**温州医科大学附属眼视光医院**

**杭州眼视光科技有限公司**

保洁、安保等物业服务

公开招标采购文件

**项目编号：0625-19215758**

**项目名称：保洁、安保等物业服务**

**采购单位：温州医科大学附属眼视光医院**

**杭州眼视光科技有限公司**

**代理机构：浙江省国际技术设备招标有限公司**

**2019年9月9日**

目 录

[第一章 招标公告 1](#_Toc18854398)

[第二章 投标人须知 4](#_Toc18854399)

[前附表 4](#_Toc18854400)

[一、总则 7](#_Toc18854401)

[二、招标文件 8](#_Toc18854402)

[三、投标文件的编制 9](#_Toc18854403)

[四、开标 13](#_Toc18854404)

[五、评标 14](#_Toc18854405)

[六、定标 16](#_Toc18854406)

[七、合同授予 16](#_Toc18854407)

[第三章 评标办法 18](#_Toc18854408)

[一、总则 18](#_Toc18854409)

[二、资格审查 18](#_Toc18854410)

[三、符合性审查 18](#_Toc18854411)

[四、商务技术及政府采购政策详细评审 19](#_Toc18854412)

[五、评分细则 21](#_Toc18854413)

[第四章 招标内容及需求 24](#_Toc18854414)

[I、项目整体介绍 24](#_Toc18854415)

[II、人员需求情况 25](#_Toc18854416)

[III、服务需求 30](#_Toc18854417)

[一、卫生保洁服务需求： 30](#_Toc18854418)

[二、保安服务要求 63](#_Toc18854419)

[三、维修人员服务需求 83](#_Toc18854420)

[四、厨房人员服务需求 89](#_Toc18854421)

[第五章 合同主要条款 97](#_Toc18854422)

[保洁、安保等物业合同主要条款 97](#_Toc18854423)

[第六章　投标文件格式 106](#_Toc18854424)

[1.资格证明文件/商务技术文件/报价文件的外包装封面格式 106](#_Toc18854425)

[2. 资格证明文件/商务技术文件/报价文件封面格式 107](#_Toc18854426)

[3. 资格证明文件目录 108](#_Toc18854427)

[4.投标声明书格式 109](#_Toc18854428)

[5. 商务、技术文件目录 111](#_Toc18854429)

[6.法定代表人授权委托书格式 113](#_Toc18854430)

[7.投标货物一览表 114](#_Toc18854431)

[8. 公司简介 115](#_Toc18854432)

[9.技术响应表格式 116](#_Toc18854433)

[10.商务响应表格式 117](#_Toc18854434)

[11. 拟安排的项目负责人和团队成员情况概况表 118](#_Toc18854435)

[12. 拟投入的消耗材料配备情况 119](#_Toc18854436)

[13. 拟为本项目实施配备的主要设备、工器具表 120](#_Toc18854437)

[14. 同类项目业绩 121](#_Toc18854438)

[15.报价文件目录 122](#_Toc18854439)

[16.开标一览表 123](#_Toc18854440)

[17.投标报价明细表格式（适用于货物类项目） 124](#_Toc18854441)

[18.政府采购政策情况表 126](#_Toc18854442)

[19.中小企业声明函 127](#_Toc18854443)

[20.残疾人福利性单位声明函 128](#_Toc18854444)

[21.代理服务费支付承诺书 129](#_Toc18854445)

第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，浙江省国际技术设备招标有限公司受温州医科大学附属眼视光医院、杭州眼视光科技有限公司委托，就保洁、安保等物业服务项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商前来投标。

一.项目编号：0625-19215758

二.采购组织类型：分散采购委托代理

三.采购方式：公开招标

四.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） | 最高限价（万元） | 简要技术  要求、用途 | 备注 |
| 1 | 保洁、安保等物业服务 | 1 | 项 | 856.84 | 1.温州医科大学附属眼视光医院（杭州院区）保洁、安保等物业服务（含勤杂、运送、维修）预算为532.56万元。本项目资金性质为财政性资金。  2.杭州眼视光科技有限公司卫生保洁、安保等物业服务预算为324.28万元。本项目资金性质为非财政性资金。 | 详见《招标文件》 | 本项目按照政府采购相关法律法规组织政府采购公开招标。2家单位联合组织公开招标，各自签订合同。本项目不允许采购进口产品。 |

五.供应商资格条件：

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。

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，不得同时参加同一合同项下的投标。

3、截至投标截止日前1日历天17:00（北京时间），投标人未被列入“信用中国”网([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）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且尚处于禁止参加政府采购活动期内。

4、特定资格条件：

（1）本项目不接受联合体参加投标。

六.招标文件的发售时间、地点、售价：

1.发售时间：即日起至2019年9月27日(双休日及法定节假日除外)

上午：8:30-11:30 下午：13:30-17:00

2.发售地点：杭州市凤起路334号同方财富大厦14楼1408室

3.售价：每本500.00元（售后不退）

**4、汇款请在用途栏中注明项目编号：0625-19215758**

七.投标截止时间：2019年9月29日09:00（北京时间）

八.投标地址：杭州市凤起路334号同方财富大厦14层1412开标厅

九.开标时间：2019年9月29日09:00（北京时间）

十.开标地址：杭州市凤起路334号同方财富大厦14层1412开标厅

十一.投标保证金：不收取

十二.其他事项：

1. 供应商认为招标文件、招标过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购组织机构或采购人提出质疑。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（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。收到招标文件之日起至投标截止时间止不足七个工作日的，应当在投标截止时间前提出。

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。

（3）对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

2.本项目执行促进中小企业发展政策。

3.投标报名需提供资料：投标报名表并加盖公章，格式见招标公告附件。

4. 潜在供应商可在浙江政府采购网http://www.zjzfcg.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。

5. 采购单位：温州医科大学附属眼视光医院、杭州眼视光科技有限公司

地址：杭州市江干区凤起东路618号（杭州院区）

联系人：陈旭

联系电话：0571-86795916

6. 招标代理机构：浙江省国际技术设备招标有限公司

地址：浙江省杭州市凤起路334号同方财富大厦14楼

联系人：林财

联系电话：0571-85860240

传真：0571-85860230

E-mail: lincai800@qq.com

7.书面质疑受理地点：杭州市凤起路334号同方财富大厦14层1401室，

联系人：喻胜良

联系电话：0571-85860241

8. 政府采购监督部门：浙江省政府采购办

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

第二章 投标人须知

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 名 称 | 内 容 |
| 1 | 项目名称 | 详见招标公告 |
| 2 | 采购内容及数量 | 详见招标公告 |
| 3 | 预算金额 | 详见招标公告 |
| 4 | 投标报价 | 1、本项目投标应以人民币报价；  2、不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。 |
| 5 | 投标保证金 | 不收取 |
| 6 | 踏勘现场 | □ 组织  不组织 |
| 7 | 样品 | □ 提供  不提供 |
| 8 | 演示 | □要求  不要求 |
| 9 | 招标文件  澄清 | 投标人如认为招标文件表述不清晰、存在前后矛盾等内容的，应当在投标截止日15天前以书面形式要求招标采购单位作出书面澄清。 |
| 10 | 投标文件  组成 | 1、资格证明文件文件正本 1 份；副本 5 份。  2、商务技术文件正本 1 份；副本 5 份。  3、报价文件正本 1 份；副本 5 份。 |
| 11 | 投标文件  装订要求 | 资格证明文件、商务技术文件、报价文件须分别装订成册，采用胶装，不得采用活页装订。采用活页装订的投标文件由现场工作人员退还投标人代表。 |
| 12 | 投标文件  密封要求 | 投标人应按资格证明文件、商务技术文件、报价文件三部分分别包装和密封。 |
| 13 | 投标截止时间和地点 | 详见招标公告 |
| 14 | 开标时间和地点 | 详见招标公告 |
| 15 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 16 | 公告媒体 | 浙江政府采购网 |
| 17 | 投标文件有效期 | 90天 |
| 18 | 采购进口产品 | 不允许采购进口产品 |
| 19 | 节能产品 | □ 强制采购节能产品  □ 优先采购节能产品  不适用 |
| 20 | 环境标志产品 | □ 优先采购环境标志产品  不适用 |
| 21 | 促进中小  企业发展 | 本项目执行促进中小企业发展政策，监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。具体详见第三章《评标办法》。 |
| 22 | 代理服务费 | 1、本项目代理服务费按计价格【2002】1980号文规定的90%向中标供应商收取。即100万以下部分按1.35%计取，100万元-500万元部分按0.72%计取，500万-1000万元部分按0.405%计取，分段计算累计汇总。  投标人应当自中标公告发布之日起5个工作日内一次性向采购代理机构支付代理服务费，并在投标文件中出具代理服务费支付承诺书（格式见第六章）。  2、代理服务费支付：  ① 代理服务费缴纳形式：汇票/支票/电汇/现金  ② 代理服务费汇入以下账户 ：  收款单位（户名）：浙江省国际技术设备招标有限公司  开 户：中国工商银行杭州分行武林支行  账 号：1202021209006759843  3、**增值税发票开票资料：单位名称、税号（统一社会信用代码）、开户行名称、账号、地址及联系电话。** |
| 23 | 解释权 | 本招标文件的解释权属于采购人和采购代理机构。 |

**一、总则**

**（一） 适用范围**

本招标文件适用于本次采购项目的招标、投标、评标、定标、验收、合同履约、付款等行为（法律、法规另有规定的，从其规定）。

**（二）定义**

1.招标采购单位：系指组织本次招标的代理机构和采购人。

2.投标人：系指购买了招标文件并向招标采购单位提交投标文件的单位或个人，也称作供应商。

3.投标人代表：是指参加本项目投标活动的供应商法定代表人或法定代表人授权代表。

4.联合体：是指两个以上供应商组成联合体，以一个供应商的身份参加投标。

5.甲方：是指合同签订的一方，一般与采购人、招标人、用户相同。

6.乙方：是指合同签订的另一方，与中标人相同。

7.“产品”或“服务”系指供方按招标文件规定，须向采购人提供的保洁、安保等物业服务。

8.“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。

9.“书面形式”包括信函、传真、电报等。

10.“▲”系指实质性要求条款，对标注“▲”的条款的负偏离将导致废标。

**（三）招标方式**

本次招标采用公开招标方式进行。

**（四）投标委托**

投标人代表参加开标活动时应当携带有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，投标文件应当提供法定代表人出具的授权委托书（正本用原件，副本用复印件，格式见第六章）。

**（五）投标费用**

不论投标结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用。

**（六）联合体投标**

本项目不接受联合体投标

**（七）转包与分包**

1.本项目不允许转包。

2.本项目不可以分包。

**（八）特别说明：**

1.投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证证书必须为该投标人所拥有。

2.投标人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。

**（九）质疑和投诉**

1.投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，应当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。投标人对招标采购单位的质疑答复不满意或者招标采购单位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采购监管部门投诉。

供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（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。收到招标文件之日起至投标截止时间止不足七个工作日的，应当在投标截止时间前提出。

（2）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日。  
（3）对中标结果提出质疑的，为成交结果公告期限届满之日。

2.质疑、投诉应当采用书面形式，质疑书、投诉书均应明确阐述招标文件、招

标过程或中标结果中使自己合法权益受到损害的实质性内容，提供相关事实、依据和证据及其来源或线索，便于有关单位调查、答复和处理。

**二、招标文件**

**（一）招标文件的构成。本招标文件由以下部份组成：**

1.招标公告

2.投标人须知

3.评标办法

4.采购内容及需求

5.合同主要条款

6.投标文件格式

7.本项目招标文件的澄清、修改内容（如有）

**（二）投标人的风险**

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标无效。

**（三）招标文件的澄清与修改**

1.投标人应认真阅读本招标文件，发现其中有表述不清晰、前后矛盾等内容的，投标人可以在投标截止日15天前以书面形式要求招标采购单位澄清。招标采购单位对已发出的招标文件进行必要澄清、修改的内容可能影响投标文件编制的，应当在招标文件要求提交投标文件截止时间十五日前，在财政部门指定的政府采购信息发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有招标文件收受人。

2.招标采购单位必须以书面形式答复投标人要求澄清的问题，并将不包含问题来源的答复书面通知所有购买招标文件的投标人；除书面答复以外的其他澄清方式及澄清内容均无效。

3.招标文件澄清、修改的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与招标文件的澄清、修改通知就同一内容的表述不一致时，以最后发出的书面文件为准。

4.招标文件的澄清、修改都应该通过本代理机构发布。

**三、投标文件的编制**

**（一）投标文件的组成**

投标文件由**资格证明文件、商务技术文件**和**报价文件**三部份组成。

**1.** **资格证明文件**

▲（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件，自然人的身份证复印件；

▲（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：提供上一年度经第三方审计的财务报告（须包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注）或其基本开户银行出具的资信证明或财政部门认可的采购专业担保机构出具的投标担保函，或其他与企业规模相适应的商业信誉和财务会计制度证明材料；

▲（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：提供相关证明（说明）材料，内容自拟，证明材料可以是以下的一项或多项：资产或存款证明、采购设备发票、代理证明、以往同类项目实施案例、投标人为其缴纳社保的人员资质、其他与项目规模相适应的证明材料。

▲（4）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料，可以是：1、须提供税务登记证（多证合一提供营业执照复印件即可）及投标截止时间前 6 个月内的依法缴纳税收的记录； 2、须提供社保登记证及投标截止时间前6个月内的社会保险缴纳凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）；3、新成立不满 6 个月的公司自成立之日起算。

▲（5）投标声明书（格式见第六章）；

▲（6）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。请在投标声明书中如实填写。

▲（7）截至投标截止日前1日历天17:00（北京时间），投标人未被列入“信用中国”网(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）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且尚处于禁止参加政府采购活动期内。请在投标声明书在如实填写。

**2. 商务技术文件：**

▲（1）法定代表人授权委托书（格式见第六章）；

▲（2）投标人营业执照；

（3）投标人介绍；

（4）法律、法规等规定投标人从事本项目所列服务等要求具备的资质，提供相关证明材料；（如有）

（5）技术响应表（格式见第六章）；

（6）商务响应表（格式见第六章）；

（7）公司简介（格式见第六章）；

（8）最近一个年度经第三方审计的财务报告；

（9）有效期内的ISO9001质量管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证（详见评分标准要求）；

（10）投标人综合情况说明；

（11）省级及以上市场监督管理局颁发的守合同重信用企业证明（详见评分标准要求）；

（12）拟投入的设备、工具、消耗材料配备情况（格式见第六章，要求详见评分标准要求）；

（13）同类项目业绩（详见评分标准要求）；

（14）履约评价（详见评分标准要求）；

（15）人员配置要求（详见评分标准要求，格式见第六章）；

（16）清洁卫生管理服务要求

（17）拟安排的项目负责人和团队成员情况（详见评分标准要求；自行列表并提供证明材料）；

（18）食堂物流及管理资质；

（19）各项管理服务分项工作的流程、标准，具体实施计划和方案（详见评分标准要求）；

（20）员工队伍建设（详见评分标准要求）；

（21）突发事件应急处理措施（详见评分标准要求）；

（22）针对此项目合理化建议及优惠措施（详见评分标准要求）；

（23）政府采购政策情况表（格式见第六章）；

（24）中小企业的相关证明材料（如投标人为小型和微型企业）：

① 中小企业声明函（格式见第六章）；

② 各级经信部门或中小企业局出具的中小企业资格证明材料；

③ 投标人已通过浙江政府采购网申请注册并成为正式入库供应商的相关证明材料。

（25）残疾人福利性单位的相关证明材料（如投标人为残疾人福利性单位）：

① 残疾人福利性单位声明函（格式见第六章）；

② 各级民政部门出具的残疾人福利性单位证明材料。

（26）监狱企业的相关证明材料（如投标人为监狱企业）：

① 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。

（27）招标文件要求提供的其他文件、投标人认为需要提供的其他文件。

**3.报价文件：**

（1）开标一览表（格式见第六章）；

（2）投标报价明细表（格式见第六章）；

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明。

**（二）投标文件的语言及计量**

1.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，均应以中文汉语书写。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文汉语以外的文字表述的投标文件视同未提供。

2.投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元），否则视同未响应。

**（三）投标报价**

1.投标报价应按招标文件中相关附表格式填写。

2.投标报价是履行合同的最终价格，应包括相关卫生保洁（含勤杂、配送）、安保、维修、厨房所需的一切人员工资、奖金、各种加班费、各种社会保险、食宿与交通、设备及工具、器材、消耗材料、消毒、仓储、运输、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定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。

3.投标文件只允许有一个报价，有选择或有条件的报价将不予接受，其投标无效。

**（四）投标文件的有效期**

1.自投标截止日起 90 天投标文件应保持有效。有效期不足的投标文件将被视为无效。

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。

3.投标人可拒绝接受延期要求。同意延长有效期的，不能修改投标文件。

4.中标人的投标文件自开标之日起至合同履行完毕止均应保持有效。

**（五）投标文件的装订、签署和份数**

1.投标人应按本招标文件规定的格式和顺序编制、装订投标文件并标注页码，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，是投标人的责任。

2.投标人应按**资格证明文件、商务技术文件**和**报价文件**分别编制并单独装订成册。正本各1份，副本各 5 份。投标文件的封面应注明“正本”、“副本”字样。采用活页装订的投标文件将被**拒绝**，并由现场工作人员退还投标人代表。

3.投标文件的正本需打印或用不褪色的墨水填写，副本为正本的复印件。

4.投标文件须由投标人在规定位置盖章并由法定代表人或法定代表人的授权委托人签署，投标人应写全称。

5.投标文件不得涂改，若有修改错漏处，须加盖单位公章或者法定代表人或授权委托人签字或盖章。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。

**（六）投标文件的包装、递交、修改和撤回**

1.投标人应按**资格证明文件、商务技术文件**和**报价文件**三部分分别包装和密封投标文件。

2.投标文件的包装封面上应注明投标人名称、投标人地址、投标文件名称（资格证明文件、商务技术文件和报价文件）、投标项目名称、项目编号、标项及“在 年 月 日 时 分之前不得启封”字样，并加盖投标人公章。

3.未按规定将**资格证明文件、商务技术文件**和**报价文件三**部分分别包装的，如开标时发生报价泄露的，由供应商自行承担相关责任。未按规定密封的投标文件将被**拒绝**，并由现场工作人员退还投标人代表。

4.投标人在投标截止时间之前，可以对已提交的投标文件进行修改或撤回，并书面通知招标采购单位；投标截止时间后，投标人不得撤回、修改投标文件。修改后重新递交的投标文件应当按本招标文件的要求签署、盖章和密封。

**四、开标**

**（一）开标准备**

1、投标人应按招标文件规定的投标截止时间前提交投标文件。逾期送达的或者未送达指定地点的投标文件，采购代理机构将不予接收。

2、采购代理机构将在规定的时间和地点进行开标，投标人的法定代表人或其授权代表应参加开标会并签到，并填写“政府采购活动现场确认声明书”。投标人的法定代表人或其授权代表未按时签到的，视同放弃开标监督权利、认可开标结果。

3、投标截止时间后参加投标的供应商不足三家的，除财政部门另有规定外，应当终止该项目的开标并作废标处理。

**（二） 开标程序：**

1.开标会由采购代理机构主持，主持人宣布开标会议开始。

2.主持人介绍参加开标会的人员名单。

3.主持人宣布评标期间的有关事项；告知应当回避的情形,提请有关人员回避。

4.投标人或其当场推荐的代表检查投标文件密封的完整性并签字确认。

5.按各投标人提交投标文件时间的先后顺序打开资格证明文件、商务技术文件外包装，清点投标文件正本、副本数量，并送评标室评审。采用活页装订的投标文件将被当场退还投标人，并由投标人代表签字确认。

6.商务、技术评分结束后，由主持人公布无效投标的投标人名单、投标无效的原因及其他有效投标的评分结果。

7.按各投标人提交投标文件时间的先后顺序打开报价文件外包装，清点投标文件正本、副本数量。采用活页装订的报价文件将被当场退还投标人，并由投标人代表签字确认。

8．宣读《开标一览表》中的投标人名称及在其投标文件中承诺的投标报价、投标内容等，以及采购代理机构认为有必要宣读的其他内容。

9．采购代理机构做开标记录, 投标人代表对开标记录进行当场校核及勘误，并签字确认；同时由记录人、监督人当场签字确认。投标人代表未到场签字确认或者拒绝签字确认的，不影响开标过程。

10、开标会议结束。

**五、评标**

**（一）组建评标委员会**

评标委员会由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数应当为五人或五人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

**（二）评标方式**

本项目采用非公开方式评标，评标的依据为招标文件和投标文件。

**（三）评标程序**

1.在评审专家中推选评审小组组长。

2.评审小组组长召集成员认真阅读招标文件以及相关补充、质疑、答复文件、项目书面说明等材料，熟悉采购项目的基本概况，采购项目的质量要求、数量、主要技术标准或服务需求，采购合同主要条款，投标无效情形，评审方法、评审依据、评审标准等。

3.招标人或者招标代理机构对各投标人的资格进行审查，投标人资格条件不符合招标文件要求的投标无效，不再进入符合性审查。

4.评审小组对各投标文件的符合性进行审查，确定是否对招标文件作出了实质性响应。实质上没有响应招标文件要求的投标将被视为无效投标，不再进入下一阶段的评审。

5.评审人员按招标文件规定的评审方法和评审标准，依法独立对供应商投

标文件进行评估、比较，并给予评价或打分，不受任何单位和个人的干预。

6.各投标人的技术得分为所有评委的有效评分的算术平均数，由指定专人进行计算复核。

7.评标委员会完成评标后,评委对各部分得分汇总,计算出本项目最终得分。评标委员会按评标原则推荐中标候选人，同时起草评标报告。

8.实质上响应招标文件要求的投标人不足三家的，除财政部门另有规定外，应当作废标处理。

**（四）澄清问题的形式**

对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，评标委员会可要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权代表签字或盖章确认，并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。

**（五）错误修正**

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内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准；

2.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，以开标一览表的总价为准，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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。评标委员会应当以书面形式要求投标人对修正后的报价予以确认并对投标人产生约束力。投标人不予确认的，其投标无效。

**（六）评标原则和评标办法**

1.评标委员会必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触。

2.本项目评标办法是综合评分法，具体评标内容及评分标准等详见第三章《评标办法》。

**六、定标**

**（一）确定中标人**

1.采购人依法确定中标人后2个工作日内，采购代理机构以书面形式发出《中标通知书》和《招标结果通知书》，并同时在相关网站上发布中标公告。

**七、合同授予**

**（一）签订合同**

1.采购人与中标人应当在《中标通知书》发出之日起30日内签订政府采购合同。

2.中标人拖延、拒签合同的，将被取消中标资格。

**（二）履约保证金**

1.中标人应按招标文件确定的履约保证金的金额，向采购人交纳履约保证金。

2.签订合同后，如中标人不按双方合同约定履约，则没收其全部履约保证金，履约保证金不足以赔偿损失的，按实际损失赔偿。

第三章 评标办法

为公正、公平、科学地选择中标人，根据《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规的规定，并结合本项目的实际，制定本办法。本办法适用于温州医科大学附属眼视光医院、杭州眼视光科技有限公司本项目的评标。

**一、总则**

本次评标采用综合评分法，总分为100分，其中价格分30分、商务技术分70分。合格投标人的评标得分为各项目汇总得分，中标候选资格按评标得分由高到低顺序排列；得分相同的，中小企业优先获得中标候选资格；均相同的，投标报价由低到高顺序排列。评分过程中采用四舍五入法，并保留小数2位。除财政部门另有规定外，评标委员会推荐得分排列前3名的投标人为中标候选人。采购人一般确定排名第一中标候选人为中标人。

商务技术分=评标委员会所有成员评分合计数/评标委员会组成人员数

投标人评标综合得分=价格分+商务技术分

**二、资格审查**

招标人或者招标代理机构对各投标人的资格进行审查，投标人资格条件不符合招标文件要求的投标无效，不再进入符合性审查。

**三、符合性审查**

评标委员会对资格审查合格的投标文件进行符合性审查，确定是否对招标文件作出了实质性响应。符合性审查不合格的投标无效，不在进行商务和技术评估、综合比较与评价。投标人不得通过修正或撤消不合要求的偏离或保留从而使其投标成为有效投标，但经评标委员会认定属于投标人疏忽、笔误所造成的差错，应当允许其在评标结束之前进行修改或者补正（可以是复印件、传真件等，原件必须加盖单位公章）。修改或者补正投标文件必须以书面形式进行，并应在中标结果公告之前查核原件。限期内不补正或经补正后仍不符合招标文件要求的，应认定其投标无效。投标人修改、补正投标文件后，不影响评标委员会对其投标文件所作的评价和评分结果。

▲1、**在商务、技术评审时，如发现下列情形之一的，投标文件将被视为无效：**

（1）投标文件未按招标文件要求签字和盖章的；

（2）未提供法定代表人授权委托书（供应商代表不是法定代表人）、投标声明书或填写项目不齐全的；

（3）投标有效期不足的；

（4）未响应招标文件标注“▲”的条款的；

（5）投标技术方案不明确，存在一个或一个以上备选（替代）投标方案的；

（6）投标文件有招标方不能接受的附加条件的；

（7）参加采购活动前3年内在经营活动中有重大违法记录的；

（8）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制的；

（9）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜的；

（10）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的；

（11）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的；

（12）不同投标人的投标文件相互混装的；

（13）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出的；

（14）存在法律、法规、规章规定的其它无效投标情况的。

▲2、**在报价评审时，如发现下列情形之一的，投标将被视为无效：**

（1）报价超出招标文件规定的采购预算金额或者最高限价，或各采购单位的报价总价超过各自的预算价格（详见招标公告），采购人不能支付的；

（2）投标报价具有选择性的；

（3）不接受按招标文件规定的修正错误原则修正后的报价的；

（4）报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，且投标人不能证明其报价合理性，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的。

**四、商务技术及政府采购政策详细评审**

1、商务技术评分

商务技术评审合格的，由评标专家采用记名方式各自评分，投标人的商务技术分最终评审得分为全体评标专家评分的算术平均值。如某一份评分表中某一项评分超过评分细则所规定的分值范围，则该张打分表无效。各投标人商务技术得分为所有评委有效评分的算术平均值。

2、政府采购政策情况评审

●根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号），对小型或微型企业参加投标且投标产品为小型或微型企业生产的，价格给予 6% 的扣除，用扣除后的价格参与价格评分。

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）投标人及投标产品生产企业按照《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。投标文件中必须提供《中小企业声明函》；

2）在投标文件中提供各级经信部门或中小企业局出具的中小企业资格证明材料；

3）投标人已通过浙江政府采购网申请注册并成为正式入库供应商并在投标文件中提供证明材料。

● 残疾人福利性单位视同小微企业，其产品参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。

残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

① 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；

② 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

③ 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

④ 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

⑤ 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）。

同时提供以下所有证明材料的投标人被认定为残疾人福利性单位：

1）提供《残疾人福利性单位声明函》；

2）提供各级民政部门出具的残疾人福利性单位证明材料。

● 监狱企业视同小微企业，其产品参加本项目投标的，享受小微企业同等的价格扣除。

提供以下证明材料的投标人被认定为监狱企业：

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。

3、评标报告

评标委员会应根据评标情况和结果，编写评标报告。评标报告应由评标委员会起草，按少数服从多数的原则通过。评标委员会全体成员应在评标报告上签字认可，评标专家如有保留意见可以在评标报告中阐明。

评标委员会应在评标报告中按招标文件约定推荐中标候选人。

**五、评分细则**

**1、商务技术分（0-70分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 评分因素 | 权重 | 评分准则 |
| 1 | 认证情况 | 6 | 提供在有效期内的ISO9001质量管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证，每个认证体系认证且在有效认证期内的得2分，三项最高得6分（提供有效的认证证书复印件，原件备查）。 |
| 2 | 投标人综合评价 | 2 | 根据投标人企业资质、近三年市场影响力、信誉、知名度以及财务健康情况（提供本企业最近一期的年度资产负债表）等情况综合比较，0-2分。 |
| 3 | 信用情况 | 2 | 投标人自2016年1月1日至本项目开标之日获得第三方机构颁发的服务信誉AAA级诚信企业，得2分。要求提供证书复印件（原件备查）作为得分依据，未提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。 |
| 4 | 拟投入的设备、工具、消耗材料配备情况 | 6 | 1、投标人拟投入本项目的清洁服务装具配置，满足文件规定最低要求的得0分，超出部分根据数量、性能、满足程度评分，0-2分。 |
| 2、投标人拟投入本项目的通讯工具的配置，根据配置比例、满足程度评分，0-2分。 |
| 3、提供招标文件要求的保洁、保安、维修方面的装备装具及消耗品的得2分，不满足者不得分。 |
| 5 | 同类项目业绩 | 8 | 根据各投标人提供的2016年1月1日以来签订的同类型物业服务项目合同，每提供一个合同得2分。提供合同复印件（原件备查）。本项最高得8分  要求：各项业绩必需提供合同的复印件，原件备查。同一个采购单位业绩（含续签合同）不重复计分，未提供或提供不清晰导致专家无法判断的不得分。 |
| 6 | 履约评价 | 3 | 供应商能提供客户出具的履约评价，且评价为优（或满意）的，每提供一项得1分，最高得3分。  要求：须提供履约评价书复印件；不能提供有效证明或复印件不清晰的一律不得分。 |
| 7 | 人员配置及服务要求 | 2 | 以投标文件《第四章 招标内容及需求》为评价依据，符合招标文件要求的得2分，偏离服务要求1项扣0.25分，最低0分。 |
| 8 | 清洁卫生管理服务要求 | 2 | 以投标文件《第四章 招标内容及需求》为评价依据，符合招标文件要求的得2分，偏离服务要求1项扣0.25分，最低0分。 |
| 9 | 拟安排的项目负责人和团队成员情况 | 20 | 一、项目负责人（4分）  1、学历（学位）：具有本科及以上学历得2分, 不符合者不得分；  2、资格（资质）：具有全国物业管理企业经理或项目经理上岗证得2分, 不符合者不得分，本条款最多得2分。 |
| 二、保安负责人（4分）  1、需同时具备：建（构）筑物消防员职业资格证（初级及以上）、保安员证，得2分，没有不得分；  2、有不少于3年物业管理经验的，得2分；不符合者不得分。 |
| 三、保安人员（4分）  1、提供保安员证≥10人的，得2分，否则不得分；  2、消防值班员：≥4人建（构）筑物消防员职业技能资格证书的，得2分，否则不得分。 |
| 四、工程维修负责人（2分）  具有电气高级工程师证得1分；具有5年及以上的工程维修专业管理经验得1分；本条款最多得2分。 |
| 五、工程维修员（4分）  具有3年及以上的工程维修经验并具有电工证得每人得0.5分，具有特种设备作业人员证（含电梯、立体车库等）的每人得0.5分，最多得4分，不符合的均不得分。 |
| 六、保洁负责人（2分）  具有3年及以上的物业保洁管理经验得1分，具有物业项目经理证得1分；本条款最多得2分。 |
| **备注：提供相关职称、学历、专业证书、工作经验（业绩）证明、提供该人员社保缴纳证明材料复印件，原件备查。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。** |
| 10 | 食堂物流及管理资质 | 4 | 投标人具有食品流通许可证得2分，具有食堂规范化达标单位得2分；提供相关证明材料复印件，原件备查；不具备上述资质或未提供相关证明材料的均不得分。 |
| 11 | 各项管理服务分项工作的流程与标准，具体实施计划与方案 | 6 | 管理服务模式、工作流程及落实措施，根据科学性、合理性及有效性评分，0-2分 |
| 各项管理服务标准及落实措施，根据标准、措施的科学性和有效性评分， 0-2分 |
| 防止交叉感染和消毒隔离制度和落实措施，根据制度的科学性和有效性评分，（0-2分） |
| 12 | 员工队伍建设 | 5 | 有计划的安全平稳交接方案：根据交接计划可操作性、科学有效性评分呢，0-2分 |
| 员工培训方案情况：根据交接计划可操作性、科学有效性评分，0-2分 |
| 员工稳定承诺、人员流失率承诺及有关措施的有效性：根据承诺及有效性评分，0-1分 |
| 13 | 突发事件应急处理措施 | 2 | 根据投标人针对本项目可能出现突发事件的应急预案的合理性评分，0-2分。 |
| 14 | 针对此项目合理化建议及优惠措施 | 2 | 针对本次采购项目是否给出实质性合理化建议及优惠措施， 0-2分。 |

**2、价格分（0-30分）**

价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价，其得分为满分30分。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）×30%×100

3、投标人的综合得分为以上商务技术分及价格分之和。

**第四章** **招标内容及需求**

I、项目整体介绍

**招标单位介绍：**（1）温州医科大学附属眼视光医院是浙江省级三甲眼科专科医院，为省属事业单位法人，本次招标范围温州医科大学附属眼视光医院杭州院区；（2）杭州眼视光科技有限公司是温州医科大学附属眼视光医院全资设立的独立法人有限责任公司。

**服务期限：**本次招标的服务期限为二年，24个月。根据《浙江省政府购买服务采购管理暂行办法》（浙财采监〔2014〕28号）第十二条的规定，中标单位服务期满并通过验收，绩效评价好、服务对象满意度高的，在年度预算能够保障的前提下，采购单位可以根据原采购合同的约定续签合同，续签的单次合同期限一般不得长于原采购的合同期限，且续签次数最多不超过2次。

**服务范围：**温州医科大学附属眼视光医院（杭州院区）及其外围、杭州眼视光科技有限公司

**招标方式：**为两家单位组成联合体进行公开招标，一次性报总价，并按单位分项报价。

**费用支付方式**：两家单位按每月实际服务人数分别进行月结。

II、人员需求情况

1. **人员需求一览表：**

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区部分：**

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区卫生保洁、运送人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 二楼整个层面 | 配送兼保洁 | 1 | 日常配送、保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 2 | 三楼整个层面 | 配送兼保洁 | 1 | 日常配送、保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 3 | 四楼整个层面 | 勤杂工 | 1 | 协助完成非医疗性质的护理等工作 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 4 | 配送员 | 1 | 日常配送、保洁 （供应室为主） | 07：00-17：00 | 单休 |
| 5 |  |  |  |  |  |
| 6 | 五楼手术室 | 勤杂工 | 4 | 日常保洁、运送病人 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 7 | 六楼 病房 | 勤杂工 | 1 | 协助完成非医疗性质的护理等工作 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 8 | 配送员 | 1 | 日常保洁、运送 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 9 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 10 | 七楼 病房 | 勤杂工 | 1 | 协助完成非医疗性质的护理等工作 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 11 | 配送员 | 1 | 日常保洁、运送 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 12 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 13 | 八楼 病房 | 勤杂工 | 1 | 协助完成非医疗性质的护理等工作 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 14 | 配送员 | 1 | 日常保洁、运送 | 06：30-15：00 | 单休 |
| 15 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 16 | 十楼 诊疗区域 | 勤杂工 | 1 | 日常保洁、运送 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 17 | 专项 | 保洁员 | 1 | 医疗垃圾清运、院感协助为主，同时作为备班，补充休假人员 | 07：00-17：00 | 单休 |
|  | 合计 |  | 19 |  |  |  |

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区保安人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域 | 岗位 | 人数 | 职责 | 工作时间 | 休息时间 |
| 1 | 二楼 | 执勤 | 1 | 维持二楼秩序，18点后巡视全楼层，打点、关门、切断电源 | 07:00-19:00 | 单休 |
| 2 | 三楼 | 执勤 | 1 | 峰期维持三楼秩序，周末负责一楼视光大厅的秩序维护，平日主要负责整个楼层、外围的巡视及机动调配 | 07:00-19:00 | 单休 |
| 3 | 五-八楼 | 执勤 | 2 | 维持楼层秩序，平日主要负责整个楼层、外围的巡视、控烟督导及机动调配 | 07:00-19:00 | 单休 |
| 4 | 地下室\外围 | 执勤\车辆管理 | 1 | 维护车辆秩序，立体车库的管理，保证人防通道的畅通。 | 08:00—16:00 | 单休 |
| 5 | 消控室 | 消控夜班 | 1 | 监视消防控制台及打印设备的信号，监视视频监视系统的动向，监控诊室情况，及时作出反应，每隔2小时打点 | 07:00—19:00 | 单休 |
| 6 | 全区域 | 机动 | 2 | 调休安排和高峰期支持 |  | 单休 |
|  | 合计 |  | 8 |  |  |  |

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区洗衣房人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 洗衣房 | 被服管理 | 1 | 整理折叠并分发各类衣物，缝补破损衣物 | 08:00-17：00 | 单休 |
| 2 | 洗衣房 | 运送员 | 1 | 运送、清点各类布草，清洁消毒污物区 | 08:00-17：00 | 单休 |
|  | 合计 |  | 2 |  |  |  |

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区工程设施维护人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 全区域 | 高压配电 | 3 | 负责大楼的高压配电、日常维修工作及暖通系统（所有人员需要具备高配证、电工证） | 24小时 | 做一休二 |
| 2 | 全区域 | 维修工 | 1 | 负责大楼的日常维修工作、给排水系统的日常运行 | 08:00-17：00 | 双休 |
|  | 合计 |  | 4 |  |  |  |

**温州医科大学附属眼视光医院杭州院区厨房人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 全 院 | 行政厨师长 | 1 | 负责项目运行及行政事务等日常管理 | 9小时班 | 单休 |
| 2 | 全 院 | 厨师长 | 1 | 负责厨房运行及质量控制等日常管理 | 9小时班 | 单休 |
| 3 | 全 院 | 副厨 | 1 | 负责早餐及午餐的制作及其他事务 | 9小时班 | 单休 |
| 4 | 全 院 | 副厨 | 1 | 负责午餐及晚餐的制作及其他事务 | 9小时班 | 单休 |
| 5 | 全 院 | 帮工 | 4 | 负责摘菜、售卖、清洁、洗碗、运送、打包等厨房勤杂工作 | 9小时班 | 单休 |
|  | 合计 |  | 8 |  |  |  |

**杭州眼视光科技有限公司部分：**

**杭州眼视光科技有限公司保洁人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 全区域 | 项目主任 | 1 | 协调、安排，并对日常项目工作负责。 | 07：30-17：30 | 单休 |
| 2 | 全区域 | 保洁主管 | 1 | 协调保洁及洗衣房各项工作及日常检查与监督 | 07：30-17：30 | 单休 |
| 3 | 一楼整个层面 | 保洁员 | 2 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 4 | 十一楼区域 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 5 | 十二楼 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 6 | 十三楼及楼顶 | 保洁员 | 1 | 日常保洁 | 07：00-17：00 | 单休 |
| 7 | 机动 专项 | 保洁员 | 3 | 外围/地下室/电梯/顶楼/擦玻璃等 | 07：00-17：00 | 单休 |
|  | 合计 |  | 10 |  |  |  |

**杭州眼视光科技有限公司保安人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 服务区域 | 岗位 | 人数 | 职责 | 工作时间 | 休息时间 |
| 1 | 全区域 | 保安队长 | 1 | 保安队伍的全面日常管理、巡视、督察 | 08:00-17:00 | 单休 |
| 2 | 门厅 | 巡逻早班 | 2 | 巡视楼层，检查环境设施是否完好，检查可能出现的异常情况，关注房间情况，应对突发情况，在岗亭岗上班前维持停车秩序。 | 07:00—19：00 | 单休 |
| 3 | 门厅 | 巡逻夜班 | 1 | 巡视楼层，检查环境设施是否完好，检查可能出现的异常情况，发现并制止抽烟现象，关注房间情况，应对突发情况。 | 19:00—07:00 | 单休 |
| 4 | 消控室 | 消控早班 | 1 | 监视消防控制台及打印设备的信号，监视视频监视系统的动向，监控环境情况，及时作出反应，每隔2小时打点 | 07:00—19：00 | 单休 |
| 5 | 消控室 | 消控夜班 | 1 | 监视消防控制台及打印设备的信号，监视视频监视系统的动向，监控环境情况，及时作出反应，每隔2小时打点 | 19:00—07:00 | 单休 |
| 6 | 全区域 | 机动 | 1 | 调休安排和高峰期支持 |  | 单休 |
|  | 合计 |  | 7 |  |  |  |

**杭州眼视光科技有限公司洗衣房人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 洗衣房 | 被服管理 | 1 | 整理折叠并分发各类衣物，缝补破损衣物 | 08:00-17：00 | 单休 |
|  | 合计 |  | 1 |  |  |  |

**杭州眼视光科技有限公司工程设施维护人员配置需求表**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务区域** | **岗位** | **人数** | **职责** | **工作时间** | **休息时间** |
| 1 | 全区域 | 项目主管 | 1 | 负责项目运行维修工程类的所有日常管理 | 08:00-17：00 | 双休 |
| 2 | 全区域 | 高压配电 | 3 | 负责大楼的高压配电、日常维修工作及暖通系统（所有人员需要具备高配证、电工证） | 24小时 | 做一休二 |
| 3 | 全区域 | 维修工 | 1 | 负责大楼的日常维修工作、给排水系统的日常运行 | 08:00-17：00 | 双休 |
|  | 合计 |  | 5 |  |  |  |

## III、服务需求

## 一、卫生保洁服务需求：

**（一）保洁服务区域及内容**

**1.1 门诊、病房**

服务内容：房间、电梯厅、通道、楼梯、卫生间、办公室、值班室及其他用房地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框，墙壁附体、办公家具、设备（如空调表面、电梯表面及沟槽、电视机等）、床头柜等表面保洁，并根据区域要求严格按照相应消毒规范操作；

**1.2 办公区域**

服务内容：办公室、楼道、楼梯、卫生间及其他用房地面、墙面、天花板（含裸露管道表面）、门窗玻璃、门及门窗框，墙壁附体、办公家具、设备（包括电脑、打印机、传真机等）的清洁及桌面简单整理等；

**1.3 公共场所**

服务内容：各类材质地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、幕玻璃，排椅、桌子、各类宣传牌、艺术摆设品、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、绿化区域、绿化盆、室外吸烟区等；

**1.4 宿舍**

服务内容：地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，家具卫浴表面、普通机器设备表面（无特殊要求的）；

**1.5 顶篷、露天阳台等边缘区域，包括大楼的顶楼、露天阳台、边角区域等**

服务内容：沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体（如垃圾桶）的表面；

**1.6 保障及一般设施类**

服务内容：一般机器表面清洁（公司有特殊规定的机器除外），消防设施、空调的过滤网和外壳洗尘与保洁；

**1.7 地面清洗**

服务内容：大楼外公共区域每周至少清洗两次；大厅地面每天至少清洗两次；其他区域的PVC地毯、办公区域地毯每季度清洗一次；

**1.8 床帘**

服务内容：根据院感要求，床帘清洁每季度至少拆装清洗一次，床帘清洗交洗衣房；

**1.9 医疗/生活垃圾收集**

服务内容：医疗垃圾必须严格按照院感相关规定收集至指定区域,并做好与医废回收公司的交接登记工作；各类生活垃圾严格按照政府垃圾分类规定，进行垃圾分类与收集，并运到指定的生活垃圾房，各区域无堆积垃圾。；

**1.10 标本配送**

服务内容：按要求将标本送至指定区域，并做好标本录入登记；

**1.11感染管理方面的擦拭**

服务内容：如医院感染管理方面的服务内容发生变化，中标人要完成将发生变化的内容（医院不另支付费用）。

▲**（二）保洁设备最低要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **设备名称** | **品牌** | **数量** | **备注** |
| 保洁车 | 施达、金易洁、白云或其他同等知名品牌 | 12 | **▲以上设备均为必须配置的保洁设备** |
| 驾驶式洗扫一体机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 驾驶式洗地机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 手提抛光机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 三速地坪/地毯吹干机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 2 |
| 吸水吸尘两用机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 2 |
| 电动尘推车 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 加重单擦机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 榨水车 | 施达、金易洁、白云或其他同等知名品牌 | 12 |
| 全自动洗地机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 高压水枪 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 50公斤工业洗衣机 | 成飞、小天鹅、盈涛或其他同等其他品牌 | 1 |
| 工业烘干机 | 成飞、小天鹅、盈涛或其他同等其他品牌 | 1 |
| 管道疏通机 | 力奇、凯驰、泰华施或其他同等知名品牌 | 1 |
| 注：1.如保洁车已配备榨水功能，可以考虑不再另行提供榨水车；  2.**招标人提供洗地机1台（其耗品和维修费由中标人负责）**。 | | | |

**（三）保洁具体要求**

**3.1 病区保洁要求**

**（1）病房日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 1. 用抹布擦净门面、框、把手 | 每天上午一次 | 防火通道图不可破损、脱落 | 抹布 |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 1. 用平推拖净 2. 用清洁剂清除污迹 3. 对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除 | 1. 每天两次 2. 随脏随拖 | 床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略 | 平推、清洁剂、刮刀 |
| 壁橱内外 | 无灰尘、污迹，干净 | 1. 用抹布逐层擦拭 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 1. 表面每天一次 2. 内部须在无人使用的情况下擦拭 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布（百洁布） |
| 床头柜 | 无灰尘、污迹，干净 | 1. 用抹布逐层擦拭 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 1. 表面每天一次 2. 内部须在无人使用的情况下擦拭 | 床头柜脚的卫生不可忽略，抽屉和手把处不可有污迹 | 抹布、清洁剂 |
| 床、床头板 | 无灰尘、污迹、破损 | 1. 用抹布逐层擦拭至洁净 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 每天一次 | 床头板不可有污迹，擦拭时不可用脱色剂 | 抹布、清洁剂 |
| 椅子 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 1. 用抹布抹净 2. 用清洁剂去除污迹 3. 用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 | 抹布、清洁剂 |
| 墙壁 | 无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落 | 1. 用干抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂去除污迹 3. 用干净抹布抹净 | 每天一次 | 不可损坏墙面，清洁剂不可脱色 | 抹布、清洁剂 |
| 天花板、输液轨道 | 无斑迹、吊灰、蜘蛛网 | 1. 蜘蛛网用鸡毛掸子清除干净 2. 用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、鸡毛掸子 |
| 顶灯、罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 |  | 抹布 |
| 开关、插座、空调调节器 | 无灰尘、污迹，光亮、无破损 | 1. 抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂去除污迹 3. 用干净抹布抹净 | 每天一次 |  | 抹布、清洁剂 |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 1. 用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2. 用刮水器刮除玻璃上污水 3. 刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框 4. 用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5. 刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 每两周一次 | 1.污水不可滴落楼下  2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业  3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 隔离帘、屏风、开关及拉绳、轨道 | 干净，无破损、脱钩、污迹、变形 | 1. 用抹布擦净轨道 2. 对拉绳污迹进行除污处理至洁净 | 1. 隔离帘每半年送洗一次 2. 擦拭每天一次 |  | 抹布（百洁布） |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天上、下午各一次 2. 随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4） | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 电视机、架及遥控器 | 无灰尘、污迹 | 1. 用抹布抹净 2. 污迹处用清洁剂去除 | 每天一次 | 遥控器不可水洗 | 抹布 |
| 踢脚板 | 无污物、斑迹，干净、光亮 | 1. 用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹 2. 抹净踢脚板表面 | 每天一次 |  | 抹布、平口起子 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 1. 用干抹布抹净空调表面及风叶扇 2. 清洗过滤网 | 每两周一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上  2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |
| 沙发（面、缝隙、脚） | 无灰尘、污物、斑迹、破损，干净、整洁 | 1. 用吸尘器将沙发各部位彻底吸尘 2. 针对不同的斑迹，用除油剂和正确配制的TR103,用毛刷刷除 3. 对重污处（扶手、靠背、坐垫等易脏部位）进行刷洗 4. 用干净抹布抹净 | 每月一次 | 对破损的沙发及时报修 | 清洁剂（TR103）、除油剂吸尘器、毛刷、抹布 |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 1. 用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2. 用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 牙膏、抹布、酒精棉球 |
| 冰箱 | 内外清洁，外部光亮，无异味、斑迹，运转正常 | 1. 用抹布擦净冰壳 2. 用清洁剂去除斑迹 3. 关掉冰箱电源，将冰箱内食品取出，化霜，擦净 4. 医用冰箱仅擦拭外壳 | 每月一次 | 1.取出食品时，需征得病人同意后再行擦拭  2.冰箱门边缘封胶处的清洁不可忽略 | 抹布、清洁剂 |
| 地灯 | 无灰尘，灯罩完好、光亮 | 用抹布擦拭干净 | 每天一次 | 灯罩、灯泡损坏及时报修 | 抹布 |
| 热水瓶 | 1. 瓶子干净，无污迹 2. 瓶口无缺损 3. 瓶塞消毒 4. 保温 | 1. 用抹布擦拭瓶身、瓶把至洁净 2. 瓶塞用消毒液浸泡后用开水冲洗 3. 瓶口缺损，应及时更换 | 每天一次 | 不保温水瓶及时上报 | 抹布、稀释后的消毒液 |
| 纱窗 | 无灰尘、破损 | 1. 用吸尘器吸除灰尘 2. 用抹布抹净 | 每周一次 | 对破损的纱窗及时报修 | 吸尘器、抹布 |
| 床头设备带 | 清洁，无污迹 | 用抹布擦拭干净 | 每天一次 | 不可带水擦拭 | 抹布（百洁布） |
| 微波炉及框、架 | 无灰尘、污迹、油垢 | 1. 用抹布抹净 2. 用清洁剂去除油污迹 3. 用干净抹布抹净 | 每天中、晚各一次 | 1.清洁时请勿拆下除转盘、盘架、滚珠以外的任何部件，以免损坏微波炉及引起触电的危险；  2.勿用金属刷子、颗粒状洗涤剂、酸碱性洗涤剂、溶化剂、去污粉、碱性肥皂洗刷微波炉的任何部位。 | 抹布、清洁剂 |

**（2）病区洗手间日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 地面 | 无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹 | 1. 将地面清扫干净 2. 用拖把拖净地面 3. 对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4. 用干拖把拖净地面 | 1. 每天上、下午各一次 2. 随脏随拖 | 注意马桶后及脸盆下的地面 | 清洁剂、毛刷、抹布（百洁布）、拖把 |
| 墙壁瓷砖 | 无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白 | 1. 用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2. 用抹布擦净 | 每天下午一次 | 先用牙刷蘸清洁剂，先刷洗缝隙，再按程序操作 | 清洁剂、毛刷（牙刷）、抹布（百洁布） |
| 脸盆及台面 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮 | 1. 用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2. 用抹布擦干净 | 每天上、下午各一次 | 不可遗漏台面下的弯头 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 镜面、镜框 | 无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢 | 1. 用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2. 用抹布蘸矿物油擦拭镜框 3. 用清洁剂清除污迹 | 每天上午一次 | 玻璃不能擦花 | 玻璃刮、抹布（百洁布）、矿物油 |
| 所有金属架、龙头、污物钩、软管、下水弯头、开关、扶手等 | 光亮、无斑迹 | 1. 用抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3. 用抹布擦净 | 每天上午一次 | 抹布要分开使用 | 抹布、铬、不锈钢清洁剂 |
| 抽水马桶及水箱 | 无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿迹 | 1. 先抽一次马桶 2. 倒入清洁剂清洗 3. 用清水过洗干净 4. 用抹布擦干马桶内外底座 | 1. 每天上、下午各一次 2. 随脏随洗 | 马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。 | 清洁剂、百洁布、牙刷、抹布 |
| 无灰尘、无黄迹、无沉淀物 | 1. 用抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂擦黄迹、污迹 | 每天上、下午各一次 | 1.水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂；  2.刷洗时要小心，避免损坏内部构件。 | 清洁剂、抹布（百洁布）、手套、毛刷、牙膏 |
| 浴帘、浴帘杆、环 | 无皂迹、头发 | 1. 将浴帘放在脸盆内清洗 2. 擦干、擦净后挂在指定位置，无脱钩，再擦洗浴帘杆、环 | 每天上午一次 | 洗净后抹干，不可滴水。 | 百洁布、毛刷、抹布 |
| 卫生间垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天上、下午一次 2. 随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 门（面、锁把手、锁眼、碰头）、铰链 | 无浮灰、手印、斑迹 | 用抹布擦净门面、框 | 每天上午一次 | 用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头，定时给铰链上矿物油，保洁保养每周一次。 | 抹布、门锁眼专用工具包、矿物油 |
| 门槛、防滑垫、地漏 | 无头发、纱头，无灰尘、纸屑，无污迹、水迹 | 1. 用牙刷剔除门槛缝隙内的头发、杂物 2. 用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏 3. 抹布抹净 | 每天上、下午一次 | 地漏清洁后应盖在地漏孔上，不可有积水。 | 牙刷、清洁剂、抹布 |
| 排风口及风口挡板 | 无灰尘、无印迹 | 1. 用抹布擦净挡风板 2. 用抹布擦净风口四周墙壁 | 每周一次 | 风口四周墙壁不可有污迹，不可站在病人用椅上。 | 抹布 |
| 天花板 | 无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网 | 1. 蜘蛛网用鸡毛掸子清除干净 2. 用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、鸡毛掸子 |
| 顶灯及罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 | 擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹。 | 抹布（百洁布） |
| 卫生间空气 | 无异味、空气清新 | 酌情在洗手间内喷洒卫生间专用香水 | 必要时 | 喷洒时征求病人及家属意见。 | 卫生间专用香水 |

**3.2 公共区域保洁要求**

**（1）公共医疗用房日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 门（面、框、把手）、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 1. 用抹布擦净门面、框、把手 | 每天上午一次 | 防火通道图不可破损、脱落 | 抹布（百洁布） |
| 窗台、框、轨道、玻璃 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 1. 用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2. 用刮水器刮除玻璃上污水 3. 刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 4. 用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5. 刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水迹擦去 | 1. 窗台、窗框每天一次 2. 轨道、玻璃每两周一次 | 1.污水不可滴落楼下  2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业  3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 纱窗 | 无灰尘 | 用吸尘器吸除灰尘 | 每周一次 | 纱窗破损及时报修 |  |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 1. 用湿拖把拖净 2. 用清洁剂清除污迹 3. 对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除 | 1. 每天三次 2. 随脏随拖 | 隐蔽区域地面卫生不可忽略 |  |
| 墙壁 | 无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落 | 1. 用干抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂去除污迹 3. 用干净抹布抹净 | 每天一次 | 不可损坏墙面，清洁剂不可脱色 | 抹布、清洁剂 |
| 天花板 | 无斑迹、吊灰、蜘蛛网 | 1. 蜘蛛网用鸡毛掸子清除干净 2. 用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、鸡毛掸子 |
| 顶灯、罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 |  | 抹布 |
| 壁橱、柜 | 无灰尘、污迹、蟑螂，干净 | 1. 用抹布逐层擦拭 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 每天一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 |  |
| 桌、椅 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 1. 用抹布抹净 2. 用清洁剂去除污迹 3. 用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 |  |
| 洗手池、龙头 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通 | 1. 用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面、龙头 2. 用抹布擦干净 | 每天二次 | 1.不可遗漏台面下的弯头。  2.如有故障及时报修 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 白板框 | 无灰尘、污迹 | 1. 用抹布抹去灰尘 2. 脱落处妥善处理 | 每天一次 |  |  |
| 标识牌 | 清晰，无灰尘 | 1. 用抹布抹去灰尘 2. 脱落处妥善处理 | 每天一次 |  |  |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天上、下午各一次 2. 随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 护士站\吧台 | 无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好 | 1. 用抹布抹净 2. 用清洁剂去除污迹 3. 用干抹布抹净 | 每天一次 | 如破损及时报修 |  |
| 体重秤 | 无灰尘、污迹 | 用干净抹布擦拭至洁净、明亮 | 每天一次 |  | 抹布（百洁布） |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 1. 用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2. 用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 牙膏、抹布（百洁布）、酒精棉球 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 1. 用干抹布抹净空调表面及风叶扇 2. 清洗过滤网 | 每两周一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上  2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |

说明：公共医疗用房：医生办公室、护士站、主任办公室、开水间、污洗间、值班房、库房、处置间、诊疗室、专科检查室、清创室、教研活动室。

**（2）公共走廊、厅堂及楼道日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 走廊 | 清洁光亮，无尘、斑迹、油迹、污迹、烟头 | 1. 用尘推往返推尘 2. 将灰尘推至拐角用抹布抹掉 3. 更换干净推头 4. 在不影响人员进出的情况下对斑迹、油迹用洗地机抽洗 | 1. 尘推：2小时1次，随脏随打扫 2. 洗地机：每周2次（1楼大厅每天至少2次） | 1.尘推不可靠近病人及家属  2.不可跟在病人后面推尘，应绕道推尘 | 尘推、抹布、洗地机、防滑警示牌 |
| 楼梯面 | 干净，无灰尘、污迹 | 用湿拖把拖净并用尘推推干 | 1. 每天上午7点之前拖净 2. 随脏随拖 | 1.勿忽略靠近扶手一侧的楼梯面的清洁  2.不可污染另一侧墙面  3.确保地面干燥 | 拖布 |
| 楼梯扶手、栏杆、玻璃 | 无灰尘、斑迹 | 用干净的抹布抹净 | 每天一次 |  |  |
| 楼梯防滑铜条 | 无污迹、锈迹，光亮清洁 | 1. 用抹布蘸清洁剂去除黏附在铜条上的污物 2. 用干抹布擦净 3. 用百洁布蘸桐油擦拭，直至桐油呈黑糊状 4. 再用抹布抹净 | 每月一次 | 擦桐油不可沾染到墙壁、地毯上，防止地毯脱色 | 抹布、桐油 |
| 防尘垫 | 无沙土、杂物、污物残留，干净、美观 | 1. 用吸尘器彻底吸尘 2. 用高压水枪冲洗地垫，去除污物直至结束 3. 用吸水器吸取残留在地垫中的水分 4. 用拖把将地垫周围的水迹拖掉 | 每天一次 | 检查清洗后的地垫，对有些镶嵌在地垫中的杂物挑除 | 吸尘器、高压水枪、拖把 |
| 空调帘 | 无灰尘、污迹、缺损，清洁 | 1. 用抹布蘸清洁剂逐条抹净 2. 用干抹布抹净 | 每天一次 | 避免在人员进出高峰期进行保洁 | 抹布、清洁剂 |
| 等候椅 | 无灰尘、污迹、杂物、水迹，干净明亮 | 1. 抹布蘸清洁剂逐   个抹净   1. 用干抹布抹净 | 每天二次 | 等候椅下方的卫生不要忽略 | 抹布 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天三次 2. 随满随倒 | 不可漫溢，垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4 | 刷子、清洁剂、抹布、垃圾袋 |
| 花盆、花架、装饰花卉 | 无枯枝败叶、灰尘、烟头、杂物 | 1. 用抹布抹去灰尘，捡去烟头、杂物及枯枝败叶，放进垃圾袋里 | 每天一次 | 摆放合理 | 抹布、垃圾袋 |
| 标识牌、框 | 无灰尘、无损坏、无脱落 | 1. 用抹布抹去灰尘 2. 脱落处妥善处理 | 每天一次 |  | 抹布 |
| 走廊扶手 | 无灰尘、损坏、污迹 | 1. 用抹布抹去灰尘 2. 用清洁剂去除污迹 | 每天一次 |  | 抹布、清洁剂 |
| 走廊两侧墙壁 | 无灰尘、污迹、脱落 | 1. 用抹布由上而下抹净 2. 污迹处用清洁剂清除 3. 用干抹布抹净 | 每天一次 | 勿忽略踢脚板的卫生，不可将墙壁擦花 | 抹布（百洁布） |
| 立式烟缸 | 干净，无烟头、烟灰、痰迹、垃圾 | 1. 将烟灰桶内的杂物、砂子表面的烟头倒净 2. 将烟缸盖上的痰迹擦净，表面外壳擦干净 | 每天一次 | 定期清洗，更换砂子 | 抹布 |
| 电子触摸屏 | 无灰尘、污迹，完好 | 用拧干水分的干净抹布擦拭至洁净 | 每天一次 | 不可沾水 | 抹布（百洁布） |
| 大厅所有玻璃面 | 无灰尘、污迹，洁净明亮 | 1. 用干净抹布蘸清洁剂擦拭 2. 用干抹布擦拭至洁净明亮 | 每天一次 | 污水不可滴漏 | 抹布、清洁剂 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 1. 用干抹布抹净空调表面及风叶扇 2. 清洗过滤网 | 每两周一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上  2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |

**（3）公共洗手间日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 地面 | 无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹 | 1. 将地面清扫干净 2. 用拖把拖净地面 3. 对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4. 用干拖把拖净地面 | 1. 每半小时一次 2. 随脏随拖 | 1.注意使用“正在清洁”等提示牌  2.注意马桶后及脸盆下的地面 | 清洁剂、毛刷、拖把、防滑牌、提示牌、抹布（百洁布） |
| 墙壁瓷砖 | 无灰尘、水迹、皂迹，瓷砖缝隙处洁白，无脱落 | 1. 用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2. 用抹布擦净 | 每天上午一次 | 先用牙刷蘸清洁剂，先刷洗缝隙，再按程序操作 | 清洁剂、毛刷（牙刷）、抹布（百洁布） |
| 洗手盆及台面 | 无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通 | 1. 用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2. 用抹布擦干净 | 每半小时一次 | 不可遗漏台面下的弯头 | 清洁剂、抹布（百洁布） |
| 镜面、镜框、镜灯 | 无灰尘、水迹、锈迹，镜面上无顽垢 | 1. 用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2. 用抹布蘸矿物油擦拭镜框 3. 用清洁剂清除污迹 4. 用干净抹布抹净镜灯架 | 每天上午一次 | 玻璃不能擦花 | 玻璃刮、抹布（百洁布）、矿物油 |
| 龙头、挂钩、下水弯头、开关、扶手等 | 光亮、无斑迹 | 1. 用抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3. 用抹布擦净 | 每2小时一次 | 抹布要分开使用 | 抹布、铬、不锈钢清洁剂 |
| 小便池、抽水马桶及水箱 | 无水痕、锈迹、斑迹、毛发、尿碱 | 1. 先抽一次马桶 2. 倒入清洁剂清洗 3. 用清水过洗干净 4. 用抹布擦干马桶内外底座 | 每天三次 | 马桶铰链、出水口、溢水口、水阀、控制器、四周瓷砖的卫生不能忽略。 | 清洁剂、百洁布、牙刷、抹布 |
| 无灰尘、无黄迹、无沉淀物 | 1. 用抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂擦黄迹、污迹 | 每天上、下午各一次 | 1.水箱盖一定要放在安全的地方，防止打烂  2.刷洗时要小心，避免损坏内部构件 | 清洁剂、抹布（百洁布）、手套、毛刷、牙膏 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天四次 2. 随满随倒 | 垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。 | 清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋 |
| 门（面、锁把手、锁眼、碰头）、铰链 | 无浮灰、手印、斑迹 | 用抹布擦净门面、框 | 每天上午一次 | 用专用工具包抹布清洁锁眼、铰链、碰头，定时给铰链上矿物油，保洁保养每周一次 | 抹布、门锁眼专用工具包、矿物油 |
| 门槛、防滑垫、地漏 | 无头发、杂物，无灰尘、纸屑，无污迹、水迹 | 1. 用牙刷剔除门槛缝隙内的头发、杂物 2. 用清洁剂刷洗门槛、防滑垫、地漏 3. 抹布抹净 | 每天上、下午一次 | 地漏清洁后应盖在地漏孔上，不可有积水 | 牙刷、清洁剂、抹布 |
| 风口及风口挡板 | 无灰尘、无印迹 | 1. 用抹布擦净挡风板 2. 用抹布擦净风口四周墙壁 | 每周一次 | 风口四周墙壁不可有污迹，不可站在病人用椅上 | 抹布 |
| 天花板 | 无斑迹、无吊灰、无蜘蛛网 | 1. 蜘蛛网用鸡毛掸子清除干净 2. 用干净抹布擦净 | 每周一次 | 防止灰尘扬起 | 抹布、鸡毛掸子 |
| 顶灯及罩 | 无灰尘 | 用抹布擦净 | 每周一次 | 擦时不要把灯罩周围墙壁碰有印迹 | 抹布（百洁布） |
| 卫生间空气 | 无异味、空气清新 | 酌情在洗手间内喷洒卫生间专用香水 | 必要时 |  | 卫生间专用香水 |
| 玻璃窗、框、窗台 | 窗框无灰尘、玻璃明亮无污迹 | 1. 涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2. 刮水器刮除玻璃上污水 3. 刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 4. 用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5. 刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 1. 玻璃每周一次 2. 窗框、台每天一次 |  |  |
| 便池隔板 | 无灰尘、污迹、水迹、鞋印 | 1. 用抹布抹净灰尘 2. 用抹布蘸清洁剂擦拭 3. 用干抹布抹净 | 1. 每天二次 2. 随脏随擦 |  |  |

**（4）外环境日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 主干道地面、台阶 | 无瓜果皮、纸屑、枯叶、烟头、呕吐物、污物等 | 1. 晴天时先均匀洒水，再用大扫帚清扫 2. 对污物、呕吐物及时清理干净 3. 装入簸箕倒入垃圾桶 4. 台阶用拧干水的拖把拖净 | 1. 每天二次（大扫） 2. 巡回保洁维护每小时一次 3. 随脏随扫 | 避免扬尘、触碰行人、地面湿滑 | 洒水器、大小扫帚、簸箕、拖把、桶 |
| 窨井盖 | 无晃动，表面无痕迹、污迹，下水孔无阻塞、破损 | 用蘸有清洁剂的刷子刷洗 | 每天一次 | 发现缺失、破损、晃动应立即报修，避免行人发生意外，周边无积水 | 清洁剂、刷子 |
| 绿化带、花坛 | 无灰尘、枯枝败叶、杂物 | 1. 用抹布擦拭花坛周边框至洁净 2. 捡去枯枝败叶，杂物装入垃圾袋内 | 每天一次 |  |  |
| 路灯杆、罩 | 无灰尘、污迹 | 用干净抹布擦拭干净 | 每三天一次 | 防止触电，避免损坏灯罩、高空坠落 | 抹布（百洁布） |
| 绿化带周边的休闲桌椅 | 无灰尘、污迹、垃圾、水迹 | 1. 用干净抹布抹去灰尘 2. 用清洁剂擦洗污迹，用干抹布擦净 3. 清除垃圾，装入垃圾袋内，放进垃圾桶 | 1. 每天三次 2. 随脏随扫 |  | 抹布、清洁剂 |
| 垃圾桶 | 无污迹、漫溢、异味 | 1. 将垃圾袋取出扎紧袋口，装入垃圾车内 2. 用浸有清洁剂的抹布擦拭至干净 3. 更换垃圾袋 | 每天二次 | 1.无污水滴漏  2.不可漫溢，垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4 | 抹布、垃圾袋、清洁剂 |
| 宣传栏、框、面 | 无灰尘、污迹、脱落 | 1. 用干净抹布擦拭至洁净 2. 对脱落处妥善处理 | 每天一次 | 表面不可擦花 | 抹布（百洁布） |

**（5）电梯日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 内板壁（金属面板） | 无灰尘、斑迹、手印，干净、光亮 | 1. 用湿抹布将板壁上的浮灰彻底擦净 2. 用百洁布蘸上正确稀释后的多功能清洁剂擦拭斑迹，再用抹布擦净 3. 均匀地喷上家具蜡（或金属光亮剂），用抹布擦拭直到光亮 | 每天一次 | 清洁时使用提示牌 | 抹布、多功能清洁剂、家具蜡、提示牌 |
| 地面 | 无灰尘、斑迹、水迹、污物，干净 | 1. 用拖把将地面灰尘擦去 2. 用抹布蘸清洁剂擦拭斑迹 3. 用抹布蘸清洁剂擦拭门槽，去除槽内异物 | 每天三次，随脏随拖 | 早晨7:30前一次，中午12:00前清洁一次，傍晚17:30前清洁一次 |  |
| 灯罩 | 无灰尘、斑迹，干净 | 1. 用抹布将灯罩的灰尘去除 2. 均匀地喷上金属光亮剂，用干抹布轻而快地擦拭 | 每周一次 | 喷金属光亮剂每月一次 |  |
| 指示按钮 | 无灰尘、污迹，清晰无破损 | 1. 用抹布抹去浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂去除污迹 3. 用干抹布拭净 | 每天一次 | 按钮内不可进水 |  |
| 门 | 无灰尘、斑迹，干净明亮 | 1. 用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2. 均匀喷上金属光亮剂，用抹布擦拭直至光亮 | 每天一次 |  |  |
| 扶手 | 无灰尘、斑迹，干净明亮 | 1. 用抹布将电梯门的浮灰从上而下擦拭干净 2. 均匀喷上金属光亮剂，用抹布擦拭直至光亮 | 每天一次 |  |  |
| 换气扇及罩 | 无灰尘，干净明亮 | 用干抹布擦拭换气口至洁净 | 每天一次 |  |  |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 1. 用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2. 用酒精棉球擦拭听话筒 | 每天一次 |  |  |

**3.3 医用器物日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 电开水炉 | 表面无灰尘、污迹，洁净光亮 | 用干净抹布擦拭至洁净 | 每天一次 | 防止烫伤、触电 |  |
| 氧气瓶、架 | 无灰尘、污迹、漏气，标识清晰，分区存放，有“空”、 “满” 、“禁火”警示标识 | 用干净抹布擦拭至洁净 | 每天一次 | 抹布不可沾有油脂 | 抹布（百洁布） |
| 医疗废弃物容器 | 外表无污迹、洁净光亮，无异味，废弃物勿外露 | 1. 戴手套取出垃圾袋，口扎紧放入保洁工作车内 2. 用清洁剂刷洗 3. 用干抹布擦干净 | 1. 每天一次 2. 特殊区域二次 | 处置时满足院感规定，周边墙壁不可有污迹、不可漫溢 | 手套、抹布、刷子 |
| 病历车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 1. 用拧干水分的干净抹布擦拭灰尘污迹至光亮 2. 用牙刷剔除车轮上缠绕物 3. 定期给车轮轴注矿物油 | 1. 每天一次 2. 每周彻底清洁一次 | 不可把病历淋湿或污染，对出现问题的及时报修 | 抹布（百洁布）、牙刷、清洁剂、矿物油 |
| 治疗车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 同上 | 1. 每天一次 2. 每周彻底清   洁一次 | 对出现问题的及时报修 | 抹布（百洁布）、牙刷、清洁剂、矿物油 |
| 护理车 | 无灰尘、污迹、水迹，光亮洁净 | 同上 | 1. 每天一次 2. 每周彻底清洁一次 | 对出现问题的及时报修 | 抹布（百洁布）、牙刷、清洁剂、矿物油 |
| 发药车 | 无灰尘、污迹，完好 | 同上 | 1. 每天一次 2. 每周彻底清洁一次 | 不可忽略抽屉内的卫生，对出现问题的及时报修 | 抹布（百洁布）、牙刷、清洁剂、矿物油 |

**3.4 行政区域日常保洁项目要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **标准**  **（质量要求）** | **程序** | **频次** | **注意事项** | **工具**  **（材料）** |
| 门、防火通道图 | 无浮灰、手印、斑迹，光亮 | 用抹布擦净门面、框、把手 | 每周两次 | 对出现问题的及时报修 | 抹布 |
| 地面 | 无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹 | 1. 用扫把清扫干净 2. 用吸尘器吸尘 3. 对黏附在地毯上的污物清扫干净 | 1. 每天清扫一次 2. 每周吸尘一次 | 注意踢脚线卫生 | 扫把、吸尘器 |
| 文件柜、储物柜等家具 | 无灰尘、污迹，干净 | 1. 用抹布擦拭表面 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 每周一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布（百洁布） |
| 办公桌 | 无灰尘、污迹，干净 | 1. 用抹布擦拭表面 2. 对污迹处用清洁剂擦拭 | 每天一次 | 家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀 | 抹布、清洁剂 |
| 开关、插座、空调调节器 | 无灰尘、污迹，光亮、无破损 | 1. 抹布抹浮灰 2. 用抹布蘸清洁剂去除污迹 3. 用干净抹布抹净 | 每天一次 |  | 抹布、清洁剂 |
| 窗户玻璃、窗框、窗台 | 玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好 | 1. 用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2. 用刮水器刮除玻璃上污水 3. 刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框 4. 用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5. 刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去 | 每两周一次 | 1.污水不可滴落楼下  2.高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业  3.刮大风、下雨时勿作业 | 抹布、清洁剂、刮水器 |
| 垃圾桶 | 光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾 | 1. 将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2. 用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3. 擦干、擦净 4. 更换干净垃圾袋 | 1. 每天上、下午各一次 2. 随满随倒 | 1.垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢（垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4）。  2.垃圾桶每月清洗一次 | 清洁剂、百洁布、毛刷  抹布、手套、塑料袋 |
| 踢脚板 | 无污物、斑迹，干净、光亮 | 1. 用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹 2. 抹净踢脚板表面 | 每周一次 |  | 抹布、平口起子 |
| 空调 | 无冷凝水，清洁无灰尘 | 1. 用干抹布抹净空调表面及风叶扇 2. 清洗过滤网 | 每两周一次 | 1.应站在梯子或稳定性较好的支撑物上  2.擦拭前拔下空调插头 | 梯子、干净抹布 |
| 沙发（面、缝隙、脚） | 无灰尘、污物、斑迹、破损，干净、整洁 | 1. 用吸尘器将沙发各部位彻底吸尘 2. 针对不同的斑迹，用除油剂和正确配制的TR103,用毛刷刷除 3. 对重污处（扶手、靠背、坐垫等易脏部位）进行刷洗 4. 用干净抹布抹净 | 每月一次 | 对破损的沙发及时更换或报修 | 清洁剂（TR103）、除油剂吸尘器、毛刷、抹布 |
| 电话机 | 清洁，无污迹、异味 | 1. 用抹布蘸牙膏擦拭污迹 2. 用酒精棉球擦拭听话筒 | 每2天1次 | 清洁时按下电话按键 | 牙膏、抹布、酒精棉球 |

**（四）保洁服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **质量标准** | **考核标准** |
| 项目负责人  （10分） | 1. 熟练掌握各个区域环境人员编排等问题，并与区域负责人沟通处理各个事项； 2. 积极执行科室临时办的工作任务； 3. 工作效率及工作质量是否满足科室或医院要求； 4. 对各区域提出的问题，及时进行整改落实； 5. 如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 | 一项不合格扣1分 |
| 楼道梯级、停车棚、阳台、地毯地面、顶篷、边缘区域（10分） | 1. 无垃圾杂物，无泥沙，无污渍，地毯无明显灰尘； 2. 每个单元梯级烟头等脏物不超过2个； 3. 每20平方米内杂物不超过2个； 4. 走廊每100平方米烟头等不超过5个； 5. 绿化带、平台每5个平方米内烟头等不超过3个。 | 一项不合格扣1分 |
| 墙面、玻璃门窗、扶手、电子门、消防栓、管、电表箱、信报箱、宣传栏、开关面板（10分） | 1. 无乱张贴，无蜘蛛网，无痰迹，无污迹，无积尘； 2. 大理石、瓷片、喷涂墙面，用纸巾擦拭50CM无明显灰尘； 3. 乳胶漆墙面无污迹，目视无明显灰尘； 4. 清刮后用纸巾擦拭无明显灰尘，玻璃光亮，门、窗槽无明显灰尘、污迹、手印等。 | 一项不合格扣1分 |
| 电梯  （5分） | 1. 地面、地毯无污渍、水渍、垃圾； 2. 电梯壁面、电梯门无污渍、无手印、无灰尘。 | 一项不合格扣1分 |
| 卫生间  （10分） | 1. 地面无积水、无污渍、无杂物; 2. 墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍； 3. 天花、灯具等目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍。 | 一项不合格扣  1分 |
| 服务态度  （10分） | 1. 热情主动，细心周到微笑服务，礼貌待人； 2. 谦虚和悦地接受管理部门的评价，耐心倾听意见、咨询，与病人及家属或我院职工无争吵； 3. 工作责任心强，无失误； 4. 积极执行科室临时交给工作任务； 5. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，酌情进行扣分。 | 一项不合格扣1分 |
| 劳动纪律  （10分） | 1. 仪表符合规定，按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗； 2. 服从管理部门的调配； 3. 严格遵守医院各项规章制度和注意事项。 | 一项不合格扣1分 |
| 垃圾桶  （10分） | 1. 无过夜垃圾，无异味，桶身无污渍； 2. 垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4。 | 一项不合格扣1分 |
| 尘推、清洁推车、毛巾、拖把等常用工具  （5分） | 1. 所有用具干净、整齐； 2. 毛巾、拖把无异味、无发霉现象。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 普通设备表面、空调表面、空调过滤网等机械设备（10分） | 1. 表面无灰尘。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 各类家具、物品  （5分） | 1. 物品、家具表里无灰尘、无污渍、无水印。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 标本配送  （5分） | 1. 操作无失误,准确、及时。 | 一项不合格扣0.5分 |
| 投诉情况 | 1. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响   的。 | 另扣22分 |

**二、配送服务需求：**

**（一）工作内容**

1. 杂物配送：根据科室要求，协助仓库货物上下架，将杂物配送至指定区域。
2. 库房整理：根据科室需求，按分类有序整理货架。

**（二）工作要求**

* 1. 学历至少达到初中及以上水平；
  2. 爱护公共财产，听从科室的工作安排；
  3. 及时、到位地完成工作任务。

**（三）配送员服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **考核内容** | **分值** |
| 项目负责人 | 1.熟练掌握人员编排等问题，并与区域负责人沟通处理各个事项； | 0-10分 |
| 2.积极执行科室临时办的工作任务； |
| 3.工作效率及工作质量是否满足科室或医院要求； |
| 4.对科室提出的问题，及时进行整改落实； |
| 5.如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 |
| 工作质量 | 1.主动协助科室做好物品上下架、整理工作； | 0-30分 |
| 1. 2.根据科室要求仔细核对需要配送物品数量、类别，并根据要求送至指定地点； |
| 1. 3.配送迅速、准确无误，无差错； |
| 1. 4.根据配送要求，做好相应防护工作。 |
| 服务态度 | 1.优质服务、文明用语、规范操作； | 0-30分 |
| 1. 2.和同事、病人之间互相尊重，不能发生争执； |
| 1. 3.服从管理部门的工作安排； |
| 1. 4.杜绝“以公谋私”。 |
| 1. 5.有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响的，扣22分。 |
| 工具管理 | 1.妥善保管配送工具。 | 0-10分 |
| 劳动纪律 | 1.不迟到、早退； | 0-20分 |
| 1. 2.在规定时间、规定地点用餐； |
| 1. 3.无擅自离岗； |
| 1. 4.在岗期间不得兼职其他工作； |
| 1. 5.不得聚众聊天。 |

**三、勤杂服务需求：**

**（一）病区勤杂工**

**1、工作内容**

* 1. 协助护士刷床、负责病员的被服更换，清点病区污、净被服；
  2. 入院病人的床单位准备、出院病人整理床单元并进行床单元终末消毒；
  3. 分发病员服、手术服，剪指甲，送药盘及协助取药等；
  4. 护士、医生值班室的床上用品更换、清点；
  5. 整理换药器械和需要与供应室更换的物品等；
  6. 协助管理病人的物品或陪人；
  7. 管理被服间的被服、开水间的开水及病人家属陪护床的领发与登记；
  8. 负责清点和复核住院病人的订餐数量，并及时送达各个病房；
  9. 协助拆送、安装各类隔帘布、椅套及病房被服清点等，晾晒及整理换季被服等；
  10. 协助病区管理非挂衣区的晾晒衣服；
  11. 协助病房完成紫外线消毒，并进行每周一次病房大清洁；
  12. 加床；
  13. 冰箱内部整理及清洁；
  14. 其它未包括但现在勤杂工在做的工作内容或今后科室派生出来不属

于医生、护士执业要求的后勤服务（此项请投标方充分考虑）。

**2、工作要求**

* 1. 学历至少达到初中及以上水平；
  2. 操作熟练，符合消毒无菌技术及防止院内交叉感染的感管要求；
  3. 爱护科室财产，听从护士长的工作安排及调派；
  4. 人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员工操作熟练，并经所在科室试用且得到科室认可后才可进场；
  5. 具有一定职业道德；
  6. 尊重病人及保护病人的隐私；
  7. 及时、到位地完成工作任务；
  8. 认真保管医院的财物，包括被服等。

**3、病区勤杂工服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **考核内容** | **分值** |
| 项目  负责人 | 1. 熟练掌握人员编排等问题，并与区域负责人沟通处理各个事项； | 0-10分 |
| 1. 积极执行科室临时办的工作任务； |
| 1. 工作效率及工作质量是否满足科室或医院要求； |
| 1. 对科室提出的问题，及时进行整改落实； |
| 1. 如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 |
| 工作质量 | 1. 送餐到病人床头，送水到床头柜，并协助病人进食、进水，清洗碗筷等； | 0-30分 |
|  |
| 1. 协助患者如厕； |
| 1. 在护士指导下完成擦浴、洗头，协助患者翻身； |
| 1. 在护士指导下完成出院病人的终末消毒处置工作； |
| 1. 负责病人床上用品更换、整理； |
| 1. 送检、陪检，协助患者完成各项检查； |
| 1. 经常巡视病房，加强病人的安全管理，及时满足患者所需。 |
| 设施管理 | 1. 负责公共区域照明灯及电扇的及时开关；参与病房的环境卫生设施等管理； | 0-5分 |
| 1. 空调的温度符合标准（空调温度夏天不得低于25℃，冬天不得高于20℃）。 |
| 仪表要求 | 1. 统一穿着岗位制服； | 0-5分 |
| 1. 统一配挂工作牌； |
| 1. 分发餐饮时带口罩、帽子； |
| 1. 不留长指甲、不佩戴首饰等物件。 |
| 劳动纪律 | 1. 不迟到、早退； | 0-15分 |
| 1. 在规定时间、规定地点用餐； |
| 1. 无擅自离岗； |
| 1. 在岗期间不得兼职其他工作； |
| 1. 不得聚众聊天。 |
| 服务态度 | 1. 优质服务、文明用语、规范操作； | 0-25分 |
| 1. 对待病人耐心、细心、热情周到； |
| 1. 不与病人及病人家属发生争执； |
| 1. 同事之间互相尊重不发生口角争执； |
| 1. 听从管理部门的工作安排； |
| 1. 服从所在区域的护士长及科主任管理； |
| 1. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响的，扣22分。 |
| 有无私自变卖医院物资 | 1. 医疗垃圾等； | 0-10分 |
| 1. 其他物资、材料、物品等。 |

**（二）手术中心勤杂工**

**1、工作内容**

1. 用轮椅或平车接、送手术病人。术前从手术室门口接到手术间，术后从手术间送回病房（分手术室内、外不同勤杂工）。
2. 环境清洁卫生工作，包括每天早晚例行的物表及地面卫生清洁（手术间及各辅助房间与区域）；手术接台中的整理、清洁及手术结束后的终末清洁打扫、每周一次手术间及各区域的大清洁（包括天花板、墙壁及设备脚轮等）。
3. 清洗医护的工作鞋（拖鞋）。
4. 布类管理，包括工作服、手术衣及手术铺巾。下送用过的布类到洗衣房；接收并整理清洁的衣物和手术床单，保证备用。
5. 门口管理。员工通道：管理人员进出登记，发放工作服、口罩帽子及更衣柜钥匙；病人通道：入室与离室病人管理，核对交接核查表、病人身份与相应的手术间等。
6. 协助领取药品、耗材。送手术标本等，移动、搬运仪器设备、气瓶等。
7. 手术中心餐厅管理，清点员工订餐的盒饭，餐厅清洁等。
8. 值班室清洁，更换床单被套等。
9. 其它未包括但现在勤杂工在做的工作内容或今后科室派生出来不属于医生、护士执业要求的后勤服务。

**2、工作要求**

1. 学历至少达到初中及以上水平；
2. 操作熟练，符合消毒无菌技术及防止院内交叉感染的感管要求；
3. 爱护科室财产，听从护士长的工作安排及调派；
4. 人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员

工操作熟练，并经所在科室试用且得到科室认可后才可进场；

1. 具有一定职业道德；
2. 尊重病人及保护病人的隐私；
3. 及时、到位地完成工作任务；
4. 认真保管医院的财物，包括被服等。

**3、手术中心勤杂工服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **考核内容** | **分值** |
| 项目负责人 | 1. 熟练掌握各个岗位人员编排等问题，积极做好与区域负责人的沟通工作； | 0-10分 |
| 1. 及时落实科室提出的整改意见； |
| 1. 积极执行科室临时交办的工作任务； |
| 1. 负责手术室的环境卫生检查工作，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好，及时做好巡视检查记录； |
| 1. 如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 |
| 墙面、玻璃门窗、扶手、电子门、消防栓、管、家具 | 1. 地面无污迹，无灰尘； | 0-5分 |
| 1. 手术室物表无污迹，无灰尘； |
| 1. 电子门上无手印； |
| 1. 玻璃门窗光亮，无手印； |
| 1. 门、窗槽无灰尘、污迹； |
| 1. 家具表里无灰尘、无污渍、无水印。 |
| 工作鞋（拖鞋） | 1. 洗涤流程符合院感要求； | 0-5分 |
| 1. 工作鞋面、鞋底干净，无积灰； |
| 1. 按同类、同尺码整理存放。 |
| 天花板、天棚、楼道灯、灯罩、烟感、吹风口、指示灯 | 1. 无蜘蛛网，无明显灰尘，无污渍，无飞蛾，灯罩内无虫尸。 | 0-5分 |
| 轮椅、平车等接送工具 | 1. 表面无污渍、无灰尘； | 0-5分 |
| 1. 金属面光亮，无手印； |
| 1. 轮子无明显灰尘。 |
| 卫生间 | 1. 地面无积水、无污渍、无杂物，墙面瓷片、门、窗用纸巾擦拭无明显灰尘，便器无污渍； | 0-5分 |
| 1. 天花、灯具等目视无明显灰尘，玻璃、镜面无灰尘，无污渍。 |
| 垃圾桶 | 1. 无过夜垃圾，无异味，桶身无污渍； | 0-5分 |
| 1. 垃圾不得超过垃圾桶容量的3/4。 |
| 被服收送 | 1. 根据院感要求，收送手术室内被服； | 0-5分 |
| 1. 收脏车存放的污染物不得超过收脏车的1/3。 |
| 人员进出管理 | 1. 员工通道根据手术室要求进行人员登记管理，发放工作服、口罩帽子及更衣柜钥匙； | 0-10分 |
| 1. 病人通道根据手术室时间安排进行病人入离室管理，核对交接核查表、身份与对应的手术间。 |
| 病人运送 | 1. 运送时，做好病人的安全防护措施； 2. 根据病人的手术麻醉情况，按照医生的指导选择恰当的运送方式； | 0-5分 |
| 1. 运送途中遇到坡度缓慢运行，优先考虑病人的舒适度。 |
| 布草管理 | 1. 根据院感要求，感染布草与污染布草分开管理； | 0-5分 |
| 1. 根据收送一致原则，领用洁净布草、被服等。 |
| 服务态度 | 1. 热情主动，细心周到，微笑服务，礼貌待人； | 0-10分 |
| 1. 谦虚和悦地接受管理部门的评价，耐心倾听意见、咨询，与病人及家属或我院职工无争吵； |
| 1. 工作责任心强，无失误； |
| 1. 手术换台期间，整理迅速、不推拖； |
| 1. 积极执行科室临时交给工作任务； |
|  | 1. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，酌情进行扣分。 |  |
| 劳动纪律 | 1. 仪表符合规定； | 0-10分 |
| 1. 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗； |
| 1. 服从管理部门的调配； |
| 1. 严格遵守医院的各项规章制度和注意事项。 |
| 尘推、清洁推车、毛巾、拖把等常用工具 | 1. 所有用具干净、整齐； | 0-5分 |
| 1. 毛巾、拖把无异味、无发霉现象。 |
| 普通设备表面、空调表面、空调过滤网等机械设备 | 1. 表面无灰尘。 | 0-5分 |
| 订餐管理 | 1. 清点、复核订餐数量，准确失误。 | 0-5分 |
| 投诉情况 | 1. 因不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响的。 | 另扣22分 |

**（三）消毒供应室勤杂工**

**1、工作内容**

1. 消毒员
2. 在护士长领导及本科主管护师、护师、护士指导下进行工作。
3. 严格执行 “CSSD医院感染管理制度”、“消毒隔离制度”和“灭菌

区工作制度”。

1. 严格执行各项规章制度、技术操作规程、工作流程，完成各类医疗

器械的灭菌工作，灭菌合格率100％。

1. 已灭菌物品和未灭菌物品应严格分开，定点放置，不得混放。
2. 每日灭菌前后要注意对压力蒸汽灭菌器进行认真检查，清洁保养维

护，做好灭菌前的准备工作。

1. 严格按《消毒技术规范》要求进行装放物品，有筛孔的容器灭菌前

应打开，灭菌结束立即关闭；装量不宜过多、过紧，预真空压力蒸汽

灭菌器≤90％，大包、敷料类放上层，中包放中层，小包及金属类放

下层。

1. 熟练掌握灭菌器性能要求，认真观察灭菌器运转情况，及时发现故

障，不得擅离职守。

1. 每锅压力蒸汽灭菌完成时，与监测护士共同认真核对灭菌后化学指

示剂变色情况，并将查对结果记录备案，签名。如发现化学指示剂变

色没有达到标准黑色，应立即查找原因，物品重新灭菌不得发放。

1. 负责做好灭菌效果监测工作：包括每晨第一锅做B-D试验，每锅均

有物理监测、每包化学监测、每周一次生物指示剂监测，每锅次批量

化学监测并记录保留监测结果备案。

1. 掌握停水、停电、停蒸汽、遇冷空气团等应急情况的处理。
2. 维护环境清洁整齐及安全，每日灭菌前擦拭灭菌器内外及搁架，清

洗过滤网，检查安全阀。

1. 认真做好灭菌后的安全检查，灭菌结束关闭水源、电源、气源。
2. 物品下收、下送组
3. 遵守科室规章制度，按时上下班，不得随意请假。
4. 负责全院可重复使用物品的回收清点、分类工作。
5. 严格执行个人防护和消毒隔离制度，以及严格执行手卫生管理制度。
6. 负责特殊污染物品的回收登记与消毒处理。
7. 按要求做好各类医疗废物的分类处理工作，预防交叉污染。
8. 负责回收台面、车辆与清洗工具的清洗消毒处理并保持整洁。
9. 需完成科室清洁卫生工作。
10. 保持所管区域的清洁卫生符合要求。
11. 服从科室安排，及时完成所分配的各项工作。
12. 爱护科内各种物品，严禁违规使用和损坏。
13. 清洗组
14. 遵守科室规章制度，按时上下班，不得随意请假。
15. 在护士的指导下工作，负责各类可重复使用物品的清洗工作，熟悉

各类物品的清洗流程，遵守清洗消毒器及超声清洗机的操作规程及使

用注意事项，做好各种清洗设备的日常维护与保养。

1. 根据物品性质及污染程度选择合适的清洗方式和流程，避免器械损

坏和确保清洗质量。

1. 熟练掌握消毒液、清洗液、润滑液、除锈剂的配制方法并保持其有

效浓度。

1. 严格执行个人防护和消毒隔离制度，防止交叉污染，避免针刺伤。
2. 保持去污区清洁、整齐，需完成科室清洁卫生工作。
3. 保持所管区域的清洁卫生符合要求。
4. 服从科室安排，及时完成所分配的各项工作。
5. 爱护科内各种物品，严禁违规使用和损坏。
6. 包布整理及包装组
7. 遵守科室规章制度，按时上下班，不得随意请假。
8. 在护士的指导下工作，保持检查包装区环境清洁、整齐，各类物品

放置规范化。

1. 严格执行查对制度，掌握各种器械包的用途，熟悉包内器械的数目、

规格及包装注意事项，按质量标准完成各类物品包的包装。

1. 物品包装大小、重量、松紧度符合要求。包装材料无破损、中央无

缝线。包外物品包标签填写正确、完整。

1. 及时补充包布，放置整齐，摆放有序。
2. 参与科室清洁卫生工作，保持所管区域的清洁卫生符合要求。
3. 服从科室安排，及时完成所分配的各项工作。
4. 爱护科内各种物品，严禁违规使用和损坏。

**2、工作要求**

1. 学历至少达到初中及以上水平；
2. 操作熟练，符合消毒无菌技术及防止院内交叉感染的感管要求；
3. 爱护科室财产，听从护士长的工作安排及调派；
4. 人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员

工操作熟练，并经所在科室试用且得到科室认可后才可进场；

1. 具有一定职业道德；
2. 及时、到位地完成工作任务；
3. 认真保管医院的财物，包括包布、器械等。

**3、消毒供应室勤杂工服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **考核内容** | **分值** |
|
| 项目  负责人 | 1. 熟练掌握各个岗位人员编排等问题，积极做好与区域负责人的沟通工作； | 0-10分 |
| 1. 及时落实科室提出的整改意见； |
| 1. 积极执行科室临时交办的工作任务； |
| 1. 负责各个区域的环境卫生检查工作，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好，及时做好巡视检查记录； |
| 1. 如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 |
| 工作  质量 | 1. 按要求完成分配的工作任务； | 0-20分 |
| 1. 接触无菌物品，按要求消毒双手； |
| 1. 能主动积极参与装锅工作； |
| 1. 及时整理包布和洞巾； |
| 1. 能处理简单的仪器故障； |
| 1. 按要求及时清洗器械，保证干净无污； |
| 1. 按要求完成卫生包干区的清洁工作、倾倒仪器积水。 |
| 设施管理 | 1. 负责公共区域照明灯及电扇的及时开关；参与科室的环境卫生设施等管理； | 0-5分 |
| 1. 空调的温度符合标准（空调温度夏天不得低于25℃，冬天不得高于20℃）。 |
| 仪表要求 | 1. 统一穿着岗位服装、鞋子； | 0-15分 |
| 1. 统一配挂工作牌； |
| 1. 不留长指甲、不佩戴首饰等物件。 |
| 劳动纪律 | 1. 不迟到、早退； | 0-10分 |
| 1. 在规定时间、规定地点用餐； |
| 1. 无擅自离岗； |
| 1. 在岗期间不得兼职其它工作； |
| 1. 不得聚众聊天。 |
| 服务态度 | 1. 优质服务、文明用语、规范操作； | 0-20分 |
| 1. 按要求完成上级分配的任务； |
| 1. 同事之间互相尊重不发生口角争执。 |
| 1. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，酌情进行扣分。 |
| 服从管理 | 1. 听从管理部门的工作安排； | 0-10分 |
| 1. 服从所在区域的护士长及科主任管理。 |
| 有无私自变卖医院物资 | 1. 医疗垃圾等； | 0-10分 |
| 1. 其他物资、材料、物品等。 |
| 投诉情况 | 1. 因不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响的。 | 另扣22分 |

**四、被服服务（洗衣房）要求**

**1、工作内容**

* 1. 负责污染被服的收集、数量统计、装袋；
  2. 负责污染被服与感染被服分开装袋管理；
  3. 负责洁净被服整理、上架；
  4. 负责洁净工作服、被服下送至使用科室；
  5. 负责污染区域、洁净区域的卫生保洁工作；
  6. 所有工作必须符合医院的感管要求。

**2、工作要求**

1. 学历至少达到初中及以上水平；
2. 工作期间做好个人防护工作；
3. 操作熟练，熟悉交叉感染的感管要求并按要求操作；
4. 爱护科室财产，听从科室的工作安排；
5. 人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员工操作熟练，并经所在科室试用且得到科室认可后才可进场；
6. 具有一定职业道德；
7. 及时、到位地完成工作任务；
8. 认真保管各类被服等财物。

**3、洗衣房勤杂工服务质量要求及考核标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **考核指标** | **考核内容** | **分值** |
| 项目负责人 | 1. 熟练掌握人员编排等问题，并与区域负责人沟通处理各个事项； | 0-10分 |
| 1. 积极执行科室临时办的工作任务； |
| 1. 工作效率及工作质量是否满足科室或医院要求； |
| 1. 对科室提出的问题，及时进行整改落实； |
| 1. 如发生突发性事件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，及时向医院管理部门报告。 |
| 工作质量 | 1. 积极、主动做好污染衣物装袋工作； | 0-30分 |
| 1. 污染物和感染物分区域装袋存放； |
| 1. 主动协助科室做好物品上下架、整理工作； |
| 1. 污染物区域和存放区域洁净无灰尘； |
| 1. 熟练掌握院感知识，按要求操作； |
| 1. 个人防护工作符合院感要求。 |
| 服务态度 | 1. 优质服务、文明用语、规范操作； | 0-30分 |
| 1. 和同事、病人之间互相尊重，不能发生争执； |
| 1. 服从管理部门的工作安排； |
| 1. 杜绝“以公谋私”。 |
| 1. 有不良作为被病人及家属或科室投诉属实的，给医院造成较大影响的，扣22分。 |
| 工具管理 | * 1. 妥善保管配送、储存等各类工具。 | 0-5分 |
| 卫生保洁 | 1. 地面无污迹，无灰尘； | 0-15分 |
| 1. 玻璃门窗光亮，无手印； |
| 1. 门、窗槽无灰尘、污迹； |
| 1. 物品物表无灰尘、无污渍、无水印； |
| 1. 天花板无蜘蛛网，无明显棉絮。 |
| 劳动纪律 | 1. 不迟到、早退； | 0-10分 |
| 1. 在规定时间、规定地点用餐； |
| 1. 无擅自离岗； |
| 1. 在岗期间不得兼职其他工作； |
| 1. 不得聚众聊天。 |

**五、月度绩效考核奖罚标准**

招标人组织各相关科室参与卫生保洁、配送、勤杂等各岗位的打分，汇总平均值作为中标人月度绩效考核得分，中标人年度绩效考核得分为各月考核得分的平均值。

**1、处罚方法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **月度评分** | **扣款标准** |
| 1 | 89分（含）以上 | 支付全部月度合同金额 |
| 2 | 89分以下，84分（含）以上 | 扣款为月度合同金额2.5%； |
| 3 | 84分以下，79分（含）以上 | 扣款为月度合同金额5%； |
| 4 | 79分以下 | 扣款为月度合同金额10%； |
| 5 | 服务期限内有5次低于89分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 6 | 服务期限内有2次低于79分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 备注 | | 以上评分标准按照百分制进行，每月初恢复百分制。 |

**2、奖励方法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **得 分** | **奖励标准** | **备注** |
| ≥95分 | 增加1000元/当月 | 当月最高奖励不超过2000元人民币。 |
| 连续2个月≥95分 | 增加1500元/当月 |
| 连续3个月≥95分 | 增加2000元/当月 |

3、招标人不定期按照招标文件中的各项考核标准对服务区域进行检查，发现不合格项进行扣分处理。中标人须在当日作出响应，完成招标人的要求。

**六、考勤说明**

中标人在承包之日起5个工作日内向招标人提供工作人员名单，并在招标人指定科室录入员工指纹或面部扫描。上下班执行指纹或面部扫描考勤，招标人每月对中标人的考勤进行检查，按照《考勤标准》执行。

**考勤标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **标准** | **扣款** |
| 迟到或早退5分钟之内（含5分钟） | 5元/人/次 |
| 迟到或早退5—30分钟（含30分钟） | 10元/人/次 |
| 迟到或早退30分钟以上 | 视同缺岗，  200元/人/次 |
| 未打卡且未于当天及时说明理由者 | 视同迟到，  5元/人/次 |
| 缺岗 | 200元/人/次 |
| 当月迟到或早退累计5次及5次以上者 | 除按照上述标准扣款外，  另扣除60元/人/月 |

**七、其他要求**

1、各投标人须在对招标人工作目标要求、现场、周边环境在全面了解的情况下编制科学、合理、切实可行的组织实施计划以及具体的质量保证措施、工作程序。

2、投标人须按现代企业制度的要求运行，发挥自身优势，以热心、爱心、专心、贴心的服务，为招标人提供全方位、一体化的专业服务保障，确保正常运转。

3、中标人合同签订后，派工作人员进场，按实际进场人员数量、种类、服务内容结算费用；工作人员必须服从招标人的调动和指挥，积极配合招标人，搞好本职工作。

4、中标人须自行解决工作时所需的培训、住宿及服装，并能遵守招标人的行业形象要求及工作规范，保证文明工作。

5、如遇招标人重要检查、重要嘉宾参观以及其它重大会议和重要活动，中标人需积极配合招标人的工作安排和人员调度。

6、中标人应按月向招标人提供所用人员的工资发放表、保险票据（复印件），各岗位人员名单及考勤表等；公司花名册及每月新增花名册须报所在辖区\*\*\*备案。

7、中标人必须严格按照国家规定、双方签订合同及相关补充协议标准发放服务员工的工资，公司不得以任何理由克扣工人工资作为公司利润赚取。

8、中标人达不到招标人要求以及中标人的各项服务承诺，招标人有权要求其整改，扣款直至终止合同。

9、中标人的所有工作除应按中标人内部流程实施外，还应接受招标人或第三方的检查，做好相应记录备案。

10、中标人需制订各岗位工作流程及消防、抗台、安全等紧急预案，并切实培训到每个岗位人员。

11、中标人应制订详细的培训计划，每月至少开展一次相关人员礼仪、卫生知识、操作技能、消毒及感染控制等方面的培训，确保每个员工培训合格上岗，培训需邀请招标人管理人员出席并做好相应记录备案。

12、中标人要合法用工，并派用与招标人后勤服务相适应的工人。员工构成：

* 1. 50岁以下至少要占80%；
  2. 具有与工作相适应的文化，一般在初中或以上；
  3. 身体与心理要健康；
  4. 服务意识强，适合公共场所的服务要求；
  5. 原则上员工辞工率控制每月5%以内。

13、根据招标人的要求，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，且投入的卫生保洁、配送、勤杂等人员不得少于**28人**（具体见 “人员需求一览表”），否则可能导致其投标被拒绝。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关考核合格后上岗，招标人有权对此进行审核并提出整改意见。

**14、本项目要有足够的工作人员为招标人提供优质的服务，如因保洁、配送、勤杂人员离职所造成的人员缺漏情况，应保证在7天内补齐，否则甲方按200元/人/天标准扣除。**

**15、为了激励员工，甲、乙双方共同参与管理，乙方应每月评选出数量不低于总人数（除管理人员外）5%的优秀员工并给予总额不低于500元的奖励，评选结果需征求甲方意见，并将奖励金额、优秀员工名单提交至甲方。**

**16、服务区域内的各类管道疏通工作须在1个小时内解决，中标人如无法处理须2小时内自行联系外部专业疏通公司到场解决，由此产生的一切费用由中标人承担。**

17、生活垃圾袋、保洁用消毒药剂由中标人提供。医疗垃圾袋由招标人免费提供，中标人确保医疗垃圾袋使用于正确途径。

**18、在服务区域内收集的饮料瓶、报纸、纸板、纸箱等物品由乙方负责统一管理、处理。乙方需向甲方支付200元/月的废品处理所得费，每半年缴纳一次。**

**19、各岗位的工作时间原则上按“人员需求一览表”执行，因招标人实际工作需要（如病人手术结束时间迟于下班时间或其他原因）造成的拖班或加班现象，不另计加班费，投标人应充分考虑在报价内。如招标人在投标文件涉及的工作时间之外开展新业务，需要投标人派员加班，加班时间超过半小时以上的经双方确认核实后加班费每小时18.5元来计算，法定节假日按每人每小时55.5元计算。**

20、中标人不得以任何理由向招标人工作人员支付小费或赠送实物，不得在承包区域住宿或从事非法活动或有损招标人利益的活动。

21、承包区域的各项服务工作时间(详见“人员需求一览表”)必须符合及满足招标人的要求，包括全年无休，招标人如有需要，可要求中标人调整工作时间直至全天二十四小时工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

22、中标人员工发生严重影响招标人公众形象的事件、部分与招标文件不符的做法的、不履行其投标文件的，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由中标人全部承担；根据事件的轻重，招标人将保留扣除中标人的当月合同款0.1%-5%的权利。

23、合同期内中标人有下列行为，招标人有权提前中止合同，造成的损失由中标人承担：a.月度绩效考核中，一年内累计5次得分低于89分或2次低于79分的；b、严重影响招标人有关科室的正常工作及医院形象的；C、与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。中标人如要提前中止合同，需提前3个月，并征得招标人同意，否则按合同执行。

24、在服务期内中标人遇到招标人各类检查及临时应急事件处理，如台风、大雨大水、消防、突发事件等，中标人应根据工作要求完成工作任务，其费用已包含在合同总价中。

25、中标人必须对员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康、各类保险等承担责任；同时对员工在医院做出不良行为给招标人造成影响承担责任。

**26、中标人应做好各岗位工作人员的职业防护工作，为其配备个人防护用品或个人工作必需品。**

27、中标人员工在工作中造成招标人仪器物品损坏、财产损失，患者、家属及自身人身伤害的，责任完全由中标人负责。

28、其它

* 1. 中标人员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。
  2. 项目管理人员必须在该公司的较大物业服务项目中工作2年以上。
  3. 协助管理责任区域内的消防或防盗。
  4. 协助管理节水节电，有管理措施，如日常空调、电风扇、电灯、水龙头等开与关，以及在合理时间给房间通风，并有巡查考核表，每月递交后勤部门。

29、中标人不得利用服务区域内的招标人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。

30、投标人能承诺安全责任，在经营过程中所产生的一切人事劳资、人身伤害、火灾、物品失窃等，均由中标人独立承担全部责任。

31、投标人应提供相应详细的各项服务人员岗位设置表。

二、保安服务要求

**1、保安人员具体要求：**

1. 保安人员休息按国家现行规定的标准执行；按每人每天8小时工作制执行24小时排班。根据每天的实际情况必须服从后勤保障处排出相关班次，执行保安人员定岗、定位、定职。
2. 如有突发性行动，当班人员必须无条件完成任务；对招标人安排的一些临时性工作如：突发性医患纠纷、火灾、水灾、治安事件、重大会议及晚会等应无条件积极配合处理完成。
3. 投标人所提供的保安人员要经过严格政审，保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪记录，健康状况良好、无精神病史，学历初中以上，男性，身高1.68cm以上，五官端正，身材均匀，年龄18至40岁占80%，年龄40至50岁占20%或整个队伍平均年龄控制在42岁以下，**持证上岗（所有保安人员持保安证，消控监控岗位要同时具备保安证和消防上岗证）**，退役军人应优先录用，具备相关法律法规、安保、消防知识。如确实因为招聘人员困难，新入职的个别保安无保安证的，安保过了一周试用期后，乙方必须安排其完成培训考证的报名，如甲方发现乙方拖延或没有安排无证保安参加培训考试，甲方有权不发放该保安的服务费，并责令其离院。如果保安连续3次考试均不合格，乙方也应该辞退该员工。
4. **保安项目负责人必须具有保安员资格证书、消防上岗证，具有三年及以上保安管理经验。**乙方确定项目负责人人选后要向甲方备案，应确保其专职在医院上班，确保电话通讯畅通。甲方发现其不能胜任岗位工作的，甲方有权要求更换项目负责人。如在服务期内乙方的项目负责人未到岗，甲方有权截留相应金额的服务费，若在乙方项目负责人未到岗期间，造成甲方工作上的损失，由乙方负责，并扣罚履约保证金总额的10%。

**2、保安岗位职责**

**2.1 治安管理（含监控室管理）**

1. 能熟练操作监控系统，关注院内各区域动态，协助保卫处根据病人数量或者突发事件，及时调整保安力量。
2. 医院在各诊室、病区护士站等安装有一套视频报警系统，当接到指令后，必须确保2名以上的保安在**3分钟内**赶赴呼叫现场，及时控制事态，确保医护人员人身的绝对安全及医院财物不受破坏。
3. 协助做好消控监控的值班记录和交接班记录。
4. 熟悉各个监控位置，熟练回放监控录像，保持监控室卫生、干净、整洁、东西摆放整齐。
5. 易燃易爆剧毒麻醉药品以及各类危险品的管理。制定《易燃易爆剧毒麻醉药品以及各类危险品的管理制度》，以及易燃易爆剧毒麻醉药品以及各类危险品进院时的运输路线，建立易燃易爆剧毒麻醉药品以及各类危险品的登记工作，并经常进行检查。
6. 重点要害部位的管理。确定院区的重点要害部位，登记重点要害部位工作人员的情况，制定《重点要害部位的管理制度》，落实重点要害部位的防范措施（三防）。
7. 及时有效制止各种突发事件和医疗纠纷。保证解决纠纷时有足够的人员和装备，竭力保证医务人员的尊严、保证人身不受侵犯。如出现人身伤害事件，一定要滞留住肇事人员。

**2.2 消防管理（含消控室管理）**

1. 建立完整的《消防管理制度》、《消防检查制度》、《消防日巡视制度》以及《灭火疏散应急预案》等台账，并落实、定期组织演练。
2. 协助保卫处做好每月一次的消防安全大检查（灭火器是否完好有效，消防水带水枪是否齐全，消防栓是否有水，应急疏散通道是否畅通，安全疏散通道标志、安全出口标志、应急照明装置是否完好有效等）并作登记备档；有违反消防规定的，要及时通知整改，并监督整改过程。
3. 协助保卫处监督消防维保公司做好每月一次消防设施设备的巡检和养护工作。
4. 按规定进行“消防四个能力建设”，要求每日进行巡查，查处违章用电、用火、用气情况；保持消防通道通畅；建立消防重点部门（配电房、氧气间等）的管理规范。
5. 建立院区消防器材分布图，在每个病房张贴安全疏散示意图，并与各病区的消防责任人签订消防协议，以明确责任，共同管理。
6. 认真做好消防安全宣传工作，所有保安均为义务消防队员，具有一定的消防业务素质。制定《义务消防队工作制度》和《义务消防队员职责》，并定期组织义务消防队员学习、训练及演练，建立档案。
7. 能熟练操作火灾自动报警系统，熟悉使用消防器材，持消控证上岗。

**2.3普通保安：**

2.3.1治安：

1. 维护窗口秩序，窗口5人以上就应该排队。
2. 维护诊室的秩序，杜绝围观现象，保持良好的医疗秩序。
3. 守卫各主要出入口及院内重点部门。
4. 打击院内各类违法犯罪行为，熟悉各类突发事件（如火警、爆炸、投毒、

非法集会、盗窃、自然灾害等）的应急预案，能进行应急救援。

1. 认真做好防盗防抢安全宣传工作，提醒病人及家属保管好自己的物品。
2. 参加院内各类灾害的抢险救灾。
3. 能熟练指导患者操作自助机。
4. 做好控烟工作。

2.3.2消防：

1. 能排查并消除安全隐患。
2. 能及时扑救院内各类火灾事故，尤其是初始火灾。
3. 遇突发事件能及时有效的组织人员疏散逃生。

2.3.3维护医疗秩序（下述情况出现第一时间制止，并确保医护人员不受到人身

攻击和伤害）：

* 1. 阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生。
  2. 阻止院内寻衅滋事的发生。
  3. 阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入。
  4. 阻止侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自

由。

* 1. 阻止院内故意损毁或盗窃、抢夺公私财物。
  2. 阻止倒卖医疗机构挂号凭证。

2.3.4完成医院下达的各项临时性工作任务：

* 1. 上级检查、活动集会。
  2. 现金押送、物品押运。
  3. 其他临时性的工作任务。

**2.4巡逻岗保安：**

1. 每天上午8:30至下午4:30不间断对全院武装巡逻（包括消防日巡查一次，有情况及时报告消控），遇纠纷、灾害事故等突发事件时另行安排，确保医院、病人及家属的财产不受损失。
2. 全天在各重点部门机动巡回，制定《重点部门报警处置预案》，落实重点部门的防范措施（三防），每月对红外线报警系统进行检查，有院内报警第一时间到场，带头解决各类治安的突发案件。
3. 乙方要成立处突应急小分队（特保力量），定期开展各种技能的培训，处置各种治安、消防突发事件的。

**2.5外围岗保安：**

1. 保障医院各通道（尤其是消防通道和急救通道）的畅通，严禁单位三包区域内的车辆乱停、乱靠等现象发生，维护进出口以及院内的正常交通秩序，对整个院区交通和车辆的管理（摩托车、电瓶车、自行车）。
2. 严厉打击出现在医院周边的医托、黄牛等。
3. 认真管理好单位三包区域内秩序，清理大门外无证摊贩占道经营、制止乱贴广告等行为。
4. 检查带出单位的相关物资，确保医院的物品不流失。

**3、**安防器械设施配备最低要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **中标人最低配备要求** | 1、各季统一的保安服装、领带、武装带、肩章、帽子、帽徽。  2、对讲机、执法记录仪、头盔、警棍、防刺服、防刺手套、盾牌、钢叉、警用喷射器等安防器材。 | **每个保安都必须配备全套安防设备一套，由中标人提供。** |

**4、保安管理要求**

1. 中标人必须服从后勤保障处的调动和指挥，并根据要求的排班落实人员

安排。

1. 中标人按《消防户籍化管理》落实消防管理措施，并承担发生火灾造成的

一切后果。

1. 中标人应按招标人要求建立完善的管理规定及执行各项制度，包括保安纪

律规定、消控监控室管理规定、消控监控室值班员交接班管理规定、消控监控室操作管理规定、门禁管理规定、对讲机使用管理规定、部门例会制度、请销假制度、教育培训制度、交接班制度、奖惩制度及各岗位相应职责等。

1. 中标人应根据服务管理条例实施管理，自行解决工作时所需的服装、日常

工具、劳保用品及员工住宿，并能根据招标人的行业形象要求及规范，实行优质服务，优质管理，挂牌上岗，服装统一、整洁，文明执勤，礼貌待人，主动周到。

1. 保安人员须取得中华人民共和国公安部监制颁发的《保安员资格证书》，

从事消控监控岗位的须同时取得国家《建（构）筑物消防员国家职业资格证书》（初级及以上）。

1. 中标单位要建立考核机制，实施奖励制度，激励员工的工作热情，对在治

安和消防工作中有突出表现的员工给予奖励，每月开展“安保之星”的评比，并给予相应的物资奖励，该笔费用已含在本次招标报价内。同时，要设立末尾淘汰制，给工作达不到规定和服务质量要求的员工建立惩罚机制。

1. 中标单位要开展对员工的规范培训，新员工要尽快融入工作状态，掌握医

院保卫处制定的安保人员工作能力提升计划表的内容，以及中标公司制定的应知应会。

1. 中标单位要制定年度半军事化训练工作计划，每周操练一次，提高安保人

员的体能素质和纪律性。

1. 中标单位每月、每年要制定年度目标工作计划，包括消防、治安、训练、

培训、考核等，有计划性地开展工作；每月要制定月工作简报，及时总结上月工作情况，对工作数据进行量化。

1. 中标单位要根据医院保卫处的要求，做好员工的档案资料建设与管理，包

括政审材料、年龄、文化程度、职业背景、异动情况的统计。在招聘新队员，要做好新队员的信息采集，包括身份证扫描、个人免冠半身照等，资料信息由中标方指定专人，每月15日定期更新后，由公司发给保卫处负责人。

1. 安保人员新入职、离职、岗位有调整变动的，中标方要第一时间通报后勤保障处相关管理人员知晓，并说明原因。
2. 中标方项目负责人每周一需向招标方汇报上周工作总结、整改情况、本周工作计划并附上书面资料。每月参加后勤保障处的工作会议，虚心接受会议提出的意见（招标方以书面形式通知中标方），并及时整改问题，如若有特殊情况，双方协商后再定；若整改不及时或未整改，甲方有权按当月绩效考核得分扣10分。
3. 法定节假日期间，中标方应保证项目负责人在岗，春节期间，招标方正常工作日起，中标方应保证90%工作人员到岗。招标方的大型庆典、活动，中标方需无条件服从招标方的调度，若是正常工作时间以外的加班时间，招标方会支付加班费给中标方。

（14）中标人的保安员不得向无关人员泄露监控画面并有义务保护病人隐私。必须严守单位机密，不得对外散播、传播本系统内部数据；不得利用系统内任何数据参加任何非法组织和发布任何反动言论。

**5、保安服务质量考核标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **项目** | **内容** | **扣分** | **评分细则** |
| 1 | 项目负责人  工作规范（10分） | （1）检查、考核本班次保安人员的出勤、仪容仪表及工作态度，发现问题及时纠正。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）负责工作场所的环境卫生检查，确保物品摆放整齐有序、环境卫生干净整洁、设施设备状况良好。 |  |
| （3）如发现突发性事件及急性案件，应设法采取应急措施，制止事态的扩大，并注意保护现场，及时按程序向上级报告。 |  |
| （4）每天巡视本班次保安行为形象的执行情况，发现保安有违反员工行为形象要求的现象，按违纪处理。 |  |
| （5）在接班的半个小时内尽快熟悉当班人员、院内环境、安全情况。做好班次交接工作，对当天工作及发生的情况了解并进行汇总，记录在《保安当值及交接班记录表》，形成安全管理记录。 |  |
| （6）负责做好保安人员用餐巡逻等轮转岗位时的协调工作。 |  |
| （7）列队交接班。 |  |
| （8）保持保安各岗位的通讯联系和协调工作。 |  |
| （9）定期召开例会，传达医院相关精神，回顾总结，布置任务，开展培训等。 |  |
| （10）示范和引领作用，最好表率，掌握应知应会和工作基本能力，如会使用This eye系统查医生排班、查全员科室电话号码、查个人联系方式；熟悉医院的楼层和布局等 |  |
| 2 | 值班  交接班（5分） | （1）建立24h值班制度。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）值班电话接听规范，按要求处理。 |  |
| （3）值班记录准确详细，包括值岗工作情况交接、管理范围内物品状况交接、工具交接等。 |  |
| （4）有交接班时间和内容要求，有交接班记录。 |  |
| （5）带班员及各层级管理人员对在岗安全管理员工作表现进行监督检查，岗位巡查发现问题有留言。 |  |
| 3 | 仪容  仪表  （5分） | （1）按《着装规范》要求着装，挂牌上岗，文明执勤。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）仪态自然，精神状态饱满。 |  |
| （3）讲究个人卫生，指甲修剪整齐，不得留长指甲。 |  |
| （4）非工作所需或眼疾，不得佩带有色眼镜。 |  |
| （5）上班期间（包括临时顶班）穿制服，不得穿便装。 |  |
| （6）按规定携带保安器材，装备无线电对讲机，并保证联络通畅。 |  |
| （7）爱护和正确使用保安器械及通信设备，不得随意损坏及拆卸。 |  |
| （8）上岗前整理仪表，带队到达,各岗位头发前不过眉、发脚侧不过耳、后不过领,不得染黑色以外颜色的头发（男性不得蓄须，留长发，大鬓角）。 |  |
| 4 | 行为  举止  （5分） | （1）举止文明，服务中表情自然，精神振作、姿态良好。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）落实环保行为，关注身边事，以身作则，人过地净。 |  |
| （3）不以任何理由与患者及其家属或员工发生争吵、打架。 |  |
| （4）站姿端正，不叉腰、不抱胸、不背靠他物。 |  |
| （5）坐姿端正，不倚背、不伸腿，不趴在工作台上休息。 |  |
| （6）不在服务区内追逐打闹，不边走边大声谈笑喧哗。 |  |
| （7）在执勤时不袖手、背手、叉腰、插兜、扶肩搭背。 |  |
| （8）不准有没收财物、扣押他人合法证件等行为。 |  |
| （9）不得私自为他人提供有偿保安服务。 |  |
| （10）执勤禁止打瞌睡，不擅自离开岗位或串岗聊天。 |  |
| （11）上班时间脱岗（15分钟未到岗）直接扣2分。 |  |
| （12）发生倒卖预约号源，影响招标方形象和声誉的直接扣5分。 |  |
| 5 | 文明  服务  （5分） | （1）不以任何理由辱骂患者及其家属或员工。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）规范使用礼貌用语，不讲粗话、脏话，体现文明服务。 |  |
| （3）礼貌待人，微笑服务，来访应起立相待，主动打招呼。 |  |
| （4）说话语调亲切、自然，对患者的提问解释耐心。 |  |
| （5）患者或员工需要帮助时（提拿重物、扶老携幼等）应主动及时服务。 |  |
| 6 | 基础  管理  （20分） | （1）维护窗口秩序，窗口5人以上就应该排队。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）维护诊室的秩序，杜绝围观现象，保持良好的医疗秩序。 |  |
| （3）守卫各主要出入口及院内重点部门。 |  |
| （4）打击院内各类违法犯罪行为，熟悉各类突发事件（如火警、爆炸、投毒、非法集会、盗窃、自然灾害等）的应急预案，能进行应急救援，突发事件能及时有效的组织人员疏散逃生。 |  |
| （5）认真做好防盗防抢工作，提醒病人及家属保管好自己的物品。 |  |
| （6）主动引导患者使用自助机。 |  |
| （7）做好控烟工作。 |  |
| （8）排查并消除安全隐患。 |  |
| （9）能及时扑救院内各类火灾事故，尤其是初始火灾。 |  |
| （10）阻止焚烧纸钱、摆设灵堂、摆放花圈、违规停尸、聚众滋事的发生。 |  |
| （11）阻止院内寻衅滋事的发生。 |  |
| （12）阻止非法携带易燃、易爆危险物品和管制器具进入。 |  |
| （13）阻止侮辱、威胁、恐吓、故意伤害医务人员或者非法限制医务人员人身自由。 |  |
| （14）阻止院内故意损毁或盗窃、抢夺公私财物。 |  |
| （15）阻止倒卖医疗机构挂号凭证。 |  |
| （16）阻止其他扰乱医疗机构正常秩序的行为。 |  |
| （17）上级检查、活动集会无条件配合。 |  |
| （18）现金押送、物品押运。 |  |  |
| （19）定期检查工作区域内的消防设施器材是否齐全及清洁工作。 |  |
| （20）其他临时性的工作任务。 |  |
| 7 | 消控  监控  （20分） | （1）建立健全消防管理制度，建立消防责任制，由消控岗专人协助后勤保障处管理消防器材，保持其完好。 |  | 一处不符合扣2分；一处严重不符合扣5分。 |
| （2）消控中心24h值班，值班记录完善，消防应急方案贴在墙上且值班员熟悉，消防报警电话保持畅通。 |  |
| （3）协助后勤保障处做好每月1次的消防安全大检查（灭火器是否完好有效，消防水带水枪是否齐全，消防栓是否有水，应急疏散通道是否畅通，安全疏散通道标志、安全出口标志、应急照明装置是否完好有效等），检查结果记录在《消防检查月记录表》、《灭火器检查卡》内；有违反消防规定的，要及时通知整改，并监督整改过程。 |  |
| （4）协助后勤保障处监督消防维保公司做好每月一次消防设施设备的巡检和养护工作。 |  |
| （5）按规定进行“消防四个能力建设”要求每日进行巡查，查处违章用电、用火、用气情况；保持消防通道通畅；建立消防重点部门（配电房、氧气间等）的管理规范。 |  |
| （6）有义务消防队，经过培训和演练，组织人员明白在火灾发生时的职责。 |  |
| （7）消防工具及备用灭火器材有效、足够，不得缺失和挪作他用，规范放置，有标识。 |  |
| （8）有消防器材清单和器材分布图。 |  |
| （9）灭火器足够、有效，消防栓、疏散图、出口指示灯完好，消防标示齐全，疏散通道畅通。 |  |
| （10）根据需要对各科室进行消防宣传和消防演练（消防培训、安全常识、应急情况处理等）。 |  |
| （11）定期组织消防安全检查，形成报告，发现问题跟进整改，对得不到解决的消防隐患要及时上报相关部门共同解决。 |  |
| （12）消防中心值班员对火灾报警能按照程序正确处理，应迅速赶到现场并查明原因；如为故障报警，应迅速消除故障，使其复原，并有记录。 |  |
| （13）消防中心值班员熟悉报警及联动设备的操作，懂得如何利用广播传递信息和疏散人员。 |  |
| （14）消防中心有异常误报记录，对经常误报和经常报警点有特别的监管措施。 |  |
| （15）对消防故障点和故障设备记录清楚，并告知该区域有关人员采取特别措施进行防范。。 |  |
| （16）安全监控设施确保24h开通并监视，所有监控设施设备均应处于良好状态。 |  |
| （17）监控中心应有严格管理制度和设备维修制度，重点区域（主出入口、主干道、电梯、主要楼道、治安死角、车场等）应有监控录像。 |  |
| （18）监控中心值班员熟练操作监控设备，了解重点监控部位，能切换画面，能调阅图像。 |  |
| （19）视频报警系统接到报警后，必须确保2名以上的保安在3分钟内赶赴呼叫现场，及时控制事态，确保医护人员人身的绝对安全及医院财物不受破坏。 |  |  |
| （20）监控中心重点监视外来闲杂人员、逐层上门派发广告、拉业务人员以及其他可疑人员，一旦发现上述情况，应作进一步跟踪，并立即通知该区域保安和巡逻人员跟进处理。 |  |
| （21）监控的录入资料应至少保持30天以上，有特殊要求的按相关规定和行业标准执行。 |  |
| （22）熟悉应急预案，保障治安电话畅通，接听及时，铃响3声内应接听。 |  |
| （23）监控中心不能发生脱岗和非专业人员替岗的现象，工作应有记录和交接班记录。 |  |
| （24）异常监控情况有另存盘，有记录。 |  |
| （25）来访来电有处理、有记录和跟进。 |  |
| （26）突发事件按程序上报。 |  |
| （27）持消控证上岗，保持监控的卫生、整洁、干净。 |  |
| 8 | 巡逻  保安  （10分） | （1）有明确的安全防范重点部位，巡视工作职责清楚，巡视工作流程规范，有相对固定的巡视路线图，对重点区域、重点部位有安全防范措施。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）巡视使用巡更设备签到，每月对红外线报警系统进行检查，巡视做好记录；发现有异常情况时，应及时处理或报告，注意不安全隐患。 |  |
| （3）熟知《重点部门报警处置预案》，落实重点部门的防范措施，收到消防或监控中心发出的指令后，巡视人员及时到达，并采取相应措施。 |  |
| （4）巡视中发现异常情况，立即通知有关部门并在现场采取必要措施进行前期处理，尽量减少损失，协助保护现场，随时准备启动相应应急预案。 |  |
| （5）每天上午8点半至下午16点半不间断对全院武装巡逻，夜间巡逻次数不少于3次。 |  |
| （6）下午巡逻时包括消防日巡查内容，并做好记录，有情况及时报告消控室值班人员。 |  |
| （7）巡视时如遇患者的求助和询问，有礼貌地回答。 |  |
| （8）对于进入院内张贴乱发传单、广告等的人员及时驱逐。 |  |
| （9）及时驱逐被医院列入黑名单以及在不符合规定区域出现的医药代表和药商。 |  |
| 9 | 外围  保安  （10分） | （1）保障医院各通道（尤其是消防通道和急救通道）的畅通，严禁单位三包区域内的车辆乱停、乱靠等现象发生，维护进出口以及院内的正常交通秩序 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）管理进入院区的各类机动车、非机动车辆，摩托车、电瓶车、自行车停放在停车棚内，送货车辆进入有序停放并及时驶离。 |  |
| （3）严厉打击出现在医院周边的医托、黄牛等。 |  |
| （4）认真管理好单位三包区域内秩序，清理大门外乞讨、无证摊贩占道经营、制止乱贴广告等行为。 |  |
| （5）负责对医院整个院区的治安和外围车辆管理，看见有人拿东西出入多盘问，检查带出单位的相关物资，确保医院的物品不流失。 |  |
| 10 | ） |  |  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
|  |  |
| 11 | 应急  反应及测试（5分） | （1）突发事件应急预案完善，涵盖医疗纠纷、刑事、火灾、水灾、爆炸、地震、安全疏散以及电梯应急等方面。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）相关预案要求每位保安都应熟练掌握，并定期进行培训演练。 |  |
| （3）组织演练，模拟应急事件处理测试；烟感报警反应测试（烟感报警，在规定时间赶到现场核实，并有相应的应急措施）；呼叫及通信测试（应急小组人员通信畅通，在规定时间内赶至指定地点）；监控异常情况测试（监控出现异常现象，在规定时间赶至现场，并有记录）；监控录像查阅测试（至少保存30天以上）；电梯困人测试（盘问解困方法）模拟可疑人员或安全问题测试（应急反应能力）。 |  |
| 12 | 业务  知识及培训  （5分） | （1）项目负责人要了解医院的应知应会情况，并有针对性请相关负责人对保安进行培训。 |  | 一处不符合扣1分；一处严重不符合扣2分。 |
| （2）定期进行相关预案的培训演练。 |  |
| （3）定期进行消防、治安等知识、技能培训。 |  |
| （4）培训有年度计划，培训工作认真落实，无随意实施和更改计划现象。 |  |
| （5）培训要有一定的教材和讲稿，员工接受培训后要有记录。 |  |
| 13 | 投诉  （额外减分项） | 态度、质量问题投诉：基本属实，影响一般，或属实，性质恶劣，影响很坏的 |  | 性质一般的，一起扣0.5分，超过5起，每起扣1分；  恶劣且影响坏的，每起扣3分,超过5起的,每起扣5分 |
| 违反医院制度或法律法规的投诉：基本属实，性质一般，或性质恶劣，影响极坏 |  | 性质一般的，每起扣1分，5起以上,每起扣3分；  性质恶劣且影响极坏的，每起扣10分 |
| 员工辞工率控制每月在5%以内，因员工辞工原因而影响科室岗位工作正常开展。 |  | 大于5%，扣2分，  影响工作正常开展的一起扣5分 |
|  |  | 服务人数 |  | 每缺1人/天，扣1分 |
| 备注 | | 当月月底前由招标人考评一次，日常管理可参照本考核表扣分，月底累加扣分，并合计总分。每项的分数，扣完为止。 | | |

**6、保安服务处罚标准**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容** | **扣款标准** |
| 1 | **治安：**院内每月发生偷盗案件不得大于2起（以辖区\*\*\*报案记录为准），不得连续三个月偷盗案件大于2起/月。 | 每超过1起，罚款2000元/起，连续三个月大于2起的，罚款5000元。同时按照公安部门的规定，根据企事业单位内部治安管理条例的规定，追加处罚。 |
| 2 | **消防：**所在岗位发生火警，岗位当班人员未及时发现和扑灭。 | 当班人员给予1000-2000的处罚；因未及时发现扑灭，造成火灾或重大火灾的，中标人要给予5-10万的赔偿，根据公安部门的规定，直至追究当班人员和工作人员的刑事责任。 |

**二、月度绩效考核奖罚标准**

1、招标人组织各相关科室参与保安服务项目打分，相关科室的平均值作为中标人月度绩效考核得分，中标人年度绩效考核得分为各月考核得分的平均值。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **月度评分** | **扣款标准** |
| 1 | 89分（含）以上 | 支付全部月度合同金额 |
| 2 | 89分以下，84分（含）以上 | 扣款为月度合同金额2.5%； |
| 3 | 84分以下，79分（含）以上 | 扣款为月度合同金额5%； |
| 4 | 79分以下 | 扣款为月度合同金额10%； |
| 5 | 服务期限内有5次低于89分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 6 | 服务期限内有2次低于79分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 备注 | | 以上评分标准按照百分制进行，每月初恢复百分制。 |

2、招标人不定期按照招标文件中的“**第四章服务具体要求**”对服务区域进行检查，发现不合格项进行扣分处理。中标人须在当日作出响应，完成招标人的要求。

**三、考勤说明**

中标人应实行电子考勤管理。中标人在承包之日起5个工作日内向招标人提供工作人员名单，上下班执行指纹或面部扫描考勤，招标人每月对中标人的考勤进行检查，按照招标人医院所在的《考勤管理标准》执行。

**考勤管理标准**

|  |  |
| --- | --- |
| **标准** | **扣款** |
| 迟到或早退5分钟之内（含5分钟） | 5元/人/次 |
| 迟到或早退5—30分钟（含30分钟） | 10元/人/次 |
| 迟到或早退30分钟以上 | 视同缺岗，  200元/人/次 |
| 未打卡且未于当天及时说明理由者 | 视同迟到，  5元/人/次 |
| 缺岗 | 200元/人/次 |
| 当月迟到或早退累计5次及5次以上者 | 除按照上述标准扣款外，  另扣除60元/人/月 |

说明：考勤标准以医院的最新规定为依据。

**四、其他要求**

1. 各投标人须在对招标人工作目标要求、现场、周边环境在全面了解的情况下编制科学、合理、切实可行的组织实施计划以及具体的质量保证措施、工作程序。
2. 投标人须按现代企业制度的要求运行，发挥自身优势，以热心、爱心、专心、贴心的服务，为招标人提供全方位、一体化的专业服务保障，确保正常运转。
3. 中标人合同签订后，派工作人员进场，按实际进场人员数量、种类、服务内容结算费用；工作人员必须服从招标人的调动和指挥，积极配合招标人，搞好本职工作。
4. 所有岗位，投标人应优先考虑现在岗人员，尽可能保障目前已在为招标人服务的人员继续留在本岗位工作。若发生劳动争议均由中标方解决，医院无连带关系和责任。
5. **中标方必须严格执行《中华人民共和国劳动合同法》，负责对派遣招标方的服务人员的日常管理，包括休息安排**，承担我国有关劳动关系的法律、法规所规定的责任。**中标方须在投标文件相关内容基础上，严格按照国家和杭州市政府规定为派遣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），**每月招标方和中标方结算服务费时，中标方必须提供员工缴纳社会保险的凭证给招标方，如在服务期内招标方发现中标方没有给员工缴纳社保的，招标方有权截留相应金额的服务费。中标方与派遣人员之间发生劳动争议，由中标方负责处理及承担全部费用。若被劳动监察部门查实或被媒体曝光，影响甲方形象和声誉的，招标方将对中标方处以扣罚履约保证金总额的10%，再犯加倍扣罚。
6. 中标人须自行解决工作时所需的培训、住宿及服装，并能遵守招标人的行业形象要求及工作规范，保证文明工作。
7. 如遇招标人重要检查、重要嘉宾参观以及其它重大会议和重要活动，中标人需积极配合招标人的工作安排和人员调度。
8. 中标人应按月向招标人提供所用人员的工资发放表、保险票据（复印件），各岗位人员名单及考勤表等，公司花名册及每月新增花名册报招标人后勤保障处和所在辖区\*\*\*备案。
9. 中标人必须严格按照国家规定、双方签订合同及相关补充协议标准发放服务员工的工资，公司不得以任何理由克扣工人工资作为公司利润赚取。
10. 中标人达不到招标人要求以及中标人的各项服务承诺，招标人有权要求其整改，扣款直至终止合同。
11. 中标人的所有工作除应按中标人内部流程实施外，还应接受招标人或第三方的检查，做好相应记录备案。
12. 中标人需制订各岗位工作流程及消防、抗台、安全等紧急预案，并切实培训到每个岗位人员。
13. 中标人应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗，并做好相应记录备案。
14. 要求持证上岗的岗位，必须按要求配备证件，并由中标人承担培训费、年审等相关费用。
15. 中标人要合法用工，并派用与招标人要求相适应的保安人员（详见“保安人员配备情况表”）。
16. **根据招标人的要求，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，且投入的保安人员不得少于15人（具体见“保安人员配备情况表”），否则可能导致其投标被拒绝。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经中标人相关专业考核合格后持证上岗，招标人有权对此进行审核并提出整改意见。**
17. 本项目要有足够的工作人员为招标人提供优质的服务，如因乙方员工离职所造成的人员缺漏情况，应保证在7天内补齐。**员工离职并新招员工，新员工培训跟岗期不超过7天（超过7天，即视为录用），培训跟岗期间医院不负责相关服务费用，由中标公司自行承担。**
18. 中标人不得以任何理由向招标人工作人员支付小费或赠送实物，不得在承包区域住宿或从事非法活动或有损招标人利益的活动。
19. 承包区域的各项服务工作时间(详见“保安人员配备情况表”)必须符合及满足招标人的要求，包括全年无休，招标人如有需要，可要求中标人调整工作时间直至全天二十四小时工作。额外增加的工作量，按零星工作量计费标准，**经双方确认核实后加班费按每人每小时18.5元来计算，法定节假日按每人每小时55.5元计算。**如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。
20. **关于人数和工作量的确定：关于人数，根据实际的需要，有增减的，根据标书的报价单价，做相应调整。关于工作量，安保人员工作量小于7天，不计算人头数；7天≤工作量<20天，按照0.5个人头数计算；工作量≥20天按照1个人头数计算。**
21. 对于其他额外的零星工作，具体由双方协商确定。
22. 中标人员工发生严重影响招标人公众形象的事件，以及存在一小部份与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的部份承诺，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由中标人全部承担；根据事件的轻重，招标人将保留扣除中标人的当月合同款0.1%-5%的权利。
23. 合同期内中标人有下列行为，招标人有权提前中止合同，造成的损失由中标人承担：a.月度绩效考核中，一年内累计5次得分低于89分或2次低于79分的；b、严重影响招标人有关科室的正常工作及医院形象的；C、与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。中标人如要提前中止合同，需提前3个月，并征得招标人同意，否则按合同执行。
24. 在服务期内中标人遇到招标人各类检查及临时应急事件处理，如台风、大雨大水、消防、突发事件等，中标人应根据工作要求完成工作任务，其费用已包含在合同总价中。
25. 中标人必须对员工发生的事故责任以及员工计生、身份、健康、各类保险等承担责任；同时对员工在公司做出不良行为给招标人造成影响承担责任。
26. 中标人应做好工作人员职业防护工作。
27. 中标人工作人员在工作中造成招标人仪器物品损坏、财产损失，患者、家属及自身人身伤害的，责任完全由中标人负责。
28. 在服务期内招标人承办会议、培训等，中标人应根据工作要求完成工作任务，其费用已包含在合同总价中。
29. 中标人不得利用服务区域内的招标人房产、物业、水电等资源从事经营活动，不能改变其使用性质。
30. 投标人能承诺安全责任，在经营过程中所产生的一切人事劳资、人身伤害、火灾、物品失窃等，均由中标人独立承担全部责任。
31. 投标人应提供相应详细的各项服务人员岗位设置表。招标方在授予合同时有权对本次服务增加或减少。
32. 中标方须响应上述服务要求，在承包期内如发生违反上述条款，招标方有权无条件终止合同。

三、维修人员服务需求

**一、项目基本情况**：

综合维修服务范围为医院、室外绿化带与附属设施等工作相关的场所的维修保养服务，保障公共设施设备安全运行，医院相关范围内的设备设施维修维护等工作**（含高压配电房、空调机房等设备管理）**。

1. **具体服务要求：**

**1、人员素质要求：**

**项目主管：具有二年及以上大型物业或三甲医院相关工作经验**

**其他人员：**

1）20-50岁之间；

2）健康状况良好；

3）有责任心；

4）初中及以上学历；

▲5）按规定，持证上岗（高配工具有高配电工证）；

6）安排利用医院现有人员。

7）具有二年以上同类工作经历。

**目前维修最低人数要求：9人，人员不得兼职。**

**相关说明：以上岗位，投标人应优先考虑现在岗的优秀人员和医院推荐人员。招标人将根据实际需求及服务人数结算费用。**

1. **维修工岗位职责**

**2.1维修主管岗位职责**

（1）负责各项管理工作，遵守医院及公司的各项规章制度及服从医院后勤处相关负责人的领导。

（2）全面负责落实交办的各项工作。制定月度、年度工作计划并贯彻落实。

（3）做好员工管理教育管理，落实安全服务、文明服务责任制。

（4）每周主动与招标人联系，征询意见和建议，建立回访制度，及时处理投诉问题。

（5）做好本管理处所有员工的考核、评比工作，奖惩管理。

（6）每周召开办公例会,检查工作落实情况,布置工作任务, 并协调解决有关事务。

（7）控制物料、能源及其它消耗。

（8）做好报修计划。

（9）制定节能降耗工作计划，并实施。

（10）服从招标人安排临时性任务。

**2.2综合维修工岗位职责**

（1）熟练掌握大楼供电方式、运作状态、线路走向，以及所辖设备的原理、技术性能及实际操作。

（2）负责楼层的公共设备设施日常运行、维修、保养。

（3）公共设备的应急维修。

（4）做好大楼内房间、公共场所的照明灯具、开关、插座等的修理与更换。

（5）负责电气设备、各配电箱（柜）表面清洁，维护保养。

（6）负责病区、办公室及公共部位的维护保养和故障检修工作。

（7）公共区域每日巡查二次（上午与晚上），每月一次清洁责任设备及周围环境卫生。

（8）制订并监督执行强、弱电系统的设备定期保养规定。

（9）做好物品领用登记，出库使用部门签字确认。

（10）定期巡视电气设备密切监视其运行情况，正确抄录各项数据并填好报表。

（11）发生事故时，应保持冷静头脑，按照操作规程及时排除故障。

（12）服务热情周到，接到报修通知单立即上门服务，保证质量，做到“小修不过天，大修在三天”。

**2.3高配工岗位职责**

(1) 值班电工必须注重职业道德，树立良好形象，提倡优质服务。

(2) 值班电工上岗时必须佩带上岗证，合理穿戴防护用品，牢固树立“安全第一“的思想。

(3) 熟悉本所系统中运行方式和设备运行状况，按规定抄录表计，做好一切运行工作。

(4) 根据操作任务，认真仔细，做好有关安全措施。

(5) 做好巡回检查工作，发现缺陷，及时上报，并做好文字记录。

(6) 事故处理时，负责记录时间及有关装置的动作情况，并执行事故处理的操作。

(7) 认真做好各种资料，记录簿的登记工作及交接班的准备工作。

(8) 做好环境卫生和设备清洁工作。

**3.工作范围**

（1）医院及室外等部位24小时值班，日常综合维修。

（2）医院相关人员安排的临时性事务。

（3）中标人必须服从医院后勤处的调动和指挥，并根据后勤保障处的排班落实人员安排。

**4.人员要求**

（1）学历至少达到初中及以上水平，一年以上同类工作经验；

（2）操作熟练，持证上岗；

（3）爱岗敬业，听从医院方的工作安排及调派；

（4）人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员工操作熟练；

（5）具有一定职业道德；

（6）及时、到位地完成工作任务；

（7）年龄要求20周岁以上，50周岁以下，身体健康。

**5.综合维修管理要求**

（1）中标人必须服从后勤保障处的调动和指挥，并根据后勤保障处的排班落实人员安排。

（2）中标人按电工安全操作规程、高空作业安全操作规程落实安全管理措施，并承担发生安全事故造成的一切后果。

（3）中标人应按招标人要求建立完善的管理规定及执行各项制度，包括综合维修纪律规定、设备房管理规定、值班员交接班管理规定、电工操作管理规定、部门例会制度、请销假制度、教育培训制度、交接班制度、奖惩制度及各岗位相应职责等。

（4）中标人应根据服务管理条例实施管理，自行解决工作时所需的服装、日常工具、劳保用品及员工住宿，并能根据招标人的行业形象要求及规范，实行优质服务，优质管理，挂牌上岗，服装统一、整洁，文明执勤，礼貌待人，主动周到。

6.**其他费用**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **中标人最低配备要求** | 1、各季统一的工作服、电工鞋。  2、铝合金梯、冲击钻、手枪钻、电锯等维修工作全套工具。 | **每个维修工都必须配备全套维修工具设备一套，由中标人提供。** |

7.如招标人在投标文件涉及的工作时间之外继续开展新业务或处理临时突发紧急任务，需要投标人的维修人员加班，加班时间超过半小时以上的经双方确认核实后，加班费按每小时18.5元来计算，法定节假日按每人每小时55.5元计算。

**8.物业综合维修服务质量要求及考核标准**

**眼视光医院物业服务考核办法（物业综合维修部分）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考评目标** | | **分值** | **评分标准** | | | | | **检查分** |
| **好** | **较好** | **一般** | **较差** | **差** |
| **制度建设** | 1 | 工作人员设置到位，分工明确合理，操作合格，持证上岗，劳动用工合法合规，交缴各类社会保险。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 2 | 工作人员着装统一、整洁，佩戴工牌，行为规范。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 3 | 制定各类通用设施设备操作规程及保养制度。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 4 | 建立24小时值班制度，制定值班人员安排表。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 5 | 物业材料、工具管理记录完整，符合物业管理规定要求，建立月报表制度。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 6 | 制定医院设备保障管理制度。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 7 | 建立各岗位职责制度并备案。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 8 | 制定各类应急预案（含电梯救人预案、防汛抗洪预案、停电应急预案等）。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| **基础管理** | 9 | 保证各项通用设备运行正常，满足使用要求。 | 4 | 4 | 3.6 | 3 | 2 | 1 |  |
| 10 | 制定年度、季度、月度维护设备设施计划。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 11 | 根据计划按时完成设备设施的保养、维护、检测，记录完整。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 12 | 工作场地、机房干净，整洁。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 13 | 机房进出入人员记录、温湿度记录及除湿作业记录完整。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 14 | 通用设备操作规范，按时做好日常维护并记录。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 15 | 做好日常巡查记录。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| **日常工作** | 16 | 设备运行期间有专人巡查，并作记录，发现问题及时解决，不能解决的及时上报。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 17 | 值班人员操作规范，运行记录真实、准确、完整，不得擅自离岗。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 18 | 做好配电系统日常巡查维护，配电箱（柜）保持清洁，电器仪表牢固可靠且显示正常，断路器等元件转动灵活且牢固可靠，母排线压接与接地良好。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 19 | 做好UPS系统日常维护及定期检查，确保无故障，保证紧急状态可随时运行。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 20 | 做好强电井内及其他部位配电箱维护，保障安全稳定运行。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 21 | 与院内其他部门配合情况。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 22 | 做好排送风系统的维护保养，噪音符合标准，控制开关系统正常。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 23 | 人员有无兼职情况。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 24 | 保障供水系统运行正常，保证大楼用水，定期清洗水箱和水质检测，确保医院用水安全卫生，水箱、水龙头等无漏水现象，使用正常。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 25 | 做好医院内直饮机系统的维护，定期更换滤芯，保证供水及时、卫生。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 26 | 做好排水排污系统的维护保养工作，污水井水位正常，出入水口无异物，保证系统运行正常。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 27 | 做好消防系统维护保养工作，保障系统内各消防泵、消防控制柜、消防炮系统、消防水池、消防水箱、消防阀门及末端报警指示装置等设备正常运行，如有故障及时解决并上报。 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| 28 | 做好医院内照明系统日常维护保养，保持照明完好，并根据实际情况调整照明，节约用电。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 29 | 电器及控制系统状态良好。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 30 | 建立维修服务承诺制，维修及时，并规范填写工程设备维修单。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 31 | 节能管理。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 32 | 认真做好设备设施日、夜巡查工作。 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| 33 | 做好经允许的外来施工或临时搭建的用电配合，做好用电安全检查监督工作。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 34 | 部门员工熟悉基本消防知识、本岗位消防安全职责，能熟练使用灭火器和执行各项应急预案操作流程。 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| **分数小计** |  |  | 100 | 100 | 90 | 75.9 | 51.5 | 28.9 |  |
| **日常检查扣分项目** |  | 1、由于工作不到位被服务对象投诉的。 | 投诉一次扣1分，限扣3分 | | | | | |  |
|  | 2、对监管部门（人员）提出的整改意见落实不到位的。 | 出现一次扣1分，限扣5分 | | | | | |  |
|  | 3、由于工作失误或管理不善，造成不良影响或损失的。 | 视情况严重性扣1-10分 | | | | | |  |

**三、月度绩效考核奖罚标准**

招标人组织各相关科室参与卫生保洁、配送、勤杂、维修工等各岗位的打分，汇总平均值作为中标人月度绩效考核得分，中标人年度绩效考核得分为各月考核得分的平均值。

**处罚方法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **月度评分** | **扣款标准** |
| 1 | 89分（含）以上 | 支付全部月度合同金额 |
| 2 | 89分以下，84分（含）以上 | 扣款为月度合同金额2.5%； |
| 3 | 84分以下，79分（含）以上 | 扣款为月度合同金额5%； |
| 4 | 79分以下 | 扣款为月度合同金额10%； |
| 5 | 服务期限内有5次低于89分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 6 | 服务期限内有2次低于79分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 备注 | | 以上评分标准按照百分制进行，每月初恢复百分制。 |

## 四、厨房人员服务需求

**一、项目基本情况**：

餐饮服务范围为医院员工、住院病人、病人家属与租赁单位员工、来宾等，保障除春节7天假期外的厨房运行，医院其他临时任务等工作。

**具体服务要求：**

1. **人员素质要求：**

**项目主管（行政总厨）：****具有5年及以上大型企事业单位或星级酒店相关管理工作经验。**

**厨房厨师长：****具有5年及以上大型企事业单位或星级酒店相关厨房管理工作经验。**

**厨师：具有3年及以上大型企事业单位或星级酒店相关厨房烹饪工作经验。**

**副厨切配、厨房帮工人员：**

1.20-50岁之间；

2.健康状况良好；

3.有责任心；

4.初中及以上学历；

5.按规定，持杭州市餐饮行业健康证上岗；

6.安排利用医院现有人员。

7.具有二年以上同类工作经历。

**目前厨房最低人数要求：8人，人员不得兼职。**

**相关说明：以上岗位，投标人应优先考虑现在岗的优秀人员和医院推荐人员。招标人将根据实际需求及服务人数结算费用。**

1. **厨房岗位职责**

**2.1项目主管（行政总厨）/厨房厨师长岗位职责：**

1. 组织和指挥厨房工作，严格按照操作规程加工生产合格的食品，保持厨房卫生、整齐。

2.协调好各个环节工作并根据团队成员的业务能力和特长，合理安排各个岗位。

3.规划厨房设备用具的更换添置计划。对厨房现有设备的使用、保养、管理到位。

4.组织召开每周例会，总结各项工作，查漏补缺，安排下步工作。

5.严格执行厨房的相关规章制度，岗位工作内容的落实情况，发现问题及时纠正，必要时执行相关的处罚。

6.定期总结分析经营情况，不断更新和开发新菜肴的品种。严把菜品质量关，提高菜品精细度。

7.检查厨房中全生产情况，及时消除各种隐患，保证设备、设施及员工安全，第一时间处置突发情况。

8.廉洁自爱，有高度责任心，工作尽职尽责，严抓内部管理，严控成本，做好员工思想教育及技术培训工作。

9.接受膳食委员会的监督与指导，突发食物中毒事件的第一责任人。

**2.2厨师岗位职责**

1. 负责本岗位所需调料、用具的准备工作，复合调味品（汁、水、酱等）的加工制作工作。
2. 负责按照工艺标准烹调各种菜肴，原料的初生熟加工。
3. 参与菜品调整，增加新菜品，负责业务技能培训
4. 做好个人及厨房卫生，要求每天清理调味盒、灶台、墙面、地面、保持干净整洁，抹布每天清洗干净并消毒。吸油烟罩每月清洗一次。每天下班检查并填好厨房巡查表，有情况及时汇报给厨师长。
5. 负责本岗位设施、设备的维护和保养工作，树立节约意识，注意节约水、电、及各种食材原料。
6. 高度重视食品安全，严格遵守菜品加工工艺流程，提高菜品质量。
7. 及时改进通过信息反馈，餐中检查、餐后巡查发现的菜品质量问题。
8. 厨师长交付的其他工作完成。

9，实际操作中不认真负责导致食品没有加工熟透出现食物中毒事件自己负全部责任。

10，实际操作中大意马虎没有认真检查食物原材料 或者发现食物原材料质量问题没有报告厨师长擅自使用。 导致出现食物中毒事件自己负全部责任。

**2.3副厨切配岗位人员：**

1. 负责组织原料的切配及部分菜品的提前腌制工作。

2. 负责所需食材原料的领取并掌握库存情况，负责本小组验货工作。及冰柜中原料的保管。规范化放置。

3. 按菜单和标准菜谱的要求切配食材原料。物尽其用，杜绝浪费。

4. 注意个人卫生，负责厨房的清洁卫生，要求菜架、墙面、地面，冰箱和工作台干净整洁，没有污渍，抹布、刀、菜板每天下班前清洗干净并消毒。

5. 负责本岗位区域设备设施的安全检查工作

6. 严格执行菜品的工艺量化标准，

7. 在餐前备齐备足原料，禁止菜品沽清， 每餐前检查冰柜、保险柜原料是否变质，腐烂，异味存在。

8. 必须在餐前检查身上有无毛发，杜绝菜品异物出现。

9. 协助厨师长做好成本控制，完成厨师长交代的其他任务。

10，实际操作中大意马虎没有认真检查食物原材料 或者发现食物原材料质量问题没有报告厨师长擅自使用 导致出现食物中毒事件自己负全部责任。

**2.4厨房帮工岗位职责**

1.开餐前须二次更衣，洗手消毒，穿戴好整洁的衣、帽、手套和口罩。

2.文明服务、热情接待、有问必答、耐心解释、礼貌用语。

3.买卖公平、三个一样（领导与群众、内部与外部、生人与熟人）不出差错。

4．对变质饭菜点心不出售。

5．开餐中保持良好的服务态度，主动询问员工选择菜样，热情微笑服务。

6．开餐时间内保证有服务员在熟食间为员工服务。

7．服从命令、听候调度。

8. 厅卫生要求保温台水每天更换、工作台、保温台、地面干，整洁没有油渍，抹布每天下班前清洗并消毒。每天下班检查并填好餐厅巡查表有情况及时汇报给厨师长。

**3.工作范围**

（1）工作人员的早餐、中餐、晚餐采用半自助中式快餐。

（2）住院病人餐食制作打包，病人家属的就餐供应。

（3）其他人员（如医院外来维修人员、上级检查人员等）盒饭的送餐服务。

**4.人员要求**

（1）学历至少达到初中及以上水平，两年以上同类工作经验；

**▲（2）持餐饮服务健康证上岗；**

（3）爱岗敬业，听从医院方的工作安排及调派；

（4）人员要保证稳定，不得随意调换；如确需调换，必须保证新调换的员工操作熟练；

（5）具有优秀的职业操守；

（6）及时、到位地完成工作任务；

（7）年龄要求原则上男性应在55周岁以下，女性应在45周岁以下，培训合格后上岗。

**5.餐饮服务质量要求：**

（1）建立健全各项管理制度，合法经营。重视卫生防疫、消防、治安等工作，杜绝食品卫生不良事件、消防不良事件及治安、刑事案件的发生

（2）严格遵守《食品安全法》，落实卫生管理制度。从业人员必须持有效的健康证上岗。严把食品卫生、餐具卫生、环境卫生、个人卫生关，各项指标达到A级餐饮单位标准。配合医院通过各项检查（如三甲医院评审，JCI论证以及各级行政卫生监督部门的检查）。

（3）菜肴品种丰富，早餐要求提供不少于8个品种，中餐各提供不少于7个品种的菜肴，晚餐品种不少于5个。

（4）保证一日三餐正点、足量，菜肴品质优异，营养健康，力求色香味俱全。必须做到现烧现卖，做好保温工作。

（5）所有菜品均需明码标价且符合经议定的价格。

（6）工作人员必须统一着装，仪表端正。坚持“安全第一，服务第一”的宗旨，服务要体现两个重点，一是“快”而有序，“出品快、动作快、送餐快”；二是礼貌、温馨、周到，让就餐人员享受到“宾至如归”的礼遇。

（7）在质优价廉的基础上努力控制成本，节能减耗。原则上达到食堂经营收支平衡。

（8）建立各项监管体系，随时接受、积极配合医院职能部门以及膳管会的监督管理工作。平时多收集并听取职工对菜肴品种、卫生质量等各方面的意见及需求，及时落实各项整改措施。配合医院定期进行职工满意度的测评，要求满意率达到85%以上。

（9）服务区域的各项服务工作时间必须符合及满足院方的要求，周末及公众假期，需根据院方需要提供服务。

6.**其他费用**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **中标人最低配备要求** | 1、各季统一的工作服、工作鞋、工作帽、围裙、口罩。 |  |

7.如招标人在投标文件涉及的工作时间之外继续开展新业务或处理临时突发紧急任务，需要投标人的维修人员加班，加班时间超过半小时以上的经双方确认核实后，加班费按每小时18.5元来计算，法定节假日按每人每小时55.5元计算。

**8.厨房服务质量要求及考核标准**

**1、否决性指标：**

（1）严重发生食物中毒事件，致使多人呕吐、腹泻。

（2）当年餐厅就餐人员发生食源性甲乙类传染病的暴发流行。

（3）发生因职工失职造成的生产、消防等重大恶性安全事故。

（4）中标人在服务期间员工发生治安案件影响较大的。

（5）中标人在服务期间因自身原因造成餐厅供应餐脱节、断供等情况。

（6）中标人以任何不正当利益（金钱、礼品、其他等）馈赠招标人的任何工作人员。

存在上述任何一项指标所列行为的，由中标人赔偿损失，承担一切责任，招标人有权提前解除合同。

**眼视光医院厨房服务考核办法（物业综合厨房部分）**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **考评目标** | | **分值** | **评分标准** | | | | | **检查分** |
| **好** | **较好** | **一般** | **较差** | **差** |
| **制度建设** | 1 | 工作人员设置到位，分工明确合理，操作合格，持证上岗，劳动用工合法合规，交缴各类社会保险。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 2 | 工作人员着装统一、整洁，佩戴工牌，行为规范。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 3 | 制定各类厨房设施设备操作规程及保养制度。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 4 | 建立24小时值班制度，制定值班人员安排表。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 5 | 食材、耗材进销存、工具管理、记录完整，符合物业管理规定要求，建立月报表制度。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 6 | 制定医院厨房管理制度。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 7 | 建立各岗位职责制度并备案。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 8 | 制定各类应急预案（含食物中毒预案、突发意外事件预案、停电停水应急预案等）。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| **基础管理** | 9 | 保证各项厨房设备运行正常，满足使用要求。 | 4 | 4 | 3.6 | 3 | 2 | 1 |  |
| 10 | 制定年度、季度、月度维护设备设施计划。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 11 | 根据计划按时完成设备设施的保养、维护、检测，记录完整。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 12 | 厨房、餐厅操作间干净，整洁。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 13 | 厨房进出入人员记录、留样记录及食材存储记录完整。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 14 | 厨房设备操作规范，按时做好日常维护并记录。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 15 | 做好每月成本报表，登记水电使用台账。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| **日常工作** | 16 | 制作安全、色香味俱全的菜品。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 17 | 每两周按时制订菜谱，做好人员的每月排班及考勤。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 18 | 按菜谱做好食材采购清单及收货验收工作。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 19 | 做好食堂饮食的营养搭配及花样品种的调剂，按时餐厅规定时间开餐。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 20 | 做好食堂日常开支及成本控制，严格日常开支控制好成本，做好节能工作安排与落实。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 21 | 负责做好食品卫生安全管理和食堂规范作业，把好食品卫生关，贯彻执行食品卫生法规，防止食物中毒。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 22 | 做好每日小扫除，每周大扫除的卫生清洁工作。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 23 | 人员有无兼职情况。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 24 | 负责做好食堂其他人员的工作催办。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 25 | 督促当班人员的工作，对督促不到位的，承担连带责任。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 26 | 负责做好后勤食堂人员的业务技能培训和指导工作。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 27 | 确保人员工作清晰，培训到位，熟练掌握岗位技能 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| 28 | 按一洗、二清、三消毒，做到餐具无饭渣、无菜叶、无杂物、无污渍。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 29 | 洗菜做到及时、迅速、干净、卫生。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 30 | 要求配菜、分菜均匀，份量适中。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 31 | 按消毒柜高温消毒程序及要求完成，餐具全部消毒到位。 | 2 | 2 | 1.8 | 1.4 | 1 | 0.5 |  |
| 32 | 认真做好设备设施日、夜巡查工作。 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| 33 | 每天餐前、餐后分菜间、打饭窗口设备、地面及其他指定设施场地的卫生保持清洁。 | 3 | 3 | 2.7 | 2.3 | 1.5 | 0.9 |  |
| 34 | 手清洁、指甲、工作服整洁等个人卫生情况。 | 5 | 5 | 4.5 | 4 | 3 | 1.5 |  |
| **分数小计** |  |  | 100 | 100 | 90 | 75.9 | 51.5 | 28.9 |  |
| **日常检查扣分项目** |  | 1、由于工作不到位被服务对象投诉的。 | 投诉一次扣1分，限扣3分 | | | | | |  |
|  | 2、对监管部门（人员）提出的整改意见落实不到位的。 | 出现一次扣1分，限扣5分 | | | | | |  |
|  | 3、由于工作失误或管理不善，造成不良影响或损失的。造成集体食物中毒事件应承担相关法律及刑事责任。 | 视情况严重性扣1-10分或清0 | | | | | |  |

**三、月度绩效考核奖罚标准**

招标人组织各相关科室参与卫生保洁、配送、勤杂、维修工、厨房等各岗位的打分，汇总平均值作为中标人月度绩效考核得分，中标人年度绩效考核得分为各月考核得分的平均值。

**处罚方法**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **月度评分** | **扣款标准** |
| 1 | 89分（含）以上 | 支付全部月度合同金额 |
| 2 | 89分以下，84分（含）以上 | 扣款为月度合同金额2.5%； |
| 3 | 84分以下，79分（含）以上 | 扣款为月度合同金额5%； |
| 4 | 79分以下 | 扣款为月度合同金额10%； |
| 5 | 服务期限内有5次低于89分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 6 | 服务期限内有2次低于79分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 备注 | | 以上评分标准按照百分制进行，每月初恢复百分制。 |

第五章 合同主要条款

**保洁、安保等物业合同主要条款**

**（仅供签合同时参考）**

项目编号：

甲方（发包方）：

乙方（承包方）：

甲乙双方根据《中华人民共和国合同法》等有关法律法规和本合同的招标文件、投标文件及承诺，经双方友好协商，同意签订本合同，共同遵守。

1. 承包内容和承包期限
   1. 根据招标文件第 部分的内容；提供卫生保洁（含配送、勤杂）、保安、维修、厨房等后勤保障服务。
   2. 本次合同承包期为一年，即 年 月 日至 年 月 日，合同一年一签。
   3. 合同期满后，如乙方达到甲方各项考核目标，经双方协商，可续签合同，否则甲方有权另行选择其他承包方。
2. 合同价格
   1. **本合同为期限一年的承包费用，**承包总价为人民币 万元（大写： ），本合同项目负责人为： ，合同总人数为： 人，费用按实际服务人数结算。
   2. 项目承包总价必须包括乙方在承包区域内提供相关卫生保洁（含配送、勤杂）、被服服务（洗衣房）、保安、维修、厨房等服务所需的乙方需承担的一切人员工资、奖金、各种加班费、各种社会保险、食宿与交通、设备及工具、器材、消耗材料、仓储、运输、管理费用、税费、利润、完成合同所需的一切本身和不可或缺的所有工作开支、政策性文件规定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。
   3. **如因甲方工作需要，各岗位出现确需人数增减的情况，甲方将根据乙方投标报价明细表中的“人工费用”内相应岗位的员工费用报价调整相应费用，其他项费用均保持不变。增减岗位的员工不足1个月，则按天数（每月均以30天计算）计算费用，即（月岗位工资/30天）\*实际服务天数\*实际增减的服务人数。**
   4. 合同价格在服务期内有效，如杭州市最低工资或社保基数发生变化，则合同总价作相应调整（根据人员数量×最低工资调整额或人员数量×单位缴纳部分的调整额），其他在服务期内不作调整，且乙方应承诺将上述增加的金额支付给该项目的相关员工以激励员工积极性。
   5. 招标文件、投标文件及有关澄清文件均作为本合同主要依据。
3. 甲方责任条款
   1. 提供卫生保洁（含配送、勤杂）、被服服务（洗衣房）、保安、维修、厨房等的服务质量标准、作业规范及考核办法。
   2. 检查监督考评乙方日常管理服务质量达标情况和制度执行情况，卫生保洁（含配送、勤杂）、被服服务（洗衣房）、保安、维修、厨房等管理工作等。
   3. 组织对乙方提供服务的考核。
   4. 提供乙方正常保洁服务所需要的水、电，如经查实乙方人员存在浪费水电的行为，按照50元/次进行罚款。
   5. 甲方有权要求乙方及其工作人员按甲方各项规章制度进行工作，共同维护甲方环境，爱护甲方设施。
   6. 甲方发现乙方人员不能胜任工作，有权要求乙方无条件更换符合甲方要求的工作人员。
   7. 按合同约定支付合同款项。
   8. 如遇突发事件，协调乙方在作业过程中与其他部门的关系。
4. 乙方责任条款
   1. 乙方必须严格执行《中华人民共和国劳动合同法》，负责对派遣甲方的服务人员的日常管理，承担我国有关劳动关系的法律、法规所规定的责任。
   2. 乙方须在投标文件相关内容基础上，严格按照国家和杭州市政府规定为派遣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），如在服务期内乙方与派遣人员之间发生劳动争议，由乙方负责处理及承担全部费用。若被劳动监察部门查实或被媒体曝光，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10%，再犯加倍扣罚。
   3. 乙方确定项目负责人、主管人选后向甲方备案，应确保其专职在甲方驻院管理，确保电话通讯畅通。本项目负责人必须具有全国物业经理证，积极配合甲方管理人员的工作，听从指挥安排，如甲方发现其不能胜任岗位工作的，甲方有权要求更换项目负责人。
   4. 项目负责人各类假期请假或调休或工作日出差参加各类培训会议、活动等，须以书面形式向甲方请假，原则上批准后方可执行。
   5. 项目负责人每周一需向甲方汇报上周工作总结、整改情况、本周工作计划并附上书面资料。每月参加甲方护士长会议，虚心接受会议提出的意见（甲方以书面形式通知乙方），乙方需一周内整改完毕，如若有特殊情况，双方协商后再定；若整改不及时或未整改，甲方有权按当月绩效考核得分扣10分。
   6. 派遣人员年龄必须符合招标文件要求（50岁以下至少要占80%）。

保安人员：年龄18至40岁占80%，年龄40至50岁占20%或整个队伍平均年龄控制在42岁以下；**持证上岗（所有保安人员持保安证，消控监控岗位要同时具备保安证和消防上岗证）**，退役军人应优先录用，具备相关法律法规、安保、消防知识。如确实因为招聘人员困难，新入职的个别保安无保安证的，安保过了一周试用期后，乙方必须安排其完成培训考证的报名，如甲方发现乙方拖延或没有安排无证保安参加培训考试，甲方有权不发放该保安的服务费，并责令其离院。如果保安连续3次考试均不合格，乙方也应该辞退该员工。

* 1. **为了激励员工，甲、乙双方共同参与管理，乙方应每月评选出数量不低于总人数（除管理人员外）5%的优秀员工并给予总额不低于500元的奖励，评选结果需征求甲方意见，并将奖励金额、优秀员工名单提交至甲方。**
  2. 乙方人员应该做好责任区域资产（如被服、一次性用具等）的管理，如有丢失，则照价赔偿。
  3. 乙方管理人员须每日进行公共区域巡查，并将巡查过程中发现的各类报修事件当日进行院内维修系统登记。
  4. 在甲方所在辖区\*\*\*的规定时间内，上报入离职人员信息，如因未及时上报所造成的经济罚款须由乙方承担。
  5. 乙方承诺派遣人员的作息时间严格按招标文件执行，中午必须安排人员做好各岗位的在岗值班工作。
  6. 积极配合甲方工作，提供合理化建议，协助甲方开展进行精细化管理：

4.10.1 配合做好劝烟工作；

4.10.2 协助管理责任区域内的消防或防盗；

4.10.3 协助管理节水节电，如日常空调（夏天不得低于25℃，冬天不得高于20℃）、

电风扇、电灯、水龙头等资源的管理，以及在合理时间给房间通风；

4.10.4 协助甲方定期进行空调清洗；

4.10.5 配合做好其他精细化管理工作。

* 1. 专用工具、保洁工具及耗材由乙方提供及保管，提供医疗固体废物专职收集人员的防护用品，并由乙方承担折旧、备品、备件及维修材料、维修服务费等一切费用。乙方必须对自己承包范围内的石材及PVC地板进行日常专业护养。
  2. **乙方应做好各岗位工作人员的职业防护工作，为其配备个人防护用品或个人工作必需品。**
  3. **服务区域内的各类管道疏通工作须在1个小时内解决，乙方如无法处理须2小时内自行联系外部专业疏通公司到场解决，由此产生的一切费用由乙方承担。在服务区域内收集的饮料瓶、报纸、纸板、纸箱等物品由乙方负责统一管理、处理。乙方需向甲方支付200元/月的废品处理所得费，每半年缴纳一次。**
  4. 甲方提供的大型保洁设备（洗地机）应专人专用，其耗材和维修费由乙方承担。
  5. **各岗位的工作时间原则上按“人员需求一览表”执行，因甲方实际工作需要（如病人手术结束时间迟于下班时间或其他原因）造成的拖班或加班现象，半小时内不另计加班费，加班时间超过半小时以上的，双方确认核实后，安排补休或按每人18.5元/小时来计算，法定节假日按每人每小时55.5元计算。。**
  6. 根据有关法律、法规及本合同的约定，制订各岗位的管理方案、管理制度、年度及月度管理计划和工作质量考核标准，并上交甲方备案。
  7. 乙方的各岗位员工要统一服装，并由乙方负责其员工工服配备和洗涤。
  8. 乙方服务人员100%经过岗前培训合格才上岗并将人员入职表提供给甲方备案。各岗位员工必须服从所在科室的安排，服务人员相对稳定，不能因为岗位人员变动影响甲方科室工作。
  9. 乙方人员发生工伤事故、意外事故（甲方设施设备自身存在质量问题所致除外）等一切后果及费用均由乙方负责，与甲方无关。
  10. 因乙方工作不当、管理不善等原因造成医院职工或病人跌滑、摔倒等人身伤害的，乙方应积极解决处理，由此产生的一切后果及赔偿费用均由乙方承担，与甲方无关，并将事件列入当月绩效考核。
  11. **乙方应积极完成甲方交办的搬运工作，正常上班期间的小型搬运工作不另计费用。**
  12. 垃圾清运工应按时清运及分装垃圾，对医疗垃圾要及时回收，减少污染，并专人、专车、专桶，按规定路线封闭运送。每天生活垃圾集中到暂存处。医疗废物按规定收集后，拉到医疗废物暂存处，由相关医疗固废处置公司专车外运处置，期间必须做好其交接、登记工作。对医疗固体废物专职收集人员如因防护不当等过错引发的纠纷由乙方负责处理，并承担相应责任。
  13. 遇到突发事件或自然灾害，必须服从甲方指挥与安排。在台风或大雨季节，如要加强抗台抗灾时，乙方要无条件安排值班并协助甲方解决突发情况，由此产生的加班等费用已包括在合同价内。
  14. **甲方大型活动、庆典等，乙方工作人员须服从甲方的调度，因此增加的相应人工费、加班费、材料费由乙方承担。**
  15. **在服务区域内收集的饮料瓶、报纸、纸板、纸箱等物品由乙方负责统一管理、处理。乙方需向甲方支付200元/月的废品处理所得费，每半年缴纳一次。**
  16. 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客户或家属索取小费或钱物等。
  17. 未经甲方同意，乙方不得在承包区域存放易燃物品、挥发性大或气味浓烈的液体等。
  18. 未经甲方同意，乙方无权在承包区域内从事任何经营活动或类似宣传，甲方有权依照法律法规和甲方相关的规定责令乙方限期改正，并接受处罚。
  19. 未经甲方同意，乙方不得以任何形式转租、转让、抵押承包区域及承包合同内容，在承包区域内只从事甲方认可的承包工作；否则甲方有权单方面终止合同，并保留进一步追究乙方责任的权利。在承包期间，乙方任何重大变动或法律事宜均应通知甲方。
  20. 甲方提供的垃圾桶用石英砂（限额一年20斤）应由乙方专人负责保管，如发现乙方人员存在任意浪费现象，超出限额的部分应由乙方承担。
  21. 原由医院劳动合同关系转至现有外包公司的人员，乙方必须继续为其缴纳同等待遇社保，不得以任何理由让其调离现有岗位。
  22. 完成甲方交办的临时性任务。

1. 服务考核办法
   1. 甲方对乙方按考核制度每月进行考核。
   2. 日常考勤： 乙方工作人员必须严格执行上下班指纹或面部扫描考核并纳入甲方考勤系统，甲方每月将对乙方考勤情况进行检查。在服务期间乙方须保证甲方要求的最低上岗人数，乙方公司管理员负责每天进行出勤监管，甲方不定期抽查。
   3. 人员离职：如因保洁、配送、勤杂、维修、食堂人员离职所造成的人员缺漏情况，应保证在7天内补齐，否则甲方按200元/人/天标准扣除；如因餐厅勤杂人员离职所造成的人员缺漏情况，应保证在3天内补齐，否则甲方按200元/人/天标准扣除。
   4. 日常督査考核：甲方在日常巡查中视发现问题的情况将采取口头或书面告知当事人及乙方管理员，要求及时整改并反馈，整改情况将直接影响当月绩效考核得分。每月发现的相同问题书面告知三次未经整改或三次未按要求整改，当月绩效考核得分扣10分。
   5. 考核方式及内容由甲方组织，考核前通知乙方，并由乙方安排人员共同参加考核。考核结果有记录，参加考核人员应签名。
   6. 当月的处罚在下月结算服务费时扣除。
2. 考核奖罚标准
   1. 月度绩效考核奖励标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **得 分** | **奖励标准** | **备注** |
| ≥95分 | 增加1000元/当月 | 当月最高奖励不超过2000元人民币。 |
| 连续2个月≥95分 | 增加1500元/当月 |
| 连续3个月≥95分 | 增加2000元/当月 |

* 1. 月度绩效考核处罚标准：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **月度评分** | **扣款标准** |
| 1 | 89分（含）以上 | 支付全部月度合同金额 |
| 2 | 89分以下，84分（含）以上 | 扣款为月度合同金额2.5%； |
| 3 | 84分以下，79分（含）以上 | 扣款为月度合同金额5%； |
| 4 | 79分以下 | 扣款为月度合同金额10%； |
| 5 | 服务期限内有5次低于89分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 6 | 服务期限内有2次低于79分 | 没收全部履约保证金,并终止合同； |
| 备注 | | 以上评分标准按照百分制进行，每月初恢复百分制。 |

* 1. 考勤标准：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标准** | | **扣款** | |
| 迟到或早退5分钟之内（含5分钟） | | 5元/人/次 | |
| 迟到或早退5—30分钟（含30分钟） | | 10元/人/次 | |
| 迟到或早退30分钟以上 | | 视同缺岗，200元/人/次 | |
| 未打卡且未于当天及时说明理由者 | | 视同迟到，5元/人/次 | |
| 缺岗 | | 200元/人/次 | |
| 当月迟到或早退累计5次及5次以上者 | | 除按照上述标准扣款外，  另扣除60元/人/月 | |
| 考勤系统未排班 | | 视同缺岗，200元/次 | |
| **出现下述情况者,另行处罚** | | | |
| **序号** | **内容** | | **扣款标准** |
| 1 | 上班期间违反劳动规定，或做其他无关工作事情（如聚众聊天、织毛衣、睡觉、饮酒等） | | 发生1次，每次罚款200元。 |
| 2 | 私自带走、储存、变卖、赠送餐厅食材，以任何理由拿走餐厅任何物品 | | 一旦发现，第一次罚款500元，第二次调离本项目。 |
| 备注 | 上述罚款直接在当月服务费用结算时扣除。 | | |

1. 付款方式
   1. 付款方式： 以电汇方式进行结算，每月结算一次。
   2. 结算流程：

（1） 乙方每月向甲方提交服务区域及人员配置明细表（格式可参照招标文件中“卫生保洁（含配送、勤杂）、被服服务（洗衣房）、保安、维修、厨房服务人员配备情况表”）；

（2） 甲方对乙方提交的材料进行复核、确认；

（3） 甲方根据各科室打分的平均值、奖罚情况、实际服务人数、考勤情况及合同罚款条款计算实际月度结算金额；

（4） 实际月度结算金额由双方签字盖章确认；

（5）由乙方提供发票至甲方结算，并附上当月费用明细表。

* 1. 乙方在服务期内有下列行为，造成的不当损失而产生费用，要从当月支付给乙方的费用中扣除：A、乙方要爱护与保管医院财产，如损坏医院设施等，按实际损失价值赔偿；B、没有达到考核标准的，按考核标准中规定的扣除；C、其它因乙方不作为或管理不严等，造成医院不良影响或损失的、部分与招标文件不符的做法的、不履行其投标文件的，甲方直接扣除乙方的当月合同款0.1%-5%。

1. 履约保证金
   1. **乙方应在中标通知书发出后10个工作日内与甲方签订合同并缴纳合同总金额5%的履约保证金给甲方。履约保证金以电汇、汇票、支票等方式递交。**
   2. **合同期结束，且所有合同义务都已履行完毕后30天内，甲方无息退还履约保证金。**
2. 违约中止合同及赔偿
   1. 甲方在乙方存在如下违约情况时，有权单方面终止全部或部分合同，并保留进一步追究乙方责任的权利（包括经济赔偿）。
3. 乙方未能履行合同规定的义务；
4. 一年累计达3次月度考核不合格；
5. 有严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象；
6. 与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的承诺。
   1. 乙方如要提前中止合同，需提前3个月，并征得甲方同意，否则按合同执行。
   2. 除不可抗力外以，如发生乙方不能履行合同义务，或甲方发生中途终止合同等情况，应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按下列规定计算并支付违约金：
7. 乙方不能履行合同义务，应按未履行部分合同价格的10%向甲方偿付违约金，同时履约保证金不予退还。
8. 如乙方未能履行合同规定的任何一项义务，甲方均有权从履约保证金中得到补偿。
9. 甲方发生中途终止合同（9.1条原因除外），应向乙方偿付违约金，违约金按未履行部分合同价格的2%计算。
10. 经双方协商可终止部分或全部合同的，无须承担违约责任。
11. 破产终止合同
    1. 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。
12. 仲裁
    1. 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。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份外，本合同其他部份应继续执行。
    3. 仲裁费用除仲裁机构另行有裁决外，由败诉方承担。
13. 合同生效及其他
    1. 合同经双方签字并加盖公章后生效。
    2. 合同签定地点：合同执行地。
    3. 合同执行中，如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议。该协议将作为合同不可分割的一部分。
14. 其它
    1. 招标文件、补充文件、投标文件及询标答疑纪要、中标通知书等作为本合同的附件，与本合同具有同等法律效力。
    2. 本合同一式四份，双方各执二份，双方签字盖章后生效，违约及其处罚按经济合同法及本合同有关条款执行。
    3. 以上协议未尽之处，双方协商解决。

甲方（公章）：                 乙方（公章）：

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）：

地址： 地址：

电话：              电话：

**注：此合同做为范本参考，具体以双方签订合同为准。**

第六章　投标文件格式

**1.资格证明文件/商务技术文件/报价文件的外包装封面格式**

**资格证明文件/商务技术文件/报价文件**

项目名称：

项目编号：0625-19215758

采购单位：

代理机构：

投标人名称：

投标人地址：

在 年 月 日 时 分之前不得启封

年 月 日

**2.** **资格证明文件/商务技术文件/报价文件封面格式**

**正本/副本**

**资格证明文件/商务技术文件/报价文件**

项目名称：

项目编号：0625-19215758

采购单位：

代理机构：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

**3. 资格证明文件目录**

▲（1）法人或者其他组织的营业执照等证明文件复印件，自然人的身份证复印件；

▲（2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度：须提供上一年度经第三方审计的财务报告（须包括“四表一注”，即资产负债表、利润表、现金流量表、所有者权益变动表及其附注）或其基本开户银行出具的资信证明或财政部门认可的采购专业担保机构出具的投标担保函；

▲（3）具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：须提供相关证明（说明）材料，内容自拟，证明材料可以是：同类项目实施案例或投标人为其缴纳社保的人员资质或投标人的资产、规模证明等。

▲（4）依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：1、须提供税务登记证（多证合一提供营业执照复印件即可）及投标截止时间前 6 个月内的依法缴纳税收的记录；2、须提供社保登记证及投标截止时间前6个月内的缴纳社会保险的记录（如专用收据或社会保险缴纳清单）。

▲（5）投标声明书（格式见第六章）；

▲（6）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。请在投标声明书中如实填写。

▲（7）截至投标截止日前1日历天17:00（北京时间），投标人未被列入“信用中国”网([www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn))和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）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且尚处于禁止参加政府采购活动期内。请在投标声明书在如实填写。

**4.投标声明书格式**

**投标声明书**

致：温州医科大学附属眼视光医院、杭州眼视光科技有限公司、浙江省国际技术设备招标有限公司：

（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，经营地址 。

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人/授权委托人，我方愿意参加贵方组织的 （项目编号： ）项目的投标，提交商务文件、技术文件、报价文件正本各一份、副本 5 份。为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标产品和服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：

1.投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改、澄清文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2.投标人在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，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。

3.本投标有效期自开标日起90日。

4.如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5.投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6.我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

7.我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。

8. 在参加本项目前三年内没有因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚或处罚。

　如有，说明具体情况，否则删除本行

9.在投标截止前未被“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单；未被“中国政府采购网”(www.ccgp.gov.cn)列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

　如被列入，说明具体情况，否则删除本行

10.以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

11.本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 邮编： 电话：

传真：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_投标人代表姓名 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：

投标人名称（公章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

开户银行： 银行帐号：

法定代表人或授权委托人签字：

日期： 年 月 日

5. **商务、技术文件目录**

（1）投标保证金交付凭证；

▲（2）法定代表人授权委托书（格式见第六章）；

（3）投标人营业执照；

（4）法律、法规等规定投标人从事本项目所列服务等要求具备的资质，提供相关证明材料；（如有）

（5）技术响应表（格式见第六章）；

（6）商务响应表（格式见第六章）；

（7）公司简介（格式见第六章）；

（8）最近一个年度经第三方审计的财务报告；

（9）有效期内的ISO9001质量管理体系认证、OHSAS18001职业健康安全管理体系认证、ISO14001环境管理体系认证（详见评分标准要求）；

（10）投标人综合情况说明（详见评分标准要求）；

（11）省级及以上市场监督管理局颁发的守合同重信用企业证明（详见评分标准要求）；

（12）拟投入的设备、工具、消耗材料配备情况；（格式见第六章，要求详见评分标准要求）；

（13）同类项目业绩（详见评分标准要求）；

（14）履约评价（详见评分标准要求）；

（15）人员配置要求（详见评分标准要求，格式见第六章）；

（16）清洁卫生管理服务要求

（17）拟安排的项目负责人和团队成员情况（详见评分标准要求；自行列表并提供证明材料）；

（18）食堂物流及管理资质（详见评分标准要求）；

（19）各项管理服务分项工作的流程、标准，具体实施计划和方案（详见评分标准要求）；

（20）员工队伍建设（详见评分标准要求）；

（21）突发事件应急处理措施（详见评分标准要求）；

（22）针对此项目合理化建议及优惠措施（详见评分标准要求）；

（23）政府采购政策情况表（格式见第六章）；

（24）中小企业的相关证明材料（如投标人为小型和微型企业）：

① 中小企业声明函（格式见第六章）；

② 各级经信部门或中小企业局出具的中小企业资格证明材料；

③ 投标人已通过浙江政府采购网申请注册并成为正式入库供应商的相关证明材料。

（25）残疾人福利性单位的相关证明材料（如投标人为残疾人福利性单位）：

① 残疾人福利性单位声明函（格式见第六章）；

② 各级民政部门出具的残疾人福利性单位证明材料。

（26）监狱企业的相关证明材料（如投标人为监狱企业）：

① 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。

（27）招标文件要求提供的其他文件、投标人认为需要提供的其他文件。

**6.法定代表人授权委托书格式**

**法定代表人授权委托书**

致： ：

我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工 （姓名）以我方的名义参加 项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、评标、签约等具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人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。

被授权人无转委托权，特此委托。

被授权人签名： 法定代表人签名：

职务： 职务：

被授权人身份证号码：

（附被授权人身份证正反双面复印件）

投标人公章：

年 月 日

**7.投标货物一览表**

**投标货物一览表**

**招标编号： 项目名称：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务名称** | **项目负责人** |  |
|  |  |  |  |

注：1、上表内容应与报价文件中的《开标一览表》一致；

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**8. 公司简介**

**公司简介**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 企业法人 |  | 公司成立日期 | | |  |
| 2 | 总部地址 |  | | | | |
| 3 | 当地代表处地址 |  | | | | |
| 4 | 电话 |  | | 联系人 | |  |
| 5 | 传真 |  | | 电子邮箱 | |  |
| 6 | 注册地 |  | | 注册年份 | |  |
| 7 | 单位职工人数 | 人 | | 最近一个会计年度经审计营业总收入 | | 万元 |
| 8 | 最近一个会计年度经审计的资产总额 |  | | 最近一个会计年度经审计的净资产总额 | |  |
| 9 | 企业或社会团体办公场所的面积： | | | | | |
| 10 | 主营范围  1、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  2、\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |
| 11 | 最近3年内在经营过程中受到何种奖励或处分 | | | |  | |
| 12 | 最近3年内有无被业主投诉或起诉的情况及说明 | | | |  | |
| 13 | 其他需要说明的情况 | | | | | |

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期

**9.技术响应表格式**

**技术响应表**

项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | ... |  |  |

注：

* 1. 投标人应对照招标文件要求一一对应如实填写技术响应表，在“偏离情况”栏注明“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”。未按要求填写的，有可能作负偏离处理。

法定代表人或授权委托人签名：

投标人盖章： 日 期：

**10.商务响应表格式**

**商务响应表**

项目编号：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标文件要求 | 投标文件响应 | 偏离情况 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  | 特别声明：  是否完全同意按招标文件《第五章合同主要条款》中所列条款签订合同？ |  |  |

法定代表人或授权委托人签名：

投标人盖章： 日 期：

**11.** **拟安排的项目负责人和团队成员情况概况表**

**拟安排的项目负责人和团队成员情况概况表**

项目编号：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 姓名 | 年龄 | 学历 | 资格证书 | 主要资历 | 在何三甲医院从事过何种工作 | 现正从事的工作 | 拟担任何工作 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：在填写时，如本表格不适合投标单位的实际情况，可根据本表格式自行划表填写。

相关证明材料需提供复印件，原件备查。

法定代表人或授权委托人签名：

投标人盖章： 日 期：

**12.** **拟投入的消耗材料配备情况**

**拟投入的消耗材料配备情况表**

项目编号：

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 名称 | 品牌规格 | 生产厂家 | 计量单位 | 估计1个年度使用数量 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：本表可扩展使用。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期：

**13. 拟为本项目实施配备的主要设备、工器具表**

**拟为本项目实施配备的主要设备、工器具表**

项目编号:

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备、工器具名称 | 型号规格 | 拟投入数来那个数量 | 国别产地 | 制造年份 | 额定功率  （KW）或其他主要技术参数 | 生产能力 | 备注  （写明自有或租赁或其他） |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

注：可另附文字说明及证明材料复印件。本表可扩展使用。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期：

**14.** **同类项目业绩**

**同类项目业绩表**

项目编号:

项目名称：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 业主单位 | 项目名称及内容 | 签约日期 | 合同总价 | 业主联系人及电话 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

备注：业绩须附合同复印件或业主证明，原件备查。本表可扩展使用。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期：

**15.报价文件目录**

（1）开标一览表（格式见第六章）；

（2）投标报价明细表（格式见第六章）；

（3）投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（如有）。

**16.开标一览表**

开标一览表

招标编号： 项目名称：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购单位** | **服务名称** | **第1年总价** | **第2年总价** | **2年总价** | **项目负责人** |
| 1 | 温州医科大学附属眼视光医院（杭州院区） |  |  |  |  |  |
| 2 | 杭州眼视光科技有限公司 |  |  |  |  |
| 投标总价 | | |  |  |  | / |

**1.评标委员会对本次报价的合理性进行核查，包括是否包含基本工资、社保、税费、耗材、设备投入、服装、培训费、办公费、投标人利润、其他费用等所有费用。报价明显低于其他投标人的、不满足本次招标文件要求的、恶意低价竞争的，需投标人出示相关说明，不能提供者其投标可能被判定为无效投标。**

**2.上述2年总价必须区分出最终各单位的结算总价，且该总价不能超过各单位各分项的预算价格（详见招标公告）。**

**3.投标人的有效报价不得低于杭州市最低工资标准和最低社保标准，同时不得低于现有工资水平。**

法定代表人或授权代表（签字或盖章）：

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月 日

**17.投标报价明细表格式（适用于货物类项目）**

**投标报价明细表**

项目编号： 金额单位：人民币（元）

注：按年度编制报价明细表，即第一年、第二年各1份。

下表可根据各项服务内容单独编制。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 组成总报价的  各项费用 | | | | 单价  （元） | 数量 | 合价  （元） | 备注 |
| 1 | 本项目管理人员平均工资 | | | | 元/人.月 |  |  | 合计派驻本项目的服务团队总人数为 人 |
| 2 | 本项目一般服务人员平均工资 | | | | 元/人.月 |  |  |
| 3 | 本项目部分特殊岗位服务人员平均工资（如有，可列明岗位或工种） | | | | 元/人.月 |  |  |
| 4 | 计划投入的设备、工器具费（仅指供应商拟用于本项目的固定资产折旧和递延资产摊销费用或租赁费） | | (协商时按需要使用的设备、工器具的具体情况一一列出名称、注明自有还是租赁、规格型号等) | |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |
|  | |  |  |  |  |
| 5 | 耗材（按月消耗量计，可单独另行列表，格式自拟） | | | | 元/月 | 12个月 |  |  |
| 6 | 为完成本项目管理、服务需要的通讯设备及通讯费 | | | |  |  |  |  |
| 7 | 员工的业务培训教育费、特殊岗位的上岗培训取证费 | | | |  |  |  |  |
| 8 | 安全措施、劳保用品费 | | | |  |  |  |  |
| 9 | 项目开办费 | 办公场所 | | |  |  |  |  |
| 办公设备和设施（仅指供应商拟用于本项目的固定资产折旧和递延资产摊销费用或租赁费） | | |  |  |  |  |
| 员工休息场所 | | |  |  |  |  |
| 工器具存放仓库 | | |  |  |  |  |
| 材料及消耗品仓库 | | |  |  |  |  |
| （其他如有可补充列明） | | |  |  |  |  |
| 10 | 其他可能的风险费用（政策性文件规定引起的费用风险除外） | | | |  |  |  |  |
| 11 | 利润 | | | |  |  |  |  |
| 12 | 税金 | | | |  |  |  |  |
| 合计 | | | | | | |  | |
| 总报价 | | | | 大写人民币 元整。 | | | | |
| 服务期 | | | | 个年度 | | | | |
| 对所附合同格式的条款是否有异议 | | | |  | | | | |

备注：1、本表中内容允许供应商按其报价组成进行局部调整、补充、扩展，未在“报价表”中列出的报价项目或未填报的单价合价将被视作已包含在其他分项报价和总报价中，评审和结算过程将按不利于供应商的方式进行。

2、表中未注明计量单位的项目，供应商须按服务方案自行列明。

3、表中“工资”指按国家及项目所在地相关规定需要支付给员工的各种工资、加班费、特殊岗位津贴、奖金、[养老保险](http://baike.baidu.com/view/46715.htm" \t "_blank)、[医疗保险](http://baike.baidu.com/view/34297.htm" \t "_blank)、[失业保险](http://baike.baidu.com/view/316.htm" \t "_blank)、[工伤保险](http://baike.baidu.com/view/101706.htm" \t "_blank)、[生育保险](http://baike.baidu.com/view/101839.htm" \t "_blank)等。

4、保洁运送服务人员中部分固定驻守岗位人员的工资计划另附表分岗位说明。

5、表中“设备、工器具费”、“办公设备和设施”费等非消耗品的费用仅指供应商拟用于本项目的固定资产折旧和递延资产摊销费用或租赁费。

供应商：（盖章）

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

日期：

**18.政府采购政策情况表**

**政府采购政策情况表**

**项目编号：**

**注：如投标人及投标产品均不能享受政策优惠，则将下面这段话填入首行，可不再填写其他内容及中小企业声明函：本公司及投标产品不能享受政策优惠，特此声明。**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 声明 |  | | | | | | | | | | | |
| 小型、微型企业产品 | 产品名称 | 品牌型号 | | | 制造商 | | | 小型/微型企业 | | | 金额 | |
|  |  | | |  | | |  | | |  | |
|  |  | | |  | | |  | | |  | |
| 小型、微型企业产品金额合计 | | | | | | | | | |  | |
| 比重（小型、微型企业产品金额/投标总价） | | | | | | | | | | % | |
| 小型、微型企业证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | | | | | | | | |
| 监狱企  业产品 | 产品名称 | | 品牌型号 | | | 制造商 | | | | 制造商  企业类型 | 金额 | |
|  | |  | | |  | | | |  |  | |
|  | |  | | |  | | | |  |  | |
| 监狱企业产品金额合计 | | | | | | | | | |  | |
| 比重（监狱企业产品金额/投标总价） | | | | | | | | | | % | |
| 监狱企业证明材料见投标文件第 至 页。 | | | | | | | | | | | |
| 残疾人福利性单位产品 | 产品名称 | | | 品牌型号 | | | 制造商 | | 制造商  企业类型 | | | 金额 |
|  | | |  | | |  | |  | | |  |
|  | | |  | | |  | |  | | |  |
| 残疾人福利性单位产品金额合计 | | | | | | | | | | |  |
| 比重（残疾人福利性单位产品金额/投标总价） | | | | | | | | | | | % |
| 残疾人福利性单位证明材料见投标文件 部分第 至 页。 | | | | | | | | | | | |

填报要求：

1. 本表的金额应与《开标一览表》一致。

2. 制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”。

3. 制造商为监狱企业时才需要填“制造商企业类型”栏。

4. 请投标人正确填写本表，所填内容将作为评分的依据。其内容或数据应与对应的证明资料相符，如果填写不完整或有误，不再享受上述政策优惠。

法定代表人或授权委托人签名：

投标人盖章： 日 期：

**19.中小企业声明函**

**中小企业声明函**

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\_\_\_\_\_\_（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\_\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。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。

法定代表人或授权委托人签名：

投标人盖章： 日 期：

**20.残疾人福利性单位声明函**

**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。

法定代表人或授权委托人： （签字或盖章）

投标人： （盖章） 日 期：

**21.代理服务费支付承诺书**

**代理服务费支付承诺书**

致浙江省国际技术设备招标有限公司：

我公司已认真阅读了温州医科大学附属眼视光医院彩色多普勒超声波诊断仪项目招标文件（项目编号：0625-19215698/01）并在此承诺：

如中标，我公司将自中标公告发布之日起5个工作日内按招标文件规定的标准（金额）一次性向采购代理机构支付代理服务费。

承诺方（投标人）法定名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（盖章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_

法定代表人或授权委托人：\_\_\_\_\_（签字或盖章）\_ \_\_\_\_\_

承诺方（投标人）法定地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_

联系电话： 联系传真：

承诺日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_月\_\_\_日