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 教学中心 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 综合档案室、图书馆 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 餐厅 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 职工活动室 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 12F | 2276 | 病理科 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 实验中心 | 南区 | 　 | 　 | 　 |
| 报告厅 | 北区 | 　 | 　 | 　 |
| 13F | 1444 | 行政办公区 | / | 　 | 　 | 　 |
| 夹层 | 2480 | 非机动车库 | / | 　 | 　 | 　 |
| -1F | 8951 | 技工中心 | / | 　 | 　 | 　 |
| 总务/设备办公室、高配间、综合运维中心 | / | 　 | 　 | 　 |
| 员工餐厅 | / | 　 | 　 | 　 |
| 停车场 | / | 　 | 　 | 　 |
| -2F | 8967 | 风机房、纯水机房、气体机房、生活水泵房 | / | 　 | 　 | 　 |
| 停车场 | / | 　 | 　 | 　 |

注：建筑面积仅供参考，请投标人务必踏勘现场核实服务范围。

## 采购内容和采购需求

一、保洁服务

A．保洁服务内容

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、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，楼宇外墙等所有公共部位设施，规划内的道路、园林、停车场(库)、救护车内、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、废弃物清理和协助灭“四害”等我院规划范围内的所有环境卫生保洁。具体如下：

开荒保洁：整个院区的开荒保洁工作，包括整体开荒保洁、PVC地胶板打蜡、石材地面晶面处理、石材墙面抛光、室内细卫生等。

1.公共区域日常服务内容：地面、扶手、门窗玻璃、门及门框、玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、候诊椅、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等。各类材质地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡。

2.办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：地面、自动扶梯扶手、大厅石材墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、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、清运及日常消杀工作，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；确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除。

3.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。

4.水电和设备等设施类服务内容：一般机器表面清洁（有特殊规定的设备除外），消防设施、空调的过滤网际外壳洗尘与保洁。

5.窗/床帘服务内容：保持窗帘表面清洁，普通窗/床帘配合医院清洗、更换进行拆装，百叶窗、卷帘等擦拭消毒。病房窗/床帘常规一年2~4次，如果特殊情况按需更换。

6.电梯服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可映出人影。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抹保养一次。每天消毒2次，早晚各一次（有污染时及时消毒）。

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保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

8.医疗/生活垃圾清运服务内容：及时(每日至少早晚各一次，垃圾多时根据要求增加收集次数）收集垃圾，符合院感要求。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，医疗废物转运站：每次运出后，均要对地面和物体表面进行消毒，并应无积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，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，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。协助医院做好化粪池、污水池的清洁管理工作。

B．保洁服务要求

总体要求：做到医院各个区域24小时动态保洁，并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生。按照医院要求提供保洁服务，并针对特殊情况，制定防止交叉感染、消毒隔离制度和工作标准、流程，同时做好病区内外、服务员工的日常培训与管理工作。操作特种设备的员工应持证上岗，中标人负责监督并承担相应培训费用。配合医院做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等的应急卫生保洁工作。

1.负责服务范围内环境清洁卫生。

2.及时收集、清理各科室、病区的日常废品；不得在过道上堆放废品和杂物，保持过道通畅；每天收集到的废品（纸板、报纸、外包装塑料纸、塑料泡沫板、废塑料瓶等）和杂物必须做到每日清理定点放置。严禁自行倒卖、收购废品、报废设备物资、医疗废弃物（盐水瓶、塑料盐水袋、输液器、针筒等）和特殊生活废品。

3.现场保洁人员（包括主管）不间断保洁巡视，每层要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无异味；24小时全院动态巡查，确保楼梯等隐蔽部位的烟头等其他杂物的及时清除，确保工作区域无烟环境。

4.为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

5.要求对清洁工具一用一清洗消毒，避免用手洗，机洗的要至少达到A0=600（并出具检测报告）以防止交叉感染。

6.为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

7.做好大楼内PVC地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。

8.要求中标人对医院的项目管理配置专用的洗地机、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、专业的能至少达到A0=600洗衣机、烘干机等。

9.中标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，并符合医院院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

10.所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车，要求手推车轮子不要发出声音。

11.报价中应包含PVC以及其它各材质地面的护理，包括起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光等处理，保持PVC地面的光亮、整洁。所使用耗材应为知名优质品牌。

12.要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

13.围墙内的道路、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、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

14.上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

15.日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。

16.负责制定保洁服务工作计划，并组织实施；制定日、周保洁重点以及月保洁重点工作计划，并组织实施。

17.排除会对人身、作业产生的安全隐患。

18.每月进行一次保洁服务满意率调查和品控评分，促进服务工作的改进和提高。

19.窗帘和床帘清洗前的拆、清洗后的装。

20.环境保洁具体工作要求。

**区域：大厅/诊室/供应室/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、微波炉、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 | 玻璃及窗框 | 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 |

**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 |

**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 | 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 |

**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3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 |

**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 | 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 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫，保持屋面下水道通畅 |
| 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、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 | 室外景观水池清洗、清淤 | 每季度清洗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 |

**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 |

**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日清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次；垃圾桶保持清洁，随时清洗；每日对垃圾的收集情况进行及时登记，以备检查。 |

未列入的且为正常保洁管理工作以及突发性事件造成的保洁管理工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，成交人不得因此拒绝提供保洁管理服务（保洁用品等所需费用全部包括在服务费中）。

二、运送工作（含电梯）服务

A.运送工作（含电梯）服务内容

1.化验标本：收送尿便标本、临时标本、血标本、院外取血等。部分标本可根据医院要求传送。

2.正确识别并校准患者身份信息，按流程送病人院内做检查。

3.送资料、复印、感染报告、送物品。

4.领办公用品、医疗用品、医疗消耗品。

5.小型设备、设备及总务库房等物品的运送。

7.设备借用、设备送报修，协助护士取药/借药（临时）。

8.协助医护人员送危重住院患者做检查、转科。

10.负责协助带领住院患者做各项检查，负责运送无助、不能行走病人、重症病人及急诊抢救病人的检查、手术等。

11.负责各科室手术器械运送服务。

12.床、椅、柜、办公桌、病案、病历归档、档案资料、图书期刊等办公用品、医疗设备及瓶装医用气体的搬运。

13.医疗/生活垃圾清运服务内容：及时收集垃圾，符合院感要求。

14.院区内废旧物品（不包含各类垃圾）的整理。

15.按照三级甲等医院的标准提供运送(含电梯)服务，配合医院做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等的应急运送工作。

16.负责棉织品被服更换、工作衣的更换，窗帘和床帘更换,并负责与洗衣公司交接清点。

17.其他未提及的运送工作（根据医院实际开放规模确定）。

B.运送工作（含电梯）服务要求

**▲1.运送配置相关的足量的通讯工具。运送需有专门的调度系统软件支撑。**

2.医院负责提供运送用工具，中标人应合理调配并负责管理与保养及对运送工具的每日清洁。

3.要求定期对运送的数据进行汇总、统计、分析，能随时提供相应的数据，给院方的决策提供支持。

4.运送及时率、准确率不低于99%。（须符合三甲医院等标准要求）。

5.按规范操作电梯行驶。

6.安全正确地引导各人员乘坐电梯。

7.电梯故障的及时报修。

8. 上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

9. 准确无误护送病人检查，及时安全接送病人回病房。

10. 运送人员应根据医院要求与各单位做好人员、物资等的交接签名工作，确保患者安全及设备物资完好。

三、保洁、运送（含电梯）招标事项说明

1、保洁、运送员工年龄要求女55周岁以下、男60周岁以下，小学文化及以上；个别人员素质较好的，可经医院允许适当放宽年龄要求，具备相关健康证。入职前做相关健康体检（如：结核病筛查），特殊工种每年做相关健康体检及疫苗接种，资料可查，相关费用包含在报价中。

3.医疗垃圾袋、锐器盒、消毒液、库房物资运送车由院方提供，其余（如生活垃圾袋）等由中标物业公司提供，中标物业公司提供物品需与医院现有设施设备适配，且符合三甲等医院的标准。

4.保洁用品根据保洁对象的适用性，采用环保、优质、合格产品。实际使用前需报采购单位试用，合格后方可正式使用。

5.司梯等特殊岗位：高中文化以上，按国家相关规定持证上岗。

6.重要岗位人员必须由采购单位考核、审查通过方可录用。

7.为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行礼仪的培训。除承包方对服务人员的培训外，必要时需接受采购单位对服务人员的集中培训。

四、大型会务保障服务

A.服务内容

包括布置会场、绿化（盆景）摆设和保养、横幅悬挂、搬运器材、桌椅、音响、空调、茶水、会后清场等工作。制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。

B.服务质量标准

①桌椅排列整齐，其他物品有序放置。

②茶杯洁净置于消毒柜中。

③会前做好保洁、通风，及时开（关）灯和空调系统，窗帘开启一致，做好茶水保障工作。

④提前开启音控、投影仪等设备。

⑤根据需要做好会议期间的茶水和其他保障工作，会议期间全过程值班。服务人员要精神饱满，着装整洁得体，服务热情，用语礼貌。会议期间每20分钟提供一次倒水服务，不得穿着工作服。

⑥会后及时清卫，恢复桌椅等摆放秩序，关闭音控、投影仪、灯光、空调等设备和窗户。

⑦做好桌椅和会务保障物品的管理工作，做到无丢失，及时报修损坏的物品。

五、护工服务内容与要求

A.护工服务内容

1.手术室、供应室等特殊科室的服务内容：

1.1.在护士长领导和科室护士指导下工作。

1.2.根据医院特殊科室的要求、标准，开展各项具有科室特色的服务，并且确保人员的素质、技术过关。

2.病区护工工作内容

2.1.在护士长领导和科室护士指导下工作。

2.2.担任病区的清洁卫生工作。

2.3.自我介绍：每日入病房前和收住新病人前。

2.4.收集患者大小便等标本：清晨入病房巡视卫生间，集中收集大小便标本。（以后保证每日四次巡视卫生间）。

2.5.管理陪客躺椅：负责早上上锁，晚间打开，并清点；参与管理病区轮椅借用和清点。

2.6.协助晨间护理：保持病区环境整洁，整理床头柜上物品，摆放符合要求，保证病人用物定点放置，物品不着地。定期更换床单、被套等，保持床单位平整、干燥、无碎屑。

2.7.配合营养食堂工人发餐：协助无陪护的、无法自理的患者接餐，发现有误，及时告知责任护士，并及时收取餐盘。协助病人陪同检查。

2.8.更换床单位及消毒：协助整理病人床单位并保持整洁，有污迹时、病人转出、出院后及时更换床单位，并保证住院超过一周的患者每周常规更换被服一次。

2.9.协助患者外出检查、检查归来后安置：保证床的制动、安置轮椅、通知护士。

2.10.定时巡视病房：查看病房的整洁度，及时了解病人需求，减少铃声，保持病房安静。

2.11.参与医院迎接检查时的各类大扫除工作。

2.12.协助病区管理工作：保持走廊无杂物、安静整洁、楼道门关闭、协助劝导患者禁烟，协助护士做好家属探视工作、床边家属控制工作，向家属做好解释。

2.13.完成病区常规工作：（具体时间由病区护士长调整）

①每周协助护士完成病房常规仪器设备的清洁消毒工作；

②每天协助布类物品的清点、整理；

③每天清洁微波炉，并记录；

④每天检查走廊的免洗液使用情况，及时提醒取出更换；

⑤每周一次常规更换患者清洁床单、被套；

⑥每周更换值班被服；

⑦每周协助护士整理清洁库房；

3.备注：

3.1.服从护士长和护士的工作安排，愿意接受额外的任务。

3.2.与楼层的运送工人、保洁工人、发餐工人等保持团队合作。

3.3.定期复习服务礼仪、院感、安全等知识，及时洗手，防止交叉感染。

3.4.与护士长、责任护士保持密切联系，及时了解病区总概况。

3.5.保持良好的个人形象，微笑服务，如有和医护人员、患者、家属发生争执，及时报告主管和护士长处理。

4.护工其他工作内容及约定

中标单位负责护工的日常管理工作，制定医院护工服务中心规章制度、护工管理办法、护工职责和考核标准。按照标书及后期双方约定的考核办法，由护理部及各病区医生、护士、患者及家属的满意度等进行服务质量综合评。对不适宜从事护工工作的要及时清退。医院对中标单位管理混乱、提供的服务质量与服务水平与合同承诺存在较大差距、患者和杜会满意度低等情形，医院可与其终止合同。

4.驻点病区、科室门诊的护工具体工作职责以医院提供的护工岗位职责为准，中标单位应参照执行。招标文件的护工工作内容为通用版本，员工入职培训时，中标单位可以参考。

B、护工服务要求

1.中标单位做好护工每年一次的健康检查，相关各项社会保险。

2.遵守护工职业道德规范。

3.病区及科室护工应在科室护士长或注册护士的业务指导下从事工作。严禁护工从事医疗护理工作。

4.特殊科室护工服从科室护士长工作安排。

5.护工应统一着装，统一佩戴胸卡，不穿硬底鞋，不留长指甲，不串岗，不聚众聊天，不随意带无关人员进出病房或科室，不随意进入治疗室等场所。

6.遵守医院及科室的各项规章制度，服从护士长和护士的管理，严格遵守科室管理制度，保持病房整洁、舒适、安静、安全。

7.护工不能与病人及家属发生争执，不得向病人索要礼物或消费等。

8.护工上岗应文明用语，礼貌待人，服务热情周到。

9.要求病人或家属、医务人员对护工的服务满意率在90%以上。

10.病区护工考核内容：护工素质、服从护士长安排、工作时无脱岗、串岗、闲谈现象、态度热情，服务周到、工作服穿戴整齐、病人及家属对护理满意无投诉、尊重病人，耐心解释、保护病人隐私、院内感染符合要求、了解院内感染的一些基本知识、操作前后要洗手，护理不同的病人前后要洗手、三餐前擦手、病房环境清洁整齐、室内物品：床，床头桌清洁，物品摆放整齐、脸盆、便器不落地、病人护理符合要求、能协助及时收集标本，并能及时正确的向医护人员反映、及时巡视病房。

科室护工考核内容：护工素质、服从护士长安排、工作时无脱岗、串岗、闲谈现象、态度热情，服务周到、工作服穿戴整齐、病人及家属对护理满意无投诉、尊重病人，耐心解释、保护病人隐私、院内感染符合要求、了解院内感染的一些基本知识、操作前后要洗手、操作符合流程要求。

11.医院提供各病区的护工岗位职责，中标单位应参照执行。

六、护工招标事项说明

1.护工排班制度需符合临床护理工作要求。

2.护工队伍管理、培训：护工年龄小于55岁，小学文化及以上，身体健康，吃苦耐劳，耐心热情。经培训考核合格后上岗，建立员工档案，护工上岗前公司必须向护士长及总务科提供上岗培训清单。在医院设立护工服务中心，接受医院护理部的监管。

3.为确保护工队伍的稳定，中标人的年护工流动性小于20%。

4.公司需要有专人对护工工作进行定期巡视，做好质量监控，定期收集临床用工反馈。

七、工程(设施、设备运行与维护)服务

A.对设备运行与维护服务总体要求

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%，维修及时率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率98%；医院职工满意度90%以上。

4.设立24小时工程报修中心，要求对报修等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。相关人员配置对讲机。

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、员工激励机制。

7.中标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持。

8.中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录。

9.中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录。

10.中标人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。

11.中标人保证设备机房、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。

12.中标人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。

13.在由采购方指定的第三方单位对投标方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管。

14.确保动力及配电设备24小时监护，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。

15.中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。

16.中标人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。

17.中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修10分钟内作出响应并马上修复，常规报修2小时内作出响应并修复。

18.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。

19.中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后切实执行。每月向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。

20.所有机房卫生落实到人。

21.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。

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

23.积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

24.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总务科。

25.设备运行及维护人员年流失率在15%以下（以工程人员为基数，包括管理人员）。

26.工程人员年龄要求在55周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过退休年龄），但不能超过工程总人数的10%。

27.中标方在接到中标通知书后，须派遣相关工程人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监管和熟悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由中标单位负责。

28.设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、VRF机组、医用气体、高配电、机械车位、污水处理设备及医用纯水系统等。

29.做好全院特种设备的送检工作。

30.工程维修设备全部由中标单位自行提供，中标人执行维修任务时的维修耗材由医院提供。

B.工程(设施、设备运行与维护)服务范围

区域内建筑物的日常维护、日常照明与各楼层配电系统的维护；给排水系统设备的运行维护；空调系统的日常运行与维护；通风系统的日常维护；氧气系统的运行与末端设备维护、负压吸引系统的运行与末端设备维护、压缩空气系统的运行与末端设备维护、污水处理系统的日常运行、设备带的维护、楼宇自控系统的运行与维护等，以及包括设施设备的外包合同管理。

C.工程(设施、设备运行与维护)服务内容

负责院区建筑物、院落（含轻体房）及室外的水电维修工作、设施设备维护修缮工作，包括各类水电、油漆、泥木工等综合类维修工作，门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，以及各类办公家具、医疗家具的小修，五金配件的更换等工作，并做好相关记录。维修人员必须具有电工证。

1.配电系统

1.1.负责高压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。

1.2.负责低压配电室（强电间）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。

1.3.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。

1.4.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。

1.5.每季度对配电箱（柜）内元器件进行除尘紧固，无过热、异味、锈蚀现象。

1.6.每天巡视一次设备设施，抄一次主要仪表。

1.7.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。

1.8.每年对全院插座及延长线进行至少一次全面的检查。

1.9.每半年组织运行值班人员至少做一次应急操作演练。

1.10.持证上岗。

2.供气系统

负责瓶氧站、笑气站、正负压机房内设备设施系统日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

2.1.每2小时巡视1次设备设施运行状况，抄1次主要仪表参数；各种记录应规范、完备、字迹清楚。

2.2.检查各容器、管路、阀门、表计外观良好，无异常结霜、泄露。各电气系统、动力运转系统工作正常，无异响、异味。

2.3.负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查。

2.4.根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划并及时落实、汇总上报。配合送气公司的工作，并为各科室运送所需气体。

2.5.检查机组运行状态、指示灯状态、阀门状态、压力指示、温度指示、报警指示、各种标记等，应符合医院正常运行要求。

2.6.检查周边环境无渗漏水影响、无可燃物威胁、无其它风险点存在。

2.7.配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报医院。

2.8.做好医气供气系统末端设备的简单维修处理。

2.9.每半年组织运行值班人员至少做一次应急操作演练。

2.10.负责压力容器的附件送检测工作。

2.11.持证上岗。

3.空调系统

负责空调系统设备设施（包括空调机房、空调末端、热交换等）的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

3.1.配合楼宇自控随时对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换；

3.2.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；

3.3.每天巡视一次泵房、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；

3.4.每周测一次软化水水质；

3.5.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；

3.6.各种记录应规范、完备、字迹清楚。

3.7.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。

3.8.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。

3.9.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。

3.10.根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。

3.11.末端设备的过滤网及过滤器清洗。

3.12.负责更换及简单维修风机盘管控制开关面板。

4.照明系统等

4.1.负责全部照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换；维护院区的线路电缆，发现问题及时上报院方，其中包括灯具维修，插座、线路检查维修，增加电源插座等；

4.2.负责医院设备带电系统的运行与维护；

4.3.每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录；

4.4.配合全院的避雷检测工作；

4.5.负责全院应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录。

4.6.持证上岗。

5.给排水系统

负责院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作，院区内全部下水，地漏疏通工作及屋面天沟、雨落管等维修，并做好相关记录；

5.1.每天巡查2次污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，每季度巡查一次污水过井，并作好相关记录；

5.2.每月检查室外污水、雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）；

5.3.负责责任区的防汛工作；

5.4.每年对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行常规的维修保养，并做好相关记录。

5.5.协助消防系统设备的维保并做好记录。

6.污水处理系统

6.1.包括医院所有污水处理装置和设备。

6.2.负责污水处理系统的日常维修、维护；

6.3.负责污水处理系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通。

6.4.做好污水处理系统的清淤工作并与医疗废物处理公司进行交接登记工作。

6.5.持证上岗。

6.6.负责水质检测、送检工作。

7.电梯系统

7.1.垂直电梯、自动扶梯等电梯系统的日常操作、巡视、检查、协助维保单位保养及安全工作，并做好相关记录。

7.2.每日巡视所有电梯机房、电梯轿厢，负责电梯的开关，及开机前的试运行和相关检查和记录；协助电梯维保。

7.3.协助电梯故障处理并做好记录。

8.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；

8.1.每天巡视2次纯水机房内设备设施，做好巡视记录；

8.2.每季度测一次纯水水质；

8.3.各种记录应规范、完备、字迹清楚；

8.4.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；

8.5.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；

8.6.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；

8.7.软化器再生系统定期加盐；

8.8.协助厂家工程师滤网、过滤器等消耗品的更换；

8.10.协助厂家工程师进行纯水管道消毒。

9.综合维修

负责院区建筑物、院落（含轻体房）及室外的水电维修工作、设施设备维护修缮工作，包括各类水电、油漆、泥木工等综合类维修工作，门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，以及各类办公家具、医疗家具的小修，五金配件的更换等工作，并做好相关记录。维修人员必须具有电工证。

10.其他服务

10.1.配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录；

10.2.每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录；

10.3.对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录；

10.4.对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录；

10.5.根据工作需要持证上岗。

10.6.负责公共区域的空调启停，照明、门窗的开关工作（以节能为目的），日常期间做好巡查及节能工作；

10.7.负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录；

10.8.负责协助每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报院方；

10.9.负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于总务部管辖的物业和设施。

10.10.弱电设备发生故障、报警或安全隐患时，及时通知相关班组去现场处理，对事故处理有原始记录、处理过程、最终结果。

10.11.其他未尽医院工程(设施、设备运行与维护)服务内容。

10.12.工程维修设备、工具全部由中标单位自行提供，中标人执行维修任务时的维修耗材由医院提供。

D.工程(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.乙方需提供信息化设备巡检管理系统。**

3.保障机电正常运行并做好相关记录。

4.承诺日常维护98%执行，设备设施完好率98%，维修及时率98%，急修及时率100%；维修工程质量合格率98%；医院职工满意度90%以上。

5.工作人员服从后勤客服中心24小时的调度，并配备相应的通讯工具。

6.要求对报修等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。

7.建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案。

8.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。

9.中标人使用专业管理软件进行工程部设备运行维护管理，并对部门日常工作、设备、维护工作数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持。

10.中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录。

11.中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录。

12.中标人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。

13.中标人保证设备机房、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。

14.中标人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。

15.在由采购方指定的第三方单位对投标方管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管。

16.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。

17.中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。

18.中标人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。

19.中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修5分钟内作出响应并马上修复，常规报修2小时内作出响应并修复。

20.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。

21.中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后切实执行。每月向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。

22.所有机房卫生落实到人。

23.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。

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

25.积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

26.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总务科。

27.中标方在接到中标通知书后，须派遣相关工程人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监管和熟悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由中标单位负责。

28.设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、VRF机组、医用气体系统等。

八、工程(设施、设备运行与维护)招标事项说明

1.工程(设施、设备运行与维护)人员月流失率在15%以下（包括工程管理人员）。

2.工程人员年龄要求在55周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过退休年龄）要求，但须经医院同意后方可上岗，且不能超过工程总人数的10%。

3.采购人提供附件七中的维修工具及设备，其他未列入下表的维修工具及设备由中标人自行承担。维修耗材由医院自行提供。

九、物业服务其他总体要求及招标说明

A.物业服务综合要求

1.中标方对医院招标的物业服务应建立健全针对本服务项目的管理规章制度和各种紧急预案、完善服务质量标准。明确公司的管理、指导方式方法，公司技术支撑的安排。

2.管理档案资料齐全，应用计算机系统对档案、管理服务进行管理。中标单位须及时整理和本项目相关的所有资料，每季度将资料移交给采购方，或根据采购方要求及时移交。

3.物业公司应建立健全工人薪酬及激励体系。

4.要求派驻本项目的项目经理具有3年及以上的医院物业管理经验（项目须包括保洁、运送），保洁、运送经理具有3年及以上医院物业管理经验。管理人员均需获得医院认可后方可上岗。主管人员须曾担任相关管理主管3年以上综合管理，大专以上文化学历，主管人员须经医院同意后方可上岗。主管人员可由中标单位优化排班，但法定上班时间均需在岗。

5.中标单位须根据医院要求更换工作不能达到院方要求的工人或管理人员。

6.白天有专职管理员处理服务范围内的公共性事务，受理用户的咨询和投诉；夜间及节假日有管理人员值班，处理急迫性事务；公司对夜间员工工作有监督检查机制。

7.中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个物业服务系统安全、高效、有序和有计划地运转。有专业的培训师，定期到项目现场开展培训服务。

8.中标人有岗前培训机构，项目所有员工（含管理人员）100%经过岗前培训并公司书面考核及医院考核合格才上岗。同时必须给科室或主管部门提交岗前培训记录。

9.在总务科和护理部领导下进行工作，接受采购人对中标物业公司员工、公司的考核和监督。科室负责人有权限对驻守科室的物业服务人员的工作内容进行调配。

10.中标方须建立健全员工考核机制，建立电子考勤系统，并严格执行，将所有考核督查记录等资料必须每月上报医院总务科。同时应从深入管理角度出发，对每位员工建立项目激励机制，并根据岗位、科室设置不同的激励机制。

11.严格遵守医院的各项规章制度和公司的员工守则，行为举止，服务态度、工作态度等规定。

12.加强责任心，认真执行各项规章制度，在配合医疗护理工作中杜绝各类差错事故发生，发生差错事故必须及时报告。

13.中标人的各岗位员工要统一着装，佩戴胸卡，持证上岗，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤，所有人员必须专职为医院服务，不得兼职。

14.中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

15.中标人需无条件积极配合医院各项临时性、应急性工作。

16.部分驻守科室的保洁员、运送员、护工工作职责统一为综合职责，根据具体工作内容有适度调整，需服从科室对工人的工作安排。

17.中标人的物业服务质量应满足等级医院评审标准及其他各类评审标准要求。

18.中标方进场服务时间由医院提前半个月通知。中标方接到医院通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始物业服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前物业管理人员、物业员工的相关费用和培训费用等由中标单位负责。

B.物业服务综合招标事项说明

1.保洁、运送（含电梯）、护工、工程(设施、设备运行与维护)、管理人员的排班，应根据医院实际情况和科室需求优化排班；增加、减少的岗位，按投标单位的各岗位投标单价按实结算、增减；因工作原因产生的加班（含节假日加班），物业公司应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资（费用要求已含在总报价中，不得再向院方要取额外加班薪资）。

2.中标单位进驻后，医院与中标单位就招标时的岗位分布进行核定，岗位若有增减，则以双方进场时核定的岗位分布为准；预留岗位未启用的，相应的服务费按实核减。增减的岗位数费用计入服务费结算。

3. 在服务质量考核低于75分，因人员缺编导致直接影响工作质量的情况下，甲方有权书面通知乙方对以上情况加以整改，且最终结果适用于总合同条款的相关规定。

4.合同期间，采购人根据业务量要求物业服务岗位增加或减少的情况，中标单位应及时调整岗位人员。新增岗位人员，中标单位需要10个工作日内招聘到位并培训合格上岗。员工请假、招聘、培训合格的上岗前的费用由中标单位承担。

5.须持证上岗的工作人员正式上岗前，服务单位须提供上岗的有效证件。如果中标单位不能提供，则采购人有权扣除无证人员的月服务费，采购人为保障有证上岗而从外面引进的临时上岗人员的费用由中标人承担，临时上岗人员需培训合格后上岗。

6.保持员工队伍相对稳定，中标单位调动技术骨干之前，须提前告知采购方，经采购方同意后方可调动。未经采购人书面同意，中标单位不得随意变更管理负责人和其他管理人员。按招标、投标文件要求及双方核准的实际岗位数配足员工，不得擅自增加或减少人数。

7.服务期间，采购人有权对中标单位的管理人员、重要岗位的技术人员实施考核，如考核达不到岗位要求，允许中标方实施再培训后上岗，一个月内再考核不合格达不到岗位要求的，中标方必须更换人员以满足采购人要求，人员培训期间，采购人不承担其人员经费。

8.本项目应按梯度设置管理人员，诸如项目总经理、各分项经理、各分项主管、领班、组长等，费用计入各项目人员均价报价。中标单位须根据本项目开展情况储备相应人员，物业储备人员的费用由中标单位承担。

9.中标人自行负责其招聘的所有员工的一切工资、福利、加班费（含节假日加班）等；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

10.院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

11.中标人不得在合同期限内将本项目转包、分包或发包。一经发现有上述行为，直接扣除中标人提交的履约保证金，并终止合同（提出终止合同到合同终止时间为90天，期间中标人需继续按照合同要求提供服务）。

12.中标人须严格按照国家和杭州市政府规定给所有符合政策的员工缴纳社会保险。

13.若政府调整的最低工资标准，中标人可向采购人提出申请，后续协商。

14.所有员工入院服务时都必须体检，体检合格的员工才能上岗，体检资料上交医院医务科备案（费用由中标方负责）。

有针刺伤风险的岗位员工（包含但不限于收集、转运医疗锐器员工）须做乙肝五项，没有抗体的员工需要接种乙肝疫苗（费用由中标方负责）。有感染暴露风险的岗位需做好免疫规划建立预防接种档案。

15.医院将提供中标人管理办公用房、仓库用房，在服务期限内提供给中标人免费使用。

16.物业服务中的医疗垃圾袋、锐器盒、消毒药剂、库房物资运送车由院方提供；其余（中标人自行配置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，自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材）等由中标物业公司提供。

17.任何因物业人员产生的医疗废弃物回收不良事件，造成上级监管部门对医院的处罚的，由物业单位承担；造成严重不良影响的，医院有权追究物业单位相关法律责任。

18.在服务期内中标单位遇到医院各类检查（如上级部门来院检查等），中标单位要无条件加班，所产生的费用由中标单位承担。因医院三甲评审或其他大型活动产生的加班，加班费用双方另行协商。

19、为保证医院的正常医疗活动的开展，投标方须提供详细的开荒方案。

20、因中标方在服务期内连续两个月到岗率＜90%或员工季度流失率≥20%，医院可以单方面终止合同。

### （四）对中标人的其他说明

1.本次合同承包期为1年，合同期满，中标人应根据甲方的要求延续提供1-3个月的服务，费用标准按原合同规定执行。合同期内，中标人能严格履行合同，通过甲方各项考核目标，且经双方协商，甲方可以考虑与乙方续签合同。

2.投标人应在接到中标通知书后30个工作日内与招标人签订合同，逾期视作放弃中标。

3.医院承担的费用：

3.1公用水电费（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、中标人办公以及保洁绿化等各类水电气）；

3.2医院负责提供各类垃圾桶、清洁地垫、特殊消毒药剂等。

3.3公众使用的易耗物品（如有），这些物品包括公共卫生间卷纸、擦手纸、除味剂、洗手液等。

3.4生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用；

3.5医疗垃圾袋费用；

4.医院负责提供

4.1锐器盒；

4.2空气消毒剂；

4.3医护人员手消毒剂；

4.4医院负责提供运送用工具（包括运送车、平床和轮椅），中标人应合理调配并负责管理与保养。

4.5运送车、平床与轮椅维修费用；

5.医院将提供中标人管理办公用房、员工休息及更衣用房、仓库用房、运送中心用房、洗涤用房等，在服务期限内提供给中标人免费使用。

6. 中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准：

6.1投标人必须承诺：如若中标，在合同履行过程中严格遵守劳动法等国家相关法律法规，否则由此引起的不良后果与采购人无关，由中标单位自行承担。

6.2投标人必须承诺：员工的工资应不低于杭州市最低工资标准。

6.3全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，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、法规要求的标准给付员工加班薪资。（费用要求已含在总报价中，不得再向院方索取额外加班薪资）。

6.4全部服务人员劳动合同的执行严格按《中华人民共和国劳动法》之标准，涉及到加班费用由中标人支付产生的费用，如产生劳动纠纷，责任由中标人负责。

6.5**中标人必须购买公众责任险和员工的意外保险。如因中标人原因造成第三方损失的，一切责任及费用由中标人全部负责。**

6.6中标人需按照国家和杭州市政府规定给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）和住房公积金（如须）。（所需费用要求已含在总报价中）。承包期内杭州市政府调整当地职工最低工资标准，双方另行协商。

6.7中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；中标人员工如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责。

7.中标人必须服从医院的管理，对医院在日常监管工作中开出的项目整改单，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报医院。有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

7.1医院原聘保洁人员（合同未到期）由中标人统一管理，考核，中标人需对托管的保洁人员制定合理处置方案。（相关人员原劳务合同履行期间的人工费用由院方负责，服装、物料、管理成本、税金等其他所有费用均由中标人负责）。

8.中标人必须配足各岗位工作人员，技术人员队伍配备合理；服务人员100%经过岗前培训合格才上岗；所有员工入院服务时都必须体检合格才能上岗。（费用由中标方负责）。

9.中标人必须建立健全组织机构，建立健全各项管理制度、各岗位工作标准，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

9.1健全安全工作和安全保障制度，安全责任制度，有安全管理应急预案；

9.2建立完善的员工培训体系；有岗前培训机构，员工培训计划和培训制度，进行员工素质培训、技术培训和定期进行考核、检查，进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。

9.3建立标准化的操作程序。

9.4建立质量控制体系。

10.中标人必须配置满足工作需求的办公用品、作业机具、装备以及相应的耗材。

10.1电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材，桌椅等办公家具和员工更衣柜。

10.2各岗位员工服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。

10.3相关人员的装备，如对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等。

10.4保洁设备，如专用的地巾清洗机、地巾烘干机、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、保洁车、高压水枪、榨水器等。

10.5有关环境保洁所需的清洁、洗涤药剂,医疗垃圾分类标识贴,地面养护药剂、材料和保洁工具等耗材。

10.6后勤管理服务时所需的日常工具。

10.7生活垃圾袋。

10.8员工劳保用品。

11.中标人对医院内发生的一般突发性事件应考虑相应的应对措施，相关费用需在投标费用中考虑。

12.未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

13.院方不接受投标方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

14.招聘员工要求身体健康，原则上年龄要求男、女均为60周岁以下，需要招聘或留用超过60周岁以上的员工，必须经过甲方确认同意后方能入职。

15.中标人要爱护与保管好医院财产，如损坏、遗失医院物品和设施等，按实际损失价格赔偿。

16.中标人须认真履行职责，严格按服务协议中的质量保证体系做好院内的承包服务工作。确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务基本频次要求和各项质量标准。

17.投标人在投标时应考虑根据开业后按实际情况逐步调整人员。

18.医院与中标人签订服务合同，医院支付中标人的款项，中标人开具正式发票。

19.招标人对中标人实行考核。

▲**20.根据院方的要求，中标人应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，且投入的服务人员（含机动、应急人员）及管理人员合计不得少于124人，否则可能导致其投标被拒绝。**

浙江大学医学院附属口腔医院人员配置情况

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **编号** | **楼宇** | **楼层** | **岗位** | **上班时间** | **岗位配置** | **每日工作时间（小时）** | **每周工作天数** | **岗位职责** |
| **功能** |
| **保洁、运送部** | 　 |
| 1 | 门诊住院楼 | 地下二层 | 机房、车库、库房、公共区域 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责库房、车库、机房等公共区域卫生保洁工作。 |
| 2 | 地下一层 | 库房、车库、公共区域、楼梯 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责库房、车库等公共区域卫生保洁工作。 |
| 3 | 行政办公室、公共区域 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责本楼层行政办公室、公共区域等卫生保洁工作。 |
| 4 | 1F | 药房、库房 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 5 | 示教室、挂号收费、办公室、消控室、收发室、公共区域 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 6 | 牙科诊室、门诊办公室、医护办公、公共区域 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 7 | 门诊大厅、公共区域、诊室 | 7:00-11:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层大厅、走廊等公共区域卫生保洁工作 |
| 8 | 公共卫生间 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间的清洁工作。 |
| 9 | 急诊室 | 6：:00-次日6:00 | 1 | 24 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 10 | 2F | 供应室 | 按科室排班 | 12 | 8 | 7 | 负责全院的器械清洗、打包、运送工作及完成科室内部卫生清洁。（不含高温消毒工），**分区洁污分开分为四组：包括清洗区组，打包区组，灭菌区组，下收、下送及器械清点、上架组。** |
| 11 | 牙科诊室、会议示教室、专家工作室、医护办公 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 12 | 候诊区、挂号护士站、公共区域、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 13 | 公共卫生间、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间和公共区域的清洁工作。 |
| 14 | 3F | 牙科诊室、示教室、医护办公 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 15 | 公共区域、候诊区域、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 16 | 公共卫生间、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间和公共区域的清洁工作。 |
| 17 | 4F | 牙科诊室、示教室、医护办公 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 18 | 公共区域、候诊区域、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 19 | 公共卫生间、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间和公共区域的清洁工作。 |
| 20 | 5F | 检验科、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有区域的清洁工作 |
| 21 | 牙科诊室、示教室、医护办公、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 22 | 模型室 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有区域的清洁工作 |
| 23 | 口腔扫描诊疗室、数字化设计室、数字化工作室、远程会诊、信息中心、信息办公、 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 24 | 候诊区、公共卫生间、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 25 | 6F | 牙科诊室、示教室、医护办公、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 26 | 放射科、MRI、医护办公 | 7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有区域的清洁工作 |
| 27 | 诊室、候诊区、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17:00 | 1 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 28 | 公共卫生间、公共区域、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间和公共区域的清洁工作 |
| 29 | 7F | 牙科诊室、医护办公、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 30 | 专家牙科诊室、干部保健、候诊区、 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 31 | 诊室、候诊区、楼梯、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层管辖区域卫生保洁工作 |
| 32 | 公共卫生间、公共区域 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责本楼层所有公共卫生间和公共区域的清洁工作 |
| 33 | 8F | 病区、ICU病区、医护办公、配剂、公共区域、公共卫生间 | 6:30-11:30 13:30-17:00 | 3 | 8 | 7 | 负责病房保洁卫生、床单位的消毒工作及医生护士安排的其他工作。 |
| 34 | 牙科诊室、专家工作室、医护办公、公共区域、楼梯、卫生间 | 7:00-11:00 13:00-17:00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 35 | 9F | 病区、ICU病区、医护办公、配剂、公共区域、公共卫生间 | 6:30-11:00 13:00-17:00 | 3 | 8 | 7 | 负责病房保洁卫生、床单位的消毒工作及医生护士安排的其他工作。 |
| 36 | 牙科诊室、专家工作室、医护办公、公共区域、楼梯、卫生间 | 7:00-11:30 13:30-17:00 | 2 | 8 | 7 | 负责科室器械工具打包，需认识掌握所有器械及用途和注意事项。完成科室内部卫生清洁及医生护士安排的其他工作。 |
| 37 | 10F | 手术室 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 7 | 8 | 7 | 负责手术室所有后勤辅助工作及完成科室内部、行政区域的卫生保洁工作。 |
| 38 | 11F | 头模、病案库、办公、图书馆、培训教室、公共区域、楼梯、卫生间 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责区域所有公共卫生间和公共区域的清洁工作 |
| 39 | 12F | 实验室、会议中心、公共区域、楼梯、卫生间 | 7：00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责区域所有日常保洁、公共卫生间和公共区域的清洁工作 |
| 40 | 13F | 行政办公、会议室、公共区域、卫生间、楼梯 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责区域所有日常保洁、公共卫生间和公共区域的清洁工作 |
| 42 | 专项保洁 | 专项保洁、电梯等 | 外围、屋顶清洁 | 7:30-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 地面清扫、垃圾倾倒工作 |
| 43 | 医疗垃圾转运 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责医院医疗垃圾收集 |
| 44 | 生活垃圾转运 | 7:00-11:30 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责医院的生活垃圾分类、收集 |
| 45 | 专项保洁、机器操作 | 8:00-11:30 13:30-17：00 | 7 | 8 | 6 | 专项工作安排，仓库管理，工时统计。各项专项清洗工作，包括卫生间专项清洁、洗地、打蜡、不锈钢保养、玻璃清洗、景观挂图清洁、公共区域除尘及清蛛网、高空清洁等专项工作，临时性及其他机器操作工作 |
| 46 | 洗衣房 | 8:00-11:30 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责全院被服的上收、下送工作及完成全院拖把、毛巾集中清洗消毒工作。 |
| 47 | 夜巡 | 16:00-23:00 | 3 | 8 | 7 | 夜间易腐垃圾的收集转运，夜间分别负责各楼层的卫生保洁工作。 |
| 48 | 电梯司乘员 | 8:00-17:00 | 2 | 8 | 6 | 负责手术电梯、陪检病人垂直运送 |
| 50 | 运送中心 | 运送员 | 8:00-11:00 13:30-17：00 | 5 | 8 | 6 | 负责病区病人陪检、送标本、送耗材、总务用品、即时工作 |
| 51 | 调度员 | 8:00-17：00 | 1 | 8 | 6 | 调度协调安排相关人员 |
| **小计** | 90 | 　 | 　 | 　 |
| **工程部** | 　 |
| 52 | 工程 | 工程部 | 工程部文员 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责维修热线电话和记录、整理 |
| 53 | 高压电工、水工 | 24小时 | 6 | 8 | 7 | 详见工程部服务内容，要求人员具有高配电证和电工证 |
| 54 | 气体及多种医用气体 | 24小时 | 1 | 8 | 7 | 详见工程部服务内容 |
| 55 | 污水/净水管理员 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 8 | 7 | 详见工程部服务内容 |
| 58 | 综合维修工 | 24小时 | 5 | 8 | 7 | 详见工程部服务内容 |
| **小计** | 13 | 　 | 　 | 　 |
| **管理部** | 　 |
| 59 | 管理人员 | 管理人员 | 项目经理 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责全院管理工作及协助总务科完成各项工作。 |
| 60 | 保洁主管 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责全院保洁管理工作及协助项目经理完成各项工作。 |
| 61 | 工程主管 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 6 | 负责全院工程管理工作及协助项目经理完成各项工作。 |
| 62 | 保洁领班 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 2 | 8 | 7 | 负责管辖区域保洁管理工作及协助主管完成各项工作。 |
| 63 | 工程领班 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责工程班组工作及协助主管完成各项工作。 |
| 64 | 文员兼仓管 | 7：00-12:00 13:30-17：00 | 1 | 8 | 7 | 负责项目部档案管理及人事管理等工作协助项目经理完成各项工作。 |
| **小计** | 7 | 　 | 　 |  |
| **合计** | 110 | 　 | 　 | 　 |

备注：以上岗位表为医院所需岗位汇总，其中工作内容涉及“科室器械工具打包”的，可以纳入运送或科室辅工管理岗位，上述岗位表须由投标单位根据自身对口腔专科工作的理解合理设置，并在投标报价中按不同岗位分项报价。中标以后，项目进场前上述表格应由中标单位进一步深化，并报请招标方同意后实施。

**第四部分 合同主要条款**

 **（以最终合同为准）**

甲方：

乙方：

根据《中华人民共和国政府采购法》和《中华人民共和国合同法》、地方有关物业管理法律、法规和政策，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方（经评审最终确定的成交供应商）对浙江大学医学院附属口腔医院实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

**第一条 定义**

1. “合同”即由甲乙方双方签订的合同格式中的文件，包括所有的附件、附录和组成合同部分的所有其他文件。

合同将由浙江大学医学院附属口腔医院（以下简称甲方）与经评审最终确定的成交供应商（以下简称乙方）结合本项目具体情况协商后签订，采购代理机构作为合同鉴证方。以下为采购单位提出涉及乙方的主要条款，投标人在投标文件中应对其进行确认或拒绝。如投标人在其投标文件中未做拒绝或提出修改要求的，采购单位将视作认同。

2. “合同价格”系指根据合同规定，在供应商全面正确地履行合同义务时，采购单位应支付给供应商的款项。

3. “管理服务” 系指投标人按投标文件规定，结合本项目的设施配置及本物业使用性质特点，提出物业管理服务定位、目标，为浙江大学医学院附属口腔医院提供优质的物业服务。

4. “甲方”系指通过采购接受合同及服务的浙江大学医学院附属口腔医院。

5. “乙方”系指经评审最终确定的成交供应商。

6. “现场”系指将要提供物业管理与服务的地点。

7. “验收”系指采购人依据国家有关规定接受合同所依据的程序和条件。

第二条 适用范围

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、承诺书等。

第三条 物业基本情况

物业名称：浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）

物业类型： 医院

坐落位置：

物业管理范围（附总平面图、医院建筑及楼层分布图）：

**第四条委托管理事项**

列入本次综合物业管理的范围为：保洁、运送、工程（设施、设备运行和维护）等，具体服务内容与招标文件一致。

**第五条合同期限**

本次合同承包期为1年，自 年 月 日至 年 月 日（以医院出具入场通知书为准开始提供服务）。

合同期满，乙方应根据甲方的要求延续提供1-3个月的服务，费用标准按原合同规定执行。合同期内，乙方能严格履行合同，合同期满后，通过甲方的考核，甲方报经采购监管部门同意可以续签合同。

**第六条物业装备、耗材的使用**

采购单位免费提供物业管理的办公场地，但办公用品（指办公桌、电脑、打印机、对讲机、文件柜等自身使用的等办公用品）由投标人自行解决。

**第七条物业管理服务费**

本合同期内物业管理服务费 万元（大写： ）元。

1.物业管理服务费采用包干制，除本合同明确约定或双方另行约定可以另行收取的费用外，所有物业管理及服务费用均包括在内，包括正常作业所需的所有员工工资、奖金、加班薪资、员工福利、员工服装和政府规定的各类保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险、第三责任保险等）及住房公积金和福利（如高温费、各类节假日加班工资等）及用工费用、材料、设备、保洁药剂、保洁耗材、配件、备件、损耗、包装、运输、维修、税费、利润以及完成合同条件所需的一切开支。乙方不得另行向甲方或使用人收取任何费用。

2.承包合同价格除按本合同的规定外，不能作任何调整，任何计算错误皆视为已获双方接受。

3.物业服务费成本监审：

乙方承诺，接收甲方主管部门实施的物业服务费成本监审，并遵守以下原则：

3.1合法性原则。计入定价成本的费用符合有关法律、行政法律和国家统一会计制度的规定；

3.2相关性原则。计入定价成本的费用为与物业服务直接相关或间接相关的费用；

3.3对应性原则。计入定价成本的费用与物业服务内及服务标准相对应；

3.4合理性原则。与物业服务定价成本各项费用的主要技术、经济指标均符合行业标准或者社会公允水平。

**第八条费用结算方式**

 1.供应商合同签订生效、进场服务，甲方自管理服务开始的次月，于收到乙方支付凭证（正规发票和考核依据等）后15日内（应付日），向乙方支付上月物业管理费。

2.甲乙双方同意按照双方共同拟定的考核指标对乙方的工作质量和服务进行评估，每月评估一次，根据评估结果，对照考核评估结果结算物业管理服务费。

3.如果本合同有效期内和服务开始后国家或地方部门调整当地职工的最低工资标准时，双方另行协商。

4.合同金额是根据招标文件中所列的工作区域、区域用途、所管理的部门等工作任务而确定的。如果乙方提供的服务区域、区域用途、服务床位数、所管理的部门等工作任务的总量以任何方式出现增加、减少或变更的情况，甲方将根据实际工作量以书面方式核定乙方岗位配置数量（含乙方初始进场前的岗位核定与确认），并以此作为结算依据按月进行结算（乙方岗位配置数量\*综合单价），发生后的第一次付款中立即得以体现。经由甲方核定的初始进场前的岗位和数量作为本合同的有效附件，合同执行过程中甲方可根据工作需要进行调整，物业服务费用按实结算。

**第九条履约保证金**

1. 签订合同后**3**个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额5%的履约保证金计人民币 元（大写： ）元，履约保证金采用银行保函或转账支票或银行汇票或电汇形式递交，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。

3. 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。

**第十条物业管理服务质量要求**

根据招标文件及投标文件的服务质量要求，作为日常考核的依据。

**第十一条经营制约**

1. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，甲方有权依照广告法和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚；但甲方在该区域发布的广告宣传保证不致影响乙方的正常工作；

2. 乙方不得以甲方的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与甲方无关。

3.任何物业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）。

4.任何物业员工不得在所有区域内烹饪食物。

**第十二条乙方对甲方作出如下承诺**：

1. 不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为乙方出租、转让的行为。

2. 乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。

3. 在承包区域的各项服务，其工作时间必须满足甲方的工作要求，包括双休日及公众假期。如遇特殊情况，甲方可要求乙方调整工作时间直至全天二十四小时工作，乙方提供额外的工作时间，甲方应当相应支付对应的费用。

4. 乙方必须聘请(或指定)一位经理(项目总负责人)，全权代表乙方与甲方保持密切联系并保证承包区域服务工作。根据综合考评或工作情况，甲方有权要求乙方在一个星期内更换经理（项目总负责人）、相关骨干人员。

5. 在承包期间，乙方所有人员仅与乙方建立劳动合同关系，且所有人员使用须符合《劳动合同法》的有关规定。除甲方对事故的发生或扩大存在过错外，乙方人员发生任何事故或与乙方发生劳动争议均由乙方自行全权负责，相关费用乙方自行承担，以保证甲方在乙方人员索赔时不受任何责任的约束。

6.乙方在合同期内保证工作人员最低月工资不低于杭州市最低工资标准。

7. 所有员工入职服务时都必须体检，并且合格的才能上岗，费用由乙方负责。

8.乙方工作人员上岗穿着由甲方确认的制服及甲方许可的装饰物品，费用和制作均由乙方负担。

9. 乙方必须出具或办妥法律及甲方规定的与承包区域经营业务有关的执照和许可证，方可从事经营并在经营中遵守一切有关条例和规定。自行缴纳有关税、费。

10. 乙方必须确保为甲方提供优质、高效的专业服务，并根据甲方要求改变不满意的服务状况。接受有关部门监督与检查。同时，乙方自觉参加甲方认为有助提高甲方形象的宣传活动。

11.乙方须严格做好医疗废弃物管理工作，因乙方内部管理失误造成医疗废弃物外流，经查实，视情节轻重对乙方处罚人民币500-2000元；若被卫生监督部门查实并被媒体曝光，影响甲方形象和声誉的，甲方将对乙方处以扣罚履约保证金总额的30%-50%。

12.乙方必须协助甲方调查、处理有关投诉，并根据甲方要求及时处理。

13. 在承包期内乙方应保证承包区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受甲方或其授权人员的检查，对由乙方操作失误引起或造成设施、设备的损坏及环境卫生不理想状况，甲方将书面通知乙方修复或整改，在书面通知下达一周后，仍未按要求修复或整改，甲方将负责完成这一工作，所需替代服务费用由乙方承担。

14. 乙方在承包区域因作业所需增加机械、电力设备及设施应征得甲方同意，并聘请有资格的承造商进行安装、保养并将施工安装保养记录手册和图，交由甲方备案。

15.乙方应服从甲方安排，在正式入驻提供服务前安排必要的员工提供工程前期介入服务，乙方承诺费用结算标准按本合同人员单价执行。

16. **禁止事项**

16.1乙方不得以任何理由向甲方工作人员支付小费或赠送实物，违者将终止合同。乙方人员也不得以任何形式向行政大楼内相关人员索取小费或钱物等，违者按医院有关规定处罚。

16.2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，同时不允许在承包区域对甲方经营活动进行违反法律法规规定及医院规章制度的行为。

16.3除经甲方批准进行必要的维修工程外，乙方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、电线等电力装置。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，以免无线电受干扰。

16.4未获甲方书面同意，乙方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。

17. **保险**

17.1第三者责任保险

除甲方对事故的发生或扩大存在过错外，乙方应对乙方人员以及第三方全权负责(如乙方应投保第三责任险)，在乙方的责任区内由于乙方原因导致自己员工或第三方的事故由乙方负责，甲方不承担任何责任。

17.2员工人身意外

除甲方对事故的发生或扩大存在过错外，在承包期内，乙方所有人员的事故由乙方自行全权负责(如乙方应对其员工投保人身意外险)，以保证甲方在乙方工作人员索赔时不受任何责任的约束。

17.3其他保险及费用

乙方须按《劳动合同法》和政府有关各部门规定为全体服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用。乙方对此全权负责。

18. 乙方及其员工遵守行政大楼内的一切行政管理、消防安全等规定和制度，如有违反应当及时纠正。

19. 遇突发事件或安全检查时，乙方必须配合有关部门执行任务，服从甲方指挥与安排，并指定专职人员协助工作，直至完成。

20. 乙方须积极配合甲方对其进行的物业服务综合考评。

21.乙方须完成甲方交办的临时性任务。

22. 乙方保证在承包期满当天下午五时前撤离现场。

**第十三条甲方对乙方作出如下承诺：**

1、甲方在职权范围内保证乙方的正常经营不受干扰。

2、保证乙方的员工按规定正常进入承包区域开展服务工作。

3、乙方如需要招标文件规定以外的存放工具、换衣、休息及办公场所，具体数量及面积由乙方与甲方协商。

4、甲方承诺按合同约定及时支付服务费用。

**第十四条 不可抗力：**

1.在服务期间发生地震、火灾及其他双方不能控制的原因，导致服务区域不能正常经营，合同不能或不能全部履行。双方可以按以下各项执行：

1.1任何一方可以书面形式终止合同无需做出任何赔偿。

1.2因不可抗力导致合同终止，并不影响任何一方对不可抗力先前反生的违约行为合法追偿。

1.3甲方不负责因不可抗力造成合同不能正常履行的责任。

1.4因不可抗力造成甲方的损害，甲方的保险赔偿不受影响。对恢复服务合同期间的价格及其他费用双方可以协商解决。

2.遇国家政策性调整，影响合同履行，双方协商解决。

**第十五条 合同生效和终止**：

1. 本合同经甲乙双方法定代表人或其委托人签字盖章，由乙方向甲方缴纳5%履约保证金后生效。

2. **终止**

2.1**提前终止**

2.1.1如果甲方在服务期内无理由终止合同，甲方须提前三个月向乙方发出书面通知终止承包，甲方支付给乙方履约保证金50%金额的赔偿金。

2.1.2因乙方在服务期内累计超过两次月度服务质量考核低于75分，甲方可以单方面终止合同；在上级行政部门检查中，因乙方原因受到上级部门批评或失分的，一年度内如发生两例类似情况，甲方有权单方终止合同。且乙方须支付给甲方履约保证金50%金额的赔偿金。

2.1.3如甲方发现乙方出现转租、转让、抵押承包等情况，甲方可以单方面终止承包，且乙方须支付给甲方履约保证金50%金额的赔偿金。

2.1.4如果乙方在服务期内无理由终止合同，乙方须提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方履约保证金50%金额的赔偿金；如果乙方在服务期内突然无理由终止合同，未提前三个月向甲方发出书面通知终止承包，乙方须支付给甲方履约保证金100%金额的赔偿金。

2.1.5如果乙方在服务期内由于乙方原因造成重大责任事故或安全事故，甲方可以单方面终止承包，且乙方须赔偿给甲方造成的经济损失，并须支付给甲方履约保证金100%金额的赔偿金。

2.1.6提前终止承包期早于月底最后一天，应视为月底最后一天期满，此条适用于上述2.1.1、2.1.2、2.1.3、2.1.4、2.1.5五条。

2.1.7乙方未能履行合同和遵守有关规定，在甲方发出书面警告后一周内乙方仍无采取补救措施，甲方可立即终止承包。

2.1.8乙方破产清处、重组及兼并等事实发生，或被债权人接管经营，甲方不必通知乙方即可终止承包。

2.1.9如果甲方无正当理由在物业管理服务费应付日后60天内未支付，乙方有权立即终止本协议。在此情况下，甲方应付乙方由于提前终止本协议而产生的损失予以补偿。

2.2 **协议终止**

经双方协商同意，可在任何时候终止承包，但任何一方必须提前三个月书面通知对方。

2.3 **自然终止**

合同规定的承包服务期满，承包自然终止。

3. **承包终止后果**

3.1终止承包，不影响根据合同规定进行的赔偿、补偿，也不影响履约保证金的效力。

3.2上述2.1.6、2.1.7二条的终止，乙方的履约保证金作为违约金支付给甲方。

3.3承包终止时，双方应进行结算，甲方同时进行乙方承包区域设施、设备状况检查并要求乙方三天内将乙方物品自行撤离承包区域，否则甲方将代理处理，追偿乙方代理费及10%的手续费。同时乙方必须配合甲方做好和下一个中标单位的交接工作，若因乙方的原因，使交接工作不能正常进行，或给甲方的工作造成损失的，扣乙方履约保证金总额的30%-100%。

3.4本合同的终止不应免除甲方在终止日或之前存在的，向乙方支付未付款项的义务。本合同终止时，甲方到期款项或欠付乙方的款项应立即到期并由甲方予以支付。

3.5 如果本合同在合同期限届满前终止，甲方应向乙方支付截止至终止日时乙方为履行管理服务实际已支出但尚未得到补偿的费用。

3.6如本合同非因乙方原因提前终止，甲方应就乙方由于本合同的提前终止所产生的直接损失(包括对乙方为此不得不遣散或裁减员工的经济补偿；任何分包合同项下的未付款项；在服务场所使用的设备的拆卸和搬运费用；已使用工服、工具的残值费用；为收取甲方欠款而支付的合理律师费等)给予乙方补偿并使其免受损失。

3.7 如果甲方对乙方的服务提出相关的要求或变更，并由于该要求或变更而导致乙方不得不与其雇员解除劳动关系，并不得不向其雇员支付解除劳动关系的经济补偿时，甲方应对乙方予以补偿，以使乙方免受该经济损失。

4. **不放弃权利**

甲方接受乙方的服务，但不放弃对乙方违约行为进行追究的权利；同时，若甲方对乙方某一违约行为放弃进行追究的权利，但不放弃对乙方其他违约行为进行追究的权利。

**5.续约**

合同期内，乙方能严格履行合同，合同期满后，通过甲方的考核，甲方报经采购监管部门同意可以续签合同。

**第十六条 双方权利义务**

**1. 甲方权利义务**

（1）代表和维护产权人、使用人的合法权益；

（2）审定乙方拟定的物业管理制度；

（3）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况；

（4）审定乙方提出的物业管理服务年度计划；

（5）负责收集、整理物业管理所需全部图纸、档案、资料，根据管理需要向乙方提供房屋相关资料和设备、设施的安装、使用和维护保养技术资料；

（6）按期支付物业管理费用；如果甲方未能在应付日付清本合同的任何款项，未付清部分从应付日起按照人民银行公布的同期基准贷款利率收取欠款利息，直至该款项付清为止。此外，甲方应支付乙方为收取甲方欠款而支出的所有费用（包括律师费）。如果本合同项下任何费用超过应付日后30天而未支付，乙方保留权利要求甲方在提供对应的服务前至少提前一周向乙方支付有关款项，以保证乙方能及时得到付款。如果本合同下任何费用在应付日后60天内未支付，乙方有权立即终止本合同。在此情况下，甲方应对乙方由于提前终止本合同而产生的任何损失予以补偿。

（7）在不可预见的情况下，如发生煤气泄漏、漏电、火灾、救助人命、协助公安机关执行任务等突发事件的，甲方应积极配合乙方采取必要的紧急避险措施。

（8）提供乙方所需的办公用房。

（9）甲方提供相关服务质量标准、操作规范及考核办法，监督乙方依照本合同规定内容所进行的管理和服务活动，组织对乙方工作综合考评，如出现乙方管理不善造成甲方重大经济损失的情况，甲方有权终止合同并要求乙方给予赔偿。

**2. 乙方权利义务**

（1）根据有关法律法规、国家卫建委等级医院评审标准、医院的各项管理制度及招标文件、投标文件和本合同的约定，制订物业管理制度、方案，根据甲方核定的物业管理制度、方案自主开展物业日常管理服务活动；

（2）按甲方要求及时如实向甲方报告物业管理服务实施情况；

（3）征得甲方同意可选聘专营公司承担本物业的专项管理业务，但不得将本物业的管理责任转让给第三方；

（4）向甲方工作人员和其他使用人告知物业使用的有关规定，并负责监督；

（5）建立、妥善保管和正确使用本物业相关的管理档案，并负责及时记载有关变更情况；

（6）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能；

（7）因乙方在管理中的过错或违反本合同的约定进行管理造成甲方或第三人损失的，乙方应依法承担赔偿责任；

（8）乙方自行承担办公桌、电脑、打印机、文件柜等自身使用的办公用品，自行承担所有人员服装费用，但服装样式需经过甲方认可，办公、通讯费用由乙方自行承担。

（9）本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房及物业管理的全部档案资料，确保移交的资料和设备、设施完好无缺。

**第十七条 乙方的人员配置**

1. **乙方的人员配置**

1.1乙方的项目总负责人 ，身份证号码：

1.2乙方必须采取措施，确保乙方人员稳定，特别是骨干人员（主管及以上人员），除员工主动离职外，骨干人员变动须经甲方书面同意，其他人员变动须甲方备案。

1.3乙方项目总负责人及部门负责人须及时与甲方沟通，第一时间报告重大、紧急事件；每月须向甲方汇报上月工作情况，并提供相关报告。

2. **物业人员要求**：

（1）所有相关人员的配备须获得相关主管部门认证的，须配证并持证上岗，且根据不同岗位统一着装。

（2）所有相关人员要求政治上可靠，身体素质好，无不良行为记录。

（3）重要岗位人员必须由甲方人事部门考核、政治审查通过方可录用。

（4）为提高物业管理水平，所有物业人员还需进行宾馆礼仪的培训。除乙方对服务人员的培训外，需接受甲方对服务人员的集中进行培训，培训费用由乙方承担。

**第十八条 争议处理**

1. 合同在履行过程中发生争议时，甲方与乙方友好协商解决，如协商不成，应向甲方法定地址所在仲裁机构提交仲裁，也可直接向甲方法定地址所在人民法院起诉。
2. 在仲裁期间，除正在进行仲裁的部分外，本合同其他部分应继续执行。
3. 仲裁费用除仲裁机构另行有裁决外，由败诉方承担。

**第十九条 其他**

1．未经过甲方的书面同意，乙方不得转让其应履行的合同项下的义务，和将部分合同项下的义务分包给其他单位完成。

2．乙方不得参与可能与合同规定的与甲方的利益相冲突的任何活动。

3．乙方人员在甲方场地工作时，应遵守甲方相关规章、制度。

3．本合同中所述任何一方给另一方的通知，都应以书面或电传/传真/电报的形式发送，而另一方应以书面形式确认并发送到对方明确的地址。

5．合同履行期内甲乙双方均不得随意变更或解除合同。合同若有未尽事宜，需经双方共同协商，并以书面修改或补充本合同条款；合同的附件、修改（补充）件与本合同有同等法律效力。

6．投标文件（编号： ）、投标文件及评标过程中形成的文字资料、询标纪要、有关澄清文件、承诺书等均作为本合同的组成部分，具有同等效力。

7．本合同一式七份，甲方执四份、乙方执两份、采购代理机构执一份。

8．适用法律：本合同应按照中华人民共和国的法律进行解释。

9.以上协议未尽之处，双方协商解决。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人或受委托人（签字或盖章）： 法定代表人或受委托人（签字或盖章）：

联系人： 联系人：

地址： 地址：

电话和传真： 电话传真：

开户银行： 开户银行：

帐号： 帐号：

签约日期：2020年 月 日

**附件一：**

**月度服务质量考核条例**

1. **考核时间**

自 年 月 日起，双方开始对保洁、运送、特殊科室服务的服务质量和人员进行每月一次的月度考核。

二、**服务质量考核及奖惩方法**

1.保洁、运送、工程等的医院职工月度服务质量考核以85分（含）~92分为基准。低于85分每1分甲方对乙方扣款人民币300元整。高于92分（含）每1分甲方对乙方奖励人民币300元整。

2.医院职能科室检查（含院领导、院感科、医务部、护理部、总务科等）、行政查房等，每发现一例不良记录，扣款50元；因服务被投诉一次（经查实确属由乙方员工责任造成的投诉）每次扣款人民币500元整；以上两项月度累加封顶2000元。

3.月度服务质量考核低于75分，或因人员缺编导致直接影响工作质量的情况下，甲方有权书面通知乙方对以上情况加以整改，且最终结果适用于总合同条款的相关规定。

注：月度服务考核表及奖惩细则为暂定内容，视实际执行情况可做调整。

**签名： 日期**

**附件二：**

**月度服务质量考核表及奖惩细则：**

|  |
| --- |
| 浙江大学医学院附属口腔医院保洁、运送（含电梯）、护工服务质量考核表 |
| 日期： |
| 　 | 考 核 内 容 | 扣分标准 | 扣分情况 | 扣分合计 |
| 一、总体要求  | 1、物业所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度。 | 每发现一次不符扣1分 | 　 | 　 |
| 2、物业员工上班期间必须统一着装、佩证上岗，仪表整洁、言谈举止符合医院规定。自用车辆须按指定地点停放。各类工作用具规范放置，正确使用，严格执行操作流程并符合院感要求。 | 每发现一次不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 3、保洁、运送、护工人员确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。特殊岗位必须持证上岗，各岗位班次及人数符合招投标及合同规定，班次及人数不得随意更改（包括物业管理人员）。 | 在岗在位和服务时间一处不符合扣2分；无证上岗，每人次扣5分； | 　 | 　 |
| 4、不能与病人及家属发生争执，不得向病人索要礼品、礼物及小费。做到热情服务、文明礼貌。严禁在院内大声喧哗、刷手机、吃零食、聚众聊天。不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。对病人遗忘的物品发现后须及时上交或归还失主。未经院方同意，不得私自使用大功率电器用品。 | 每发现一次不符扣1分 | 　 | 　 |
| 5、不谈论与病人隐私、病情、治疗相关话题。 | 每发现一次不符扣1分 | 　 | 　 |
| 6、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证保洁、运送工作符合检查要求。 | 一处不符合扣1分 | 　 | 　 |
| 7、病人及医院职工满意度≥90分 | 满意度（85分-89分)扣2分，满意度（80分-84分）扣5分，满意度低于80分，扣10分 | 　 | 　 |
| 8、必须做到零投诉。（包括现场投诉、电话投诉、书面投诉、科室申报不良事件等） | 每次投诉查实后根据问题大小扣1-5分，情节严重的扣10分 | 　 | 　 |
| 9、更换项目主要负责人须经过医院审核合格后方可上岗。 | 没经过审核上岗的扣5分。 | 　 | 　 |
| 二、保洁服务质量考核 | 1、外环境应做到整洁，无死角、无烟头；生活、建筑垃圾应按指定地点堆放，地面无积水。室外各护栏、标识标牌应保持清洁，屋顶每月1-2次清扫，保持天沟通畅。绿化地无杂物垃圾，下水道无阻塞外溢。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 2、室内对人员出入频繁之处，必须进行不间断的保洁。及时处理污物、垃圾，保持地面干燥、无污迹、无烟迹果壳。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 3、保持内墙面清洁、无污迹、无蜘蛛网。玻璃窗明亮清洁、窗帘干净。门、门框、栏杆、窗台、设备带、灯具、钟、镜框等无灰尘，保持干净清洁。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 4、病区内不乱挂衣服、不拉线、不乱钉乱贴。床头橱、凳子、椅子、病床等保持清洁，无积灰无污迹。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 5、厕所地面光亮干净无积水，管道畅通、墙面清洁，无异味、便器无积垢。淋浴间墙面、地面无污迹、黄垢。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 6、公共场所的楼梯扶手及通道的地面、玻璃窗、墙面的卫生要求同上。所有垃圾桶清洁、无异味。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 7、推车、卫生用具等整齐有序、清洁定位。病区常规废品物资、废纸、废纸板箱、空盐水瓶等及时上报所属主管处理。 | 每发现一次不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 8、室内、室外花盆内不得有垃圾及烟头。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 9、保持茶水站、污物间整洁，里面不得有私人杂物。水槽、水桶无积垢。节约水电，无长明灯、长流水形象。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 10、门急诊、大厅及室内公共区域、病房及办公室的首次（上、下午）保洁在上班前完成，不影响开诊、交接班、查房等工作。专项保洁不影响正常诊疗及病人休息。  | 每发现一次不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 11、院内公共设施摆放整齐有序、清洁，活动指示牌、宣传牌、防滑告示牌等应定点、定位，整齐、整洁摆放，不得无故搬移、损坏。 | 每发现一次不符扣0.2分 | 　 | 　 |
| 12、公共区域PVC/橡胶地面，喷磨抛光不低于每周2次；公共区域PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年4次；室内区域PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年2次。 | 一处不符扣2分 | 　 | 　 |
| 13、病区终末消毒、电梯清洁消毒、医废站清洁消毒、医废收集日清等符合院感要求。保洁药剂及时更换，都在有效期内。 | 一处不符扣1分 | 　 | 　 |
| 14、临时性、应急性保洁，应随叫随到。 | 一次不符扣1分 |  |  |
| 15、及时完成上级布置的开展灭四害、爱国卫生工作任务，并按规范要求认真做好爱国卫生资料，按院方要求整理归档，以便上级有关部门检查。 | 一处不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 垃圾超过2/3，医疗垃圾、生活垃圾一起回收等 | 发现一处扣0.5分 |  |  |
| 三、运送及司梯服务质量考核 | 1、调度中心24小时有专人调度，坚守岗位，调度准确。保证临床运送工作及时、准确完成，无差错发生，保证夜间工作的正常运行。 | 一处不符扣1分 | 　 | 　 |
| 2、热情为病员服务，满足临床需要，在完成工作同时，强调优质服务。护送病员做各类检查，护送病员手术注意安全，服务周到，不得有意外损伤。 | 一处不符扣2分 | 　 | 　 |
| 3、清洁、消毒、运送工作符合院感要求，医疗、生活垃圾标志明显，专车分开运送到指定地点，并做好登记、保管、交接工作。 | 一处不符扣1分 | 　 | 　 |
| 4、送各类预约单、会诊单、化验单，送检各类医疗标本，送药、送血及时准确。设备物资运送加强责任心，不得遗失、损坏设备和物资。 | 每发现一次错误扣2分 | 　 | 　 |
| 5、电梯员必须持有效证件上岗，严格规范操作。操作人员不脱岗、不串岗，混岗，闲聊。  | 无证上岗每次扣5分，未规范操作、脱岗等现象每次扣2分， | 　 | 　 |
| 6、电梯员对行动不便者提供帮助，到站时，适时提示。保持轿厢内外的清洁，保持厅门、轿门地槛清洁。 |  每发现一次不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 7、驻守科室服务人员必须遵守科室各项规章制度，并服从相关科室科主任、护士长的管理。 | 一处不符扣0.5分 | 　 | 　 |
| 8、科室呼叫运送服务，运送中心不得推诿。优先级为一级的医院运送项目，一经呼叫运送服务，运送人员应在2分钟内到场，对完成时间有限制的一级运送项目，运送服务需在规定时间内完成 | 一次不符扣1分 |  |  |
| 9、完成医院、后勤部、护理部及科室布置的临时性运送工作的情况。 | 一处不符扣1分 | 　 | 　 |
| 四、护工服务质量考核 | 1、服从所在科室护士长对护工工作的安排 | 每次不符扣2分 |  |  |
| 2、根据医院特殊科室的要求、标准，开展各项具有科室特色的服务，并且确保人员的素质、技术过关。 | 一处不符扣5分 |  |  |
| 3、护工需具备基本院感常识，手卫生符合医院要求。  | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 4、病区床、床头桌要保持清洁，物品摆放整齐，便盆、便器不落地。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 5、定时巡视病房：病房整洁、舒适、安静、安全。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 6、完成病区常规工作。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 7、护工工作需符合各科室、病区提供的护工岗位职责要求。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 扣分总计: 分，  |
| 五、奖励 | 1、受到患者表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）。 | 经核实奖1分/次 | 　 | 　 |
| 2、病人及医院职工满意度≥95分 | ≥95分时，每提高1分奖2分。 | 　 | 　 |
| 3、配合医院完成市级以上各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。 | 奖2-3分/次 | 　 | 　 |
| 4、提出合理化建议或排除安全隐患，使医院免受重大损失的。 | 奖1-2分/次 | 　 | 　 |
| 5、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院保卫科，必须有照片、有资料。 | 每起奖励0.5分 | 　 | 　 |
| 奖励分总计： 分，  |
| 总务科管理员签名：  |
| 物业经理签名： |
| 　 | 　 | 　 | 日期：  |
| 甲方：浙江大学医学院附属口腔医院 | 乙方：  |

**附件三：**

**廉洁协议书**

甲方：浙江大学医学院附属口腔医院

乙方（企业名称）：

为进一步加强医疗卫生行风建设，规范采购行为，有效防范商业贿赂行为，营造公平交易、诚实守信的工作环境，经甲、乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、甲乙双方按照《合同法》及服务外包合同约定做好医院外包服务。

二、甲方应当严格执行合同管理，按照服务外包合同的约定做好监管工作。

三、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，有责任如实向有关纪检监察部门反映情况，并如数上缴钱物。

四、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用物品的选择权，不得在会议等相关活动中提供旅游、超标准支付食宿费用等。

五、乙方不得借故到甲方相关领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

六、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止合同。

七、本合同作为后勤外包服务合同的重要组成部分，与服务合同一并执行，具有同等的法律效力。

八、本合同一式四份，甲、乙双方各执二份，并从签订之日起生效。

甲方（盖章）： 乙方（盖章）：

法定代表人（负责人）： 法定代表人（负责人）：

经办人签名： 经办人签名：

年 月 日 年 月 日

**第五部分 应提交的有关格式范例**

**一、投标人提交投标文件须知：**

1、投标人应严格按照以下顺序填写和提交下述规定的全部格式文件以及其他有关资料，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。

2、所附表格中要求回答的全部问题和/或信息都必须正面回答。

3、本声明书的签字人应保证全部声明和问题的回答是真实的和准确的。

4、评标委员会将应用投标人提交的资料作出自己的判断。

5、投标人提交的材料将在一定期限内被保密保存，但不退还。

6、全部文件应按投标人须知中规定的语言和份数提交。投标文件组成漏项或未按规定的格式编制，内容不全或内容字迹模糊辨认不清的情况，**将有可能被评标委员会认定为投标无效。**

# 资格文件

**目录**

（1）营业执照…………………………………………………………………………（页码）

（2）最近一年度财务报表……………………………………………………………（页码）

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

（4）依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函………………………………………（页码）

（5）参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明函……（页码）

（6）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承诺函……………………………………………………（页码）

（7）投标供应商没有失信记录承诺函………………………………………………（页码）

（8）标供应商不属于公益一类事业单位承诺函……………………………………（页码）

# 营业执照（复印件）

**二、最近一年度财务报表（复印件，新成立的公司提供相关说明）**

# 三、具有履行合同所必需的场地、设备和专业技术能力的承诺函

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我方 （供应商）承诺具有履行合同所必需的场地、设备和专业技术能力。如有虚假，采购人可取消我方任何资格（投标/中标/签订合同），我方对此无任何异议。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**四、依法缴纳税收和社会保障资金的承诺函**

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我公司郑重声明，我公司严格依法缴纳税收和社会保障资金，本文件中所提供的相关材料均真实有效，不存在虚假、造假行为。如有违反，愿承担一切责任。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

# 五、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的声明函

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我方 （供应商）具有良好的商业信誉，依法缴纳税收和社会保障资金，未被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，参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录（没有因违法经营受到刑事处罚，没有被责令停产停业、被吊销许可证或者执照、被处以较大数额罚款等行政处罚，没有因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限未满情形）。如有虚假，采购人可取消我方任何资格（投标/中标/签订合同），我方对此无任何异议。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**六、与参加本次项目同一合同项下政府采购活动的其他供应商不存在单位负责人为同一人或者直接控股、管理关系的**

**承诺函**

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我方郑重承诺，我方此次参加浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目的投标，与参加本次项目同一合同项下政府采购活动的其他供应商不存在单位负责人为同一人或者直接控股、管理关系。如有虚假或隐瞒，愿意承担一切后果。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**七、投标供应商没有失信记录承诺函**

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我公司郑重承诺：到本项目投标截止时间为止，我公司未被“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。如有隐瞒，愿承担一切责任。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**八、投标供应商不属于公益一类事业单位承诺函**

浙江大学医学院附属口腔医院、浙江省成套工程有限公司：

我方郑重承诺，我单位不属于公益一类事业单位，可承接浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目的相关服务内容。如有虚假或隐瞒，愿意承担一切后果。

特此承诺！

供应商名称（盖章） ：

法定代表人或其授权代表（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**报价文件**

**目录**

（1）投标响应函…………………………………………………………………（页码）

（2）开标一览表…………………………………………………………………（页码）

**（**3）报价明细清单………………………………………………………………（页码）

（4）中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位及其他相关的充分的证明材料…………………………………………………………………………………（页码）

**一、投标响应函**

浙江大学医学院附属口腔医院

浙江省成套工程有限公司：

 (投标人全称)授权 (全权代表姓名) (职务、职称)为全权代表，参加贵方组织的浙江大学口腔医学中心后勤服务项目(招标编号：ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02)招标的有关活动，并对此项目进行投标。为此：

1、我方同意在投标人编制和提交投标文件须知规定的开标日期起遵守本投标书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：

(1)具有独立承担民事责任的能力；

(2)遵守国家法律、行政法规，具有良好的信誉和商业道德；

(3)具有履行合同的能力和良好的履行合同记录；

(4)良好的资金、财务状况；

(5)提供的产品和服务符合中国政府规定的相应标准和环保标准；

(6)没有违反政府采购法规、政策的记录；

(7)没有发生重大经济纠纷和走私犯罪记录。

3、提供编制和提交投标文件须知规定的全部投标文件，包括资格文件、报价文件、商务技术文件。具体内容为：

(1)资格文件

(2)报价文件；

(3)商务技术文件；

(4)编制和提交投标文件须知要求投标人提交的全部文件；

(5)按招标文件要求提供和交付的货物和服务的投标报价详见开标一览表；

(6)保证忠实地执行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务；

(7)保证遵守招标文件中的其他有关规定。

4、投标有效期内不撤销投标文件；强行撤销的，承诺按本项目预算金额的2%赔偿对招标代理机构造成的损失。

5、我方完全理解贵方不一定要接受最低价的投标。

6、如中标，按招标文件规定与招标人签订合同。如拒绝签订合同，承诺按本项目预算金额的2%对招标人进行赔偿；赔偿金额不足以弥补招标人损失的，承诺继续承担超过部分的损失。

7、如中标，按招标文件规定的招标代理服务费标准，承诺在签订合同前向招标代理机构支付招标代理服务费。

8、我方愿意向贵方提供任何与该项投标有关的数据、情况和服务资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

9、我方已详细审核全部招标文件，包括招标文件修改书（如有的话）、参考资料及有关附件，确认无误。我方完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

10、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：

(1)提供虚假材料谋取中标、成交的；

(2)采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(3)与采购人、其它供应商或者招标代理机构恶意串通的；

(4)向采购人、招标代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

(5)在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

(6)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(1)至(5)项情形之一的，中标、成交无效。

法定（授权）代表人（签字）：

投标人盖 章：

联系电话： 传真： 电子邮件：

联系地址：

邮政编码： 传真号码：

日期： 年 月 日

**注：未按照本投标响应函要求填报的将被视为非实质性响应，从而可能导致该投标文件被拒绝。**

**二、开标一览表**

浙江大学医学院附属口腔医院

浙江省成套工程有限公司：

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：如你方接受本投标文件，我方承诺按照如下开标一览表的价格完成编号为ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02的招标文件[项目名称： 浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目]实施。

**开标一览表**

| 项目名称 | 服务期 | 项目负责人 | 投标报价 |
| --- | --- | --- | --- |
| 浙江大学医学院附属口腔医院（口腔医学中心）后勤服务项目 | 响应招标文件要求 |  | （小写） |
| 总价 | （大写） |

1、本投标文件及其所附文件涵盖了我方要约的全部内容。

(1)我方要约有效期为招标文件规定的投标有效期；

(2)本报价为本项目所需的一切人员工资、奖金、各种加班费、夜餐费、员工服装、法律法规规定的各种社会保险及其他费用、食宿与交通、高温补偿费、专用设备及工具、器械、清洁药剂、保洁消耗材料、服装、安全、仓储、运输、维修、管理费用、利润、所有税费、培训费及所需培训材料、招标代理服务费、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支及合同包含的所有风险、责任等各项全部费用并承担一切风险责任；

2、你方没有义务一定要接受最低报价的标书或某一特定标书，也不需为拒绝某一标书做出任何解释。

3、另外，我方承诺还将就你方所要求的进一步信息提供给你方。

法定（授权）代表人（签字）：

投标人名称（公章）:

日期：

**三、报价明细清单**

**单位：元**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** | **综合单价（月/人）** | **金额（年）** | **备注** |
| 1 | 项目经理 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 2 | 管理人员 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 3 | 保洁员 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 4 | 运送员 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 5 | 司梯操作员 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 6 | ······ | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 7 | **小计** |  | **/** |  |  |
| 8 | **开荒费** | 　 |  |
| **合计** | 大写：小写：　 | 　 |

注：1、本表的报价与附件二的开标一览表内的投标总价必须一致。

2、单价中包括人员工资、奖金、各种加班费、夜餐费、法律法规规定的各种社会保险及其他费用、员工服装、食宿与交通、高温补偿费、专用设备及工具、器械、清洁药剂、保洁消耗材料、服装、安全、仓储、运输、维修、管理费用、利润、所有税费、培训费及所需培训材料、招标代理服务费、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支及合同包含的所有风险、责任等项目实施所需的一切费用。

3、托管费指院方委托给中标人统一管理、考核的原聘保洁人员（合同未到期）的管理费用，具体包括综合单价中去除人员工资、奖金、各种加班费、夜餐费、法律法规规定的各种社会保险、食宿与交通、高温补偿费后的专用设备及工具、器械、清洁药剂、保洁消耗材料、服装等费用。

 4、投标人须提供“单价”报价的详细明细表，未提供的，将视为没有实质性响应招标文件。格式自拟。

投标人名称(公章)：

授权代表人(签字)：

日期： 年 月 日

**附件3-1**

**“单价”报价的详细明细表**

（格式自拟）

**四、中小企业声明函、监狱企业、残疾人福利性单位及其他相关的充分的证明材料**

**中小企业声明函及其相关的充分的证明材料**

**中小企业声明函**

【不属于中小企业的无需填写、递交】

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181 号）的规定，本公司为的\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1、根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2、本公司参加\_\_\_\_\_\_（采购人）的\_\_\_\_\_\_（项目名称）\_\_\_\_\_\_（标项名称）采购活动提供本企业提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业提供服务（制造商的中小企业声明函另附）。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司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（盖章）：

日期： 年 月 日

填写说明：

1）投标人为中型、小型、微型企业的提供此函；

2）中型企业不享受价格扣除，小型、微型企业的行业类别由评审专家结合投标人出具的证明材料认定；经认定不符合小型、微型企业标准的，不享受价格扣除；

3）所投标项内的产品如由多个企业制造的，在填写企业类型时，按产品生产企业中规模最大的企业类型填写；

4）投标产品制造商投标，提供投标人出具的《中小企业声明函》及其相关的充分的证明材料；代理商投标，提供投标人及产品制造商出具的《中小企业声明函》及其相关的充分的证明材料；

5）注：小型、微型企业参加政府采购活动时，应提供：a）《中小企业声明函》；上述证明材料提供不齐全的，不能享受价格扣除。

**▲投标人提供的中小企业声明函与实际情况不符的，视为投标人提供虚假材料投标的，投标无效。**

**监狱企业声明函**

【不属于监狱企业的无需填写、递交】

本公司郑重声明，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，本公司为监狱企业。

根据上述标准，我公司属于监狱企业的理由为： 。

本公司为参加（ 项目名称 ） （项目编号： ）采购活动提供本企业提供服务。

本公司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（盖章）：

日期： 年 月 日

**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。

 单位名称（盖章）：

 日 期：

扶持政策说明：

1、根据财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》和转发财政部工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的通知（浙财采监[2012]11号），对小型或微型企业的投标报价给予6%的扣除，并用扣除后的价格计算价格评分。

2、监狱企业视同小微企业，参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。【注：提供《监狱企业声明函》及其相关的充分的证明材料】。

3、残疾人福利性单位参加投标【提供《残疾人福利性单位声明函》】，视为小型、微型企业，享受小微企业政策扶持。

# 商务技术文件

**目录**

（1）法定代表人授权委托书…………………………………………………………（页码）

（2）法定代表人及授权代表人的身份证……………………………………………（页码）

（3）资质文件…………………………………………………………………………（页码）

（4）公司介绍及提供2017年以来同类项目经验…………………………………（页码）

（5）投标人应提供针对项目的服务方案…………………………………………（页码）

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

（7）其他必要提供的资料……………………………………………………………（页码）注：以上目录是编制投标技术文件的基本格式要求，各投标人可根据自身情况进一步细化。

**一、法定代表人授权委托书**

浙江大学医学院附属口腔医院

浙江省成套工程有限公司：

兹委派我公司 先生/女士(其在本公司的职务是： ，联系电话： 手机： 传真： )，代表我公司全权处理浙江大学口腔医学中心后勤服务项目(编号：ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02)政府采购投标的一切事项，若中标则全权代表本公司签订相关合同，并负责处理合同履行等事宜。

 特此告知。

 投标人名称(公章)：

 法定代表人(签字或盖章)：

日期： 年 月 日

**二、法定代表人及授权代表人的身份证 (复印件加盖公章)**

**三、资质文件（如有）**

**四、公司介绍及提供2017年以来同类项目经验**

**后勤服务项目业绩表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 业主名称 | 医院等级 | 年合同金额(万元) | 合同开始日期和终止日期 | 服务年限 | 承包内容及范围 | 业主联系人及联系电话 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

注： 1、投标人须真实仔细的填写本表格，如有填写错误造成的影响招标人概不负责。不提供此表的可视为无业绩。附合同及业主证明复印件。

2、本表格中投标人所填写的业绩均必须按招标文件评标办法中所规定的有效业绩的要求提供相关证明材料。

3、此表格可以延续。

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

**五、投标人应提供针对项目的服务方案**

1. 针对本项目的总体构想、重点难点分析及对应解决措施；
2. 管理制度、服务机制、档案管理方案等
3. 各项服务内容的实施方案，包括：

 1）服务方案详细说明；

 2）环境保洁程序、标准、频率等工作的详细说明；

 3）医用地胶板、地面石材维护、保养方案；

 4）医疗废弃物收集、集中管理、交接方案；

 5）运送（含电梯）程序、标准等工作的详细说明；

 6）手术室、供应室等特殊科室的服务方案；

 7）预防和控制交叉感染、消毒隔离制度的工作标准、流程说明；

 8）针对隔离患者的服务方案；

1. 各类应急保障措施；
2. 人员投入计划：

 1）组织架构

 2）人员投入明细表

 3）管理团队组成及介绍：拟派项目负责人简历表、项目其他管理人员简历表

 4）团队组建、稳定员工队伍的措施

 5）各岗位职责

1. 人员培训与考核方案，包括但不限于：

 1）新员工入职培训；

 2）岗前培训；

 3）在职培训；

 4）提高员工素质培训；

 5）各类考核。

1. 拟投入本项目的日常工作必需的机械、器材、物资配备投入清单；
2. 针对本项目的合理化建议；
3. 服务承诺和优惠条件；

附表1：**人员投入明细表**

**（1）保洁服务人员岗位设置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作岗位** | **保洁范围** | **配置人员数****（单位：人）** | **工作/岗位内容简述** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
|  | **其他** |  | **合计：人** |  |

**（2）运送人员岗位设置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作岗位** | **服务范围** | **配置人员数****（单位：人）** | **工作/岗位内容简述** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
|  | **其他** |  | **合计：人** |  |

**（3）其他人员岗位设置表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工作岗位** | **服务范围** | **配置人员数****（单位：人）** | **工作/岗位内容简述** |
| **1** |  |  |  |  |
| **2** |  |  |  |  |
| **3** |  |  |  |  |
| **4** |  |  |  |  |
|  | **其他** |  | **合计：人** |  |

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

附表2：

**项目负责人简历表**

项目名称： 招标编号：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 年 龄 |  |
| 资 格 |  | 职 称 |  | 职 务 |  |
| 联系电话 |  | 手 机 |  |
| 从事相关工作经历及业绩： |

附身份证及相关证书、业绩证明等材料，原件备查。

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

项目其他管理人员概况表

项目名称： 招标编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 性别 | 年龄 | 学历 | 资格证书 | 现任职务 | 从事后勤（物业）管理服务简历、年限 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：此表仅提供了表格形式，投标人可按此表格复制。附相关证书复印件，原件备查。

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

附表3：

**拟投入本项目的日常工作必需的机械、器材、物资配备清单专用设备**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **型号** | **品牌** | **数量** | **产地** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

**专用保洁工具**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **型号** | **品牌** | **数量** | **产地** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

5-3**清洁材料（耗材）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **型号** | **品牌** | **数量** | **产地** |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注： 1、将拟投入的设备、工具、药剂和耗材清单按上述表格格式分别详列，并在表后附相应图片资料。2、上述所列机械、器材、物资配备（含工具、药剂和耗材）清单均须计入投标总价。

3、此表仅提供了表格形式，投标人可按此表格复制。

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

**六、商务技术偏离表**

招标编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 招标文件要求 | 招标文件响应 | 偏离 | 说明 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

**七、其他必要提供的资料**

投标人名称（公章）：

 授权代表人（签字）：

日期： 年 月 日

**投标文件封面**

正（副）本

**浙江大学医学院附属口腔医院**

**浙江大学口腔医学中心后勤服务项目**

 **（资格文件/报价文件/商务技术文件）**

**项目编号：ZJCT-ZB4-ZDKQ-2020G02**

投

标

文

件

投标人全称：（加盖单位公章）

年 月 日