**绍兴市人民医院**

**镜湖总院物业服务项目**

**公**

**开**

**招**

**标**

**文**

**件**

（电子招投标）

**招标编号:2024-08-0088**

|  |  |
| --- | --- |
| 采购单位： | 绍兴市人民医院 |
| 采购代理机构： | 绍兴市公共资源交易中心 |
| 监督单位： | 绍兴市财政局 |
| 绍兴市政务服务办公室 |
| 二○二四年八月 | |

**目录**

**第一部分 招标公告**

**第二部 分 投标须知**

**第三部分 招标项目范围及要求**

**第四部分 合同的主要条款**

**第五部分 评标方法及标准**

**第六部分 投标文件及其附件格式**

|  |  |
| --- | --- |
| **第一部分 招标公告**   |  | | --- | | 项目概况：  绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目招标项目的潜在投标人应在政采云平台（https://www.zcygov.cn/）获取（下载）招标文件，并于2024年9 月3 日 9点00 分00秒（北京时间）前递交（上传）投标文件。 |   **一、项目基本情况**  **项目编号：**2024-08-0088  **项目名称：**绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目  **预算金额（元）：64660000**  **最高限价（元）：64660000**  **采购需求：**  标项一:   标项名称:镜湖总院物业服务项目  数量:1   预算金额（元）:**64660000**  主要内容：简要规格描述、项目基本概况介绍、用途详见采购文件。   **合同履约期限：**按双方合同约定条款执行。  备注：无。  **本项目接受联合体投标：**🗹是，☐否。  **二、申请人的资格要求：**  1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定 ；未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。  2.以联合体形式投标的，提供联合体协议（本项目不接受联合体投标或者投标人不以联合体形式投标的，则不需要提供）；  3.落实政府采购政策需满足的资格要求：  🗹无；  🞎专门面向中小企业  ☐货物全部由符合政策要求的中小企业制造，提供中小企业声明函；  ☐货物全部由符合政策要求的小微企业制造，提供中小企业声明函；  🞎服务全部由符合政策要求的中小企业承接，提供中小企业声明函；  ☐服务全部由符合政策要求的小微企业承接，提供中小企业声明函；  ☐要求以联合体形式参加，提供联合协议和中小企业声明函，联合协议中中小企业合同金额应当达到%，小微企业合同金额应当达到%;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再与其他中小企业组成联合体参加政府采购活动，无需提供联合协议；  ☐要求合同分包，提供分包意向协议和中小企业声明函，分包意向协议中中小企业合同金额应当达到% ，小微企业合同金额应当达到% ;如果供应商本身提供所有标的均由中小企业制造、承建或承接，视同符合了资格条件，无需再向中小企业分包，无需提供分包意向协议；  4.本项目的特定资格要求：无；  5.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动；为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后不得再参加该采购项目的其他采购活动。  **三、获取招标文件**  **时间：**/至2024年 9 月 3 日，每天上午00:00至12:00 ，下午12:00至23:59（北京时间，线上获取法定节假日均可，线下获取文件法定节假日除外）  **地点（网址）：**政采云平台（https://www.zcygov.cn/）  **方式：**供应商登陆政采云平台http://www.zcygov.cn/，在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。  **售价（元）：**0  **四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点**  **提交投标文件截止时间：**2024年 9月3 日9点00分00秒（北京时间）  投标地点（网址）：政采云平台（http://www.zcygov.cn/）  开标时间：2024年9 月3 日9点00分00秒  开标地点（网址）：政采云平台（https://www.zcygov.cn/）。  **五、公告期限**  自本公告发布之日起5个工作日。  **六、其他补充事宜**  1.《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能全力推动经济稳进提质的通知》 （浙财采监（2022）3号）、《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）、《浙江省财政厅关于进一步加大政府采购支持中小企业力度助力扎实稳住经济的通知》 （浙财采监（2022）8号）已分别于2022年1月29日、2022年2月1日和2022年7月1日开始实施，此前有关规定与上述文件内容不一致的，按上述文件要求执行。  2.根据《浙江省财政厅关于进一步促进政府采购公平竞争打造最优营商环境的通知》（浙财采监（2021）22号）文件关于“健全行政裁决机制”要求，鼓励供应商在线提起询问，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-询问列表:鼓励供应商在线提起质疑，路径为：政采云-项目采购-询问质疑投诉-质疑列表。质疑供应商对在线质疑答复不满意的，可在线提起投诉，路径为：浙江政府服务网-政府采购投诉处理-在线办理。  3.供应商认为招标文件使自己的权益受到损害的，可以自获取招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日（公告期限届满后获取招标文件的，以公告期限届满之日为准）起7个工作日内，以书面形式向采购人和采购代理机构提出质疑。质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。质疑函范本、投诉书范本请到浙江政府采购网下载专区下载。  2.其他事项：（1）需要落实的政府采购政策：包括节约资源、保护环境、支持创新、促进中小企业发展等。详见招标文件的第二部分总则。（2）电子招投标的说明：①电子招投标：本项目以数据电文形式，依托“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”进行招投标活动，不接受纸质投标文件；②投标准备：注册账号--点击“商家入驻”，进行政府采购供应商资料填写；申领CA数字证书---申领流程详见“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”；安装“政采云电子交易客户端”----前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端”进行下载并安装；③招标文件的获取：使用账号登录或者使用CA登录政采云平台；进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，获取招标文件；④投标文件的制作：在“政采云电子交易客户端”中完成“填写基本信息”、“导入投标文件”、“标书关联”、“标书检查”、“电子签名”、“生成电子标书”等操作；⑤采购人、采购机构将依托政采云平台完成本项目的电子交易活动，平台不接受未按上述方式获取招标文件的供应商进行投标活动；⑥对未按上述方式获取招标文件的供应商对该文件提出的质疑，采购人或采购代理机构将不予处理；⑦不提供招标文件纸质版；⑧投标文件的传输递交：投标人在投标截止时间前将加密的投标文件上传至政府采购云平台；⑨投标文件的解密：投标人按照平台提示和招标文件的规定在半小时内完成在线解密。通过“政府采购云平台”上传递交的投标文件无法按时解密（投标人应特别注意CA锁有效性，CA锁延期、补办后，虽硬件介质不变，但锁的证书Key号发生改变，视为不同锁，会导致开标时无法解密投标文件），视为投标文件撤回；⑩具体操作指南：详见政采云平台“服务中心-帮助文档-项目采购-操作流程-电子招投标-政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”。（3）招标文件公告期限与招标公告的公告期限一致。  **七、对本次采购提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系**  **1.采购人信息：**  名称：绍兴市人民医院  地址：绍兴市越城区中兴北路568号  传真：0575-88558839  项目联系人（询问）：徐丹凤  项目联系方式（询问）：0575-88558839  质疑联系人：沈少卿  质疑联系方式：0575-88558836  **2.采购代理机构信息：**  名称：绍兴市公共资源交易中心  地址：绍兴市越城区迪荡新城鼎盛时代大厦431室  传真：0575-88307029  项目联系人（询问）：黄世杰  项目联系方式（询问）：0575-88307028  质疑联系人：顾梁杰  质疑联系方式：0575-88307026  **3.同级政府采购监督管理部门：**  名称：绍兴市财政局  地址：绍兴市越城区凤林西路151号  传真：0575-85209697  联系人 ：张婷婷  监督投诉电话：0575-85209697         若对项目采购电子交易系统操作有疑问，可登录政采云（https://www.zcygov.cn/），点击右侧咨询小采，获取采小蜜智能服务管家帮助，或拨打政采云服务热线95763获取热线服务帮助。  CA问题联系电话（人工）：汇信CA 400-888-4636；天谷CA 400-087-8198。 |
| · |

**第二部分 投标须知**

**前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 内　　　　容 | |
| 1 | **投标人按照项目要求特许资格、资信证明文件（如果有）：**  法律和国务院行政法规规定或授权有关部门规定供应商或产品进入市场须先行取得相关认证或许可的，投标人须在投标文件中提供相关的认证或许可证明材料。未经认证、许可，或者虽经认证、许可但相关资质证书已经失效的投标人，不能推荐、确认为中标供应商。 | |
| 2 | **资格审查方式：**  **1.资格后审。**  **2.法定代表人的被授权委托人必须是投标单位职工。需在投标响应文件技术部分内提供由社保机构出具的该授权代表的社保证明（1.如该授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明;2.如由第三方代理社保事项的，则需提供加盖投标人公章的委托代理协议复印件）。** | |
| 3 | **投标有效期：**投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。**投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。** | |
| 4 | **转包：**本项目不得转包。 | |
| 5 | **分包：**☐A同意将非主体、非关键性的工作分包。  🗹B不同意分包。 | |
| 6 | **投标文件份数：**本项目实行网上投标，供应商于“政采云”上提供电子投标文件。 | |
| 7 | **开标前答疑会或现场考察：**  🗹A不组织。  ☐B组织，时间：,地点：，联系人：，联系方式：。 | |
| 8 | **样品提供：**  🗹A不要求提供。  □B要求提供，  （1）样品：；  （2）样品制作的标准和要求：；  （3）样品的评审方法以及评审标准：详见评标办法 ；  （4）是否需要随样品提交检测报告：□否；□是，检测机构的要求：；检测内容：。  （5）提供样品的时间：；地点：；联系人：，联系电话：。请投标人在上述时间内提供样品并按规定位置安装完毕。超过截止时间的，采购人或采购代理机构将不予接收，并将清场并封闭样品现场。  (6)采购活动结束后，对于未中标人提供的样品，采购人、采购机构将通知未中标人在规定的时间内取回，逾期未取回的，采购人、采购机构不负保管义务；对于中标人提供的样品，采购人将进行保管、封存，并作为履约验收的参考。  （7）制作、运输、安装和保管样品所发生的一切费用由投标人自理。 | |
| 9 | **方案讲解演示：**  🗹A无方案讲解演示。  □B有方案讲解演示：  （1）在评标时安排每个供应商进行方案讲解演示。每个供应商时间不超过15分钟，讲解次序以投标文件解密时间先后次序为准。讲解演示结束后按要求解答评标委员会提问。  （2）方案讲解演示可选择以下其中一种方式：  □方式一：政采云平台在线讲解演示。政采云平台在线讲解需供应商根据政采云平台操作要求做好准备工作，提前完善软硬件配置环境。  □方式二：现场讲解演示。现场讲解地点为，讲解演示人员不超过 3 人。讲解演示所用电脑等设备由供应商自备。现场讲解演示人员进场时提供讲解人员名单（加盖公章或授权代表签名）及身份证明，否则不得讲解演示。  注：因投标人自身原因导致无法讲解演示或者讲解演示效果不理想的，责任自负。因平台原因导致本项目方案讲解演示环节无法顺利开展，按照《浙江省政府采购项目电子交易管理暂行办法》相关规定执行。 | |
| 10 | **进口产品** | 🗹本项目不允许采购进口产品。  ☐可以采购进口产品，优先采购向我国企业转让技术、与我国企业签订消化吸收再创新方案的供应商的进口产品；但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人及其委托的采购代理机构不对其加以限制，将按照公平竞争原则实施采购。 |
| 11 | **项目属性与核心产品** | ☐A货物类，单一产品或核心产品为：。  B服务类。 |
| 12 | **采购标的对应的中小企业划分标准所属行业** | （1）标的： 01标 ，属于 物业管理 行业； |
| 13 | **投标人信用信息事项** | **信用信息查询渠道及截止时间：**采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构将通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)渠道查询投标人**开标当天**的信用记录。 |
| **信用信息查询记录和证据留存的具体方式：**采购人或采购人委托的评审小组或采购代理机构现场查询投标人的信用记录，查询结果经确认后与采购文件一起存档。 |
| **信用信息的使用规则：**经查询列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人将被拒绝参与政府采购活动。  联合体信用信息查询：两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。 |
| 14 | 需要落实的政府采购政策：包括保护环境、节约能源、促进中小企业发展等。详见招标文件第二部分总则。 | |
| 15 | 更正补充公告请自行登录浙江政府采购网或绍兴公共资源交易网查看下载。 | |
| 16 | 投标与开标注意事项：  1.本项目实行网上投标，采用电子投标文件。若供应商参与投标，自行承担投标一切费用。  2.标前准备：各供应商应在开标前完成CA数字证书办理。供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或CA登录客户端进行投标文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用WIN7及以上操作系统。  注：供应商CA相关操作可参考政采云平台https://www.zcygov.cn/《CA申领操作指南》和《CA管理操作指南》。完成CA数字证书办理在资料齐全的情况下预计7个工作日左右，建议供应商获取招标文件后立即办理。  3.投标文件制作、递交、解密：  3.1应按照本项目招标文件和政采云平台的要求编制、加密传输投标文件。供应商在使用系统进行投标的过程中遇到涉及平台使用的任何问题，可致电政采云平台技术支持热线咨询，联系方式：95763。  3.2投标人通过“政采云”平台制作电子投标文件，投标文件制作详见“供应商-政府采购项目电子交易操作指南。  3.3开标时间后30分钟内供应商可以登录“政采云”平台，用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若供应商**未按时解密的**，**视为投标文件撤回**。 | |
| 17 | **特别说明：**  联合体投标的或者以分包方式履行合同的，联合体各方（供应商与分包供应商）分别提供与联合体协议（分包意向协议）中规定的分工内容相应的业绩证明材料，业绩数量以提供材料较少的一方为准**。** | |
| 🗹联合体投标的，联合体各方均需按招标文件第五部分评标标准要求提供资信证明文件，否则视为不符合相关要求。  ☐联合体投标的，联合体中有一方或者联合体成员根据分工按招标文件第五部分评标标准要求提供资信证明文件的，视为符合了相关要求。 | |
| 18 | **采购代理服务费：无** | |
| 解释：凡涉及本招标文件的解释权属于采购人。 | | |
| **注：中标人放弃中标资格或因质疑、投诉被取消中标资格或不能履行合同的，本项目重新组织采购。** | | |

**一、总则**

**1.适用范围**

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

**2.定义**

2.1 “采购人”系指招标公告中载明的本项目的采购人。

2.2 “采购代理机构”系指招标公告中载明的本项目的采购代理机构。

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

2.4“监督单位”系指政府采购法定义监督管理部门。

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

2.6“电子签名”系指数据电文中以电子形式所含、所附用于识别签名人身份并表明签名人认可其中内容的数据；“公章”系指单位法定名称章。因特殊原因需要使用冠以法定名称的业务专用章的，投标时须提供《业务专用章使用说明函》（附件3）。

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

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

**3.采购项目需要落实的政府采购政策**

3.1 本项目原则上采购本国生产的货物、工程和服务，不允许采购进口产品。除非采购人采购进口产品，已经在采购活动开始前向财政部门提出申请并获得财政部门审核同意，且在采购需求中明确规定可以采购进口产品（但如果因信息不对称等原因，仍有满足需求的国内产品要求参与采购竞争的，采购人、采购机构不会对其加以限制，仍将按照公平竞争原则实施采购）。

3.2 支持绿色发展

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

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

3.2.3 纳入政府采购管理的修缮、装修类项目采购建材的，采购单位应将绿色建材性能、指标等作为实质性条件纳入采购文件和合同，具体性能指标要求按照相关绿色建材政府采购需求标准执行。

3.2.4为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，政府采购货物、工程和服务项目中涉及商品包装和快递包装的，供应商提供产品及相关快递服务的具体包装要求要参考《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》。

3.2.5根据《绍兴市柴油动力移动源排气污染防治办法》第九条、第十三条的规定，使用的柴油动力移动源（柴油货车、非道路移动机械）必须符合低排放要求并已向生态环境部门申领绿色编码，在进入作业现场前须如实向采购人登记报备绿色编码，未申领绿色编码的柴油动力移动源不得进入作业现场施工。

3.3小微企业价格扣除

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

符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

3.3.2在货物采购项目中，货物由小微企业制造，即货物由小微企业生产且使用该小微企业商号或者注册商标。**供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。**

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

3.3.4小微企业应按照招标文件格式要求提供《中小企业声明函》。

3.3.5对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构将对符合规定的小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

3.3.6接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，采购人、采购代理机构将对联合体或者大中型企业的报价给予4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

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

3.3.7符合《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）规定的条件并提供《残疾人福利性单位声明函》的残疾人福利性单位视同小微企业；

3.3.8符合《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库[2014]68号）规定的监狱企业并提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业证明文件的，视同为小微企业。

3.4支持科技创新发展

对省级以上主管部门认定的首台套产品，自纳入《省推广应用指导目录》起三年内参加政府采购活动，视同已具备相应销售业绩，业绩分为满分。

3.5平等对待内外资企业和符合条件的破产重整企业

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

★4.特别说明：

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

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

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

**二、招标文件**

**1．招标方式**

1.1 本次招标采用公开招标方式进行。

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

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

**2.授权委托**

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

**3. 投标费用**

投标人应自行承担编制投标文件及参加本次投标所涉及的一切费用。不管投标结果如何，招标人对上述费用不负任何责任。

**4. 招标文件的修改**

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

4.2招标文件的澄清

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

4.3招标文件的修改

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

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

**5.参考品牌**

本招标文件如涉及各类品牌、型号，则所述品牌、型号是结合实际现有情况的推荐性参考方案，投标方也可根据招标文件得要求推荐性能相当或高于、服务条款相等或高于、符合招标方实际业务需求其他同档次优质品牌的产品，进行方案优化。

**三、投标文件**

**1.投标文件的语言、计量单位、形式及效力**

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

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

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

1.4不按招标文件的要求提供的投标文件可能导致被拒绝。

**1.5投标文件的形式和效力**

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

**1.5.2投标文件的效力：**

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

**2. 投标文件的组成**

投标文件由“资格文件”、“商务技术（资信）文件资料”、“报价文件资料”三部分组成，其中**电子投标文件中所须加盖公章部分均应采用电子签章。**

**2.1资格文件：**

2.1.1符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函；

2.1.2联合协议（如果有)；

2.1.3分包意向协议（如果有)；

2.1.4落实政府采购政策需满足的资格要求（如果有)；

2.1.5本项目的特定资格要求（如果有)。

**2.2商务技术文件：**

2.2.1投标函；

2.2.2法定代表人授权委托书；

2.2.3授权代表社保证明；

2.2.4法定代表人身份证明书；

2.2.5法定代表人及其授权代表身份证复印件;

2.2.6供应商在投标文件技术偏离说明表中，应对项目技术规范和服务要求中所提出各项要求进行答复、说明和解释。如果供应商在技术偏离表中注明无偏离，评标结束后、签订采购合同前又认为其实际产品与投标技术需求不一致的，视为供应商在投标有效期内对其投标文件进行了实质性修改，采购机构将把这一情况报送采购监管部门。

2.2.7廉政承诺书（格式见第六部分附件）；

2.2.8提供相关标段成功案例。应有需方名称及联系电话，提供最终用户合同复印件（加盖单位公章）如无独立法人资格的分公司（如金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构）参加投标的，投标时提供的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，必须为投标分公司本身所具有，总公司或其他分公司的人员、业绩、荣誉、知识产权、项目案例等，不能作为该投标分公司的文件予以确认。）；

2.2.9供应商应提供针对项目的完整技术解决方案：

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

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

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

2.2.10针对本项目建设的详细实施计划。本项目详细工作实施组织方案，包括(但不限于)以下内容：组织机构、工作时间进度表、工作程序和步骤、管理和协调方法、关键步骤的思路和要点。

2.2.11项目验收之前、验收之后的维护方案；针对本项目的维护方案，包括本地(绍兴)售后服务机构及人员情况等。供应商应以书面形式完整准确地表述售后服务承诺(范围、标准及期限等)、供应商可能增加的服务承诺等。并明示服务承诺可能涉及的前提设定和费用，否则将被认为是无条件和免费的。承诺质保期内均提供免费上门服务。

2.2.12供应商售后服务证明材料：合作单位营业执照或供应商在本地（绍兴市行政区域范围内）设立的项目部、办公室、办事处等机构的证明材料或供应商作出的成交后提供本地化服务的承诺；

2.2.13供应商为完成本项目组建的工作小组名单，每个专业人员的情况和人员数应该明确表示，明确各阶段投入人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、技术职称、工作特长、经验与业绩(包括从事相关项目的经验，对每一个项目有一个简要的描述，该人员参与的时间以及在项目中的责任)，资质情况等。

2.2.14优惠条件：供应商承诺给予采购人的各种优惠条件，包括设备价格、运输、保险、安装调试、付款条件、技术服务、售后服务等方面的优惠；当优惠条件涉及“报价单”中的各项费用时，必须与最后报价相统一；（如有）

2.2.15备品备件清单（含随机自带的备品备件和质保期后供采购人选择的备品备件及配套零部件，明细备品备件及价格，且供货价格不高于成交价格；成交货物设备应提供易损部件的备件和整机备品）；（如果有）

2.2.16培训计划（如有）；

2.2.17验收方案；

2.2.18未尽事宜请各投标单位按评分标准和相对应标项相关要求制作；

2.2.19投标人需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。

**2.3报价文件：**

2.3.1开标一览表（报价表）；

2.3.2中小企业声明函（如果有）；

2.3.3 残疾人福利性单位声明函（如果有）。

**3.投标报价**

3.1供应商应按招标文件中《开标一览表》等附表要求填写。

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

3.3招标文件未列明，而供应商认为必需的费用也需列入报价。

**3.4投标报价只允许有一个报价，有选择的报价将不予接受（除指定外）。4.投标文件的编制和签署**

4.1投标文件分为资格文件、商务技术文件、报价文件三部分。各投标人在编制投标文件时请按照招标文件第六部分规定的格式进行，混乱的编排导致投标文件被误读或评标委员会查找不到有效文件是投标人的风险。

4.2投标人进行电子投标应安装客户端软件—“政采云电子交易客户端”，并按照招标文件和电子交易平台的要求编制并加密投标文件。投标人未按规定加密的投标文件，电子交易平台将拒收并提示。

4.3使用“政采云电子交易客户端”需要提前申领CA数字证书，申领流程请自行前往“浙江政府采购网-下载专区-电子交易客户端-CA驱动和申领流程”进行查阅。

4.4投标文件按照招标文件第六部分格式要求进行签署、盖章。投标人的投标文件未按照招标文件要求签署、盖章的，其投标无效。

4.5为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在“政府采购云平台”的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签名。

4.6招标文件对投标文件签署、盖章的要求适用于电子签名。

**5. 投标文件的提交、补充、修改、撤回**

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

5.2电子交易平台收到投标文件，将妥善保存并即时向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

5.3采购人、采购代理机构可以视情况延长投标文件提交的截止时间。在上述情况下，采购代理机构与投标人以前在投标截止期方面的全部权利、责任和义务，将适用于延长至新的投标截止期。

**6.投标有效期**

6.1投标有效期为从提交投标文件的截止之日起90天。投标人的投标文件中承诺的投标有效期少于招标文件中载明的投标有效期的，投标无效。

6.2投标文件合格投递后，自投标截止日期起，在投标有效期内有效。

6.3在原定投标有效期满之前，如果出现特殊情况，采购代理机构可以以书面形式通知投标人延长投标有效期。投标人同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件，投标人拒绝延长的，其投标无效。

**四、开标和评标**

**1．电子招投标开标及评审程序**

1.1投标截止时间后，主持人宣布开标会开始。

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

1.3评标委员会对资格和商务技术响应文件进行评审。

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

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

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

1.7主持人公布评标结果。

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

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

2.1电子交易平台发生故障而无法登录访问的；

2.2电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；

2.3电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；

2.4病毒发作导致不能进行正常操作的；

2.5其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

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

**3．评标**

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

3.2评标委员会由采购人代表和有关方面的专家组成，成员人数为七人以上单数。

3.3评标委员会负责对投标人资格的最终审定。

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

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

供应商通过政采云平台交换的数据电文必须进行电子签章。

3.5评审小组组长组织评审人员独立评审。评审小组对拟认定为采购响应文件无效、供应商资格不符合的，应组织相关供应商代表进行陈述、澄清或申辩；采购组织机构可协助评审小组组长对打分结果进行校对、核对并汇总统计；对明显畸高、畸低的评分情形（评审小组成员个人主观打分偏离所有评审小组成员主观打分平均值30%以上），启动评分畸高、畸低行为认定程序，评审小组组长应提醒相关评审人员进行复核或书面说明理由，评审人员拒绝说明的，由现场监督员据实记录；评审人员的评审、修改记录应保留原件，随项目其他资料一并存档。

3.6评标委员会对投标文件的判定，只依据投标文件和招标文件内容本身，不依据任何外来证明。

3.7评标委员会不向落标方解释落标的原因。

**4．投标文件的初审鉴定**

4.1资格性审查

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

4.2符合性审查

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

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

**5. 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：**

5.1投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；

5.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

5.3单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

5.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

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

**6.投标文件的评审、比较和否决**

6.1评标委员会将对在实质上响应招标文件要求的投标文件进行评估和比较。

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

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

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

6.5比较与评价。评标委员会应当按照评标标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

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

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

6.7.1评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内通过政采云平台提供线上说明，必要时提交相关证明材料。

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

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

6.8评标委员会依据招标文件规定的评标标准和方法，对投标文件进行评审和比较后，向采购人或其委托的采购代理机构提供书面评标报告，并按得分高低排序推荐中标候选供应商。

**7.投标文件的澄清**

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

**8.无效投标的情形**

投标文件有下列情形之一的作无效投标处理：

**8.1未按照招标文件规定要求电子签章、签字或盖章的；**

**8.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商参加同一合同项下的政府采购活动的（均无效）；**

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

**8.4投标人未提供招标文件中规定的基本资格条件书面承诺函的，或投标人未提供有效的特定资格证明文件的，视为投标人不具备招标文件中规定的资格要求；**

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

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

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

**8.8投标文件中的投标函无投标人的电子签章或填写不全的；**

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

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

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

**8.12《技术偏离说明表》不真实填写或弄虚作假的；**

**8.13投标文件含有采购人不能接受的附加条件；**

**8.14评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，未能按要求提供书面说明或者提交相关证明材料证明其报价合理性的;**

**8.15报价超过招标文件中规定的预算金额或最高限价的；**

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

**8.17采购人拟采购的产品属于政府强制采购的节能产品品目清单范围的，投标人未按招标文件要求提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的；**

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

**8.19投标人对根据修正原则修正后的报价不确认的；**

**8.20投标人提供虚假材料投标的（包括但不限于以下情节）；**

8.20.1使用伪造、变造的许可证件；

8.20.2提供虚假的财务状况或者业绩；

8.20.3提供虚假的项目负责人或者主要技术人员简历、劳动关系证明；

8.20.4提供虚假的信用状况；

8.20.5其他弄虚作假的行为。

**8.21下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：**

8.21.1不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

8.21.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

8.21.3不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

8.21.4不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

8.21.5不同投标人的投标文件相互混装；

8.21.6有二份及二份以上投标文件的相互之间有特别相同或相似之处，且经询标澄清投标人无令人信服的理由和可靠证据证明其合理性的，经评标委员会半数以上成员确认有串通投标嫌疑的；

**8.22有下列情形之一的，属于恶意串通，其投标无效：**

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

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

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

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

8.22.5供应商之间事先约定由某一特定供应商中标、成交；

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

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

**8.23评标委员会认定有重大偏差或实质性不响应招标文件要求的；**

**8.24投标文件出现不是唯一的、有选择性投标报价的；**

**8.25其他违反法律、法规的情形。**

**9. 评标过程保密**

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

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

**五、授予合同**

**1.中标条件**

1.1投标文件基本符合招标文件要求；

1.2投标人有很好的执行合同的能力；

1.3实施方案最合理并对招标人最为有利，最大限度满足招标文件的要求；

1.4投标人能够提供质量技术、商务经济占综合优势的系统及服务。

1.5招标人将把中标通知书授予最佳投标者，但最低价不是中标的绝对保证。

**2.中标确认**

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

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

2.3采购人应在确认中标人前再次对资格条件和相关证件材料进一步查验核实。

**3．中标通知**

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

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

3.3采购代理机构对中标结果不作任何说明和解释，也不回答任何提问。

**4．履约保证金**

4.1采购人在签订合同时，按规定可向中标人收取不高于中标额的1%的履约保证金，采购人不得以供应商事先提交履约保证金作为签订合同的条件。鼓励采购人根据项目特点、供应商诚信等情况免收履约保证金或降低缴纳比例。

4.2项目验收结束后，采购人应及时退还履约保证金。

4.3供应商以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，采购人不得拒收。

4.4政府采购货物和服务项目不得收取质量保证金。

**5．合同签订及备案**

5.1中标人应当在中标通知书发出之日起30天内与采购人签订合同，自采购合同签订之日起**3个工作日内**，通过电子交易平台进行备案。

5.2如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

**6.验收**

6.1采购人组织对供应商履约的验收。大型或者复杂的政府采购项目，应当邀请国家认可的质量检测机构参加验收工作。验收方成员应当在验收书上签字，并承担相应的法律责任。如果发现与合同中要求不符，供应商须承担由此发生的一切损失和费用，并承担相应的法律责任。

6.2采购人可以邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。

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

**7.售后服务考核**

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

**六、询问、质疑与投诉**

**1.在线询问、质疑、投诉**

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

**2. 供应商询问**

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

**3. 供应商质疑**

**3.1质疑提出时效**

3.1.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。

3.1.2供应商认为采购文件、采购过程和成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人或者采购代理机构提出质疑，否则，采购人或者采购代理机构不予受理：

3.1.2.1对采购文件提出质疑的，质疑期限为供应商获得采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日起计算，采购文件在获取截止之日后获得的，应当自采购文件公告期限届满之日起计算。

3.1.2.2对采购过程提出质疑的，质疑期限为各采购程序环节结束之日起计算。

3.1.2.3对采购结果提出质疑的，质疑期限自采购结果公告期限届满之日起计算。

3.1.2.4对同一采购程序环节的质疑，供应商须一次性提出。

**3.2质疑函**

3.2.1供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

质疑项目的名称、编号；

具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

事实依据；

必要的法律依据；

提出质疑的日期。

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

**质疑函范本及制作说明详见附件1。**

**4.供应商投诉**

4.1质疑供应商对采购人或采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门提出投诉。

4.2供应商投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

4.3供应商投诉应当有明确的请求和必要的证明材料。

4.4以联合体形式参加政府采购活动的，其投诉应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

**投诉书范本及制作说明详见附件2。**

**第三部分 招标项目范围及要求**

**01标****镜湖总院物业服务项目**

**一、项目概况**

**（一）总述**

1、本次招标服务主要内容

（1）保洁、运送(含司梯)、护理员、陪护、绿化租摆、医院会务、医疗废物收集、生活垃圾中可回收垃圾回收。

（2）动力设备设施日常运行维护：水电暖通、高配、建筑、蒸汽、发电机、家电、家具、通讯弱电、污水处理、医气、综合维修、电梯运行操作、事务处理等。

（3）幕墙清洗：一年一次，所有可清洗楼宇幕墙，清洗时间依据采购人要求定。

（4）新院开荒保洁服务

1）基建项目移交后初次开荒清洁，搬迁后清洁及专项清洁工作。（从基建项目移交后初次开荒清洁至科室正常运作），供应商需根据项目实际情况合理配置人员，在采购人规定时间内保质保量地完成项目的开荒保洁工作。

2）开荒服务面积如下表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 地上建筑面积（㎡） | 地下建筑面积（㎡） | 石材面积（㎡） | 塑胶面积（㎡） | 地砖面积（㎡） | 门窗面积（㎡） | 铝板面积（㎡） |
| A地块综合楼 | 134955 | 91414 | 21000 | 68000 | 96600 | 25000 | 50000 |
| B地块行政体检楼 | 23093 |
| B地块科教宿舍楼 | 16950 |
| 发热门诊楼 | 4000 |
| 院区通道及外围 | 95489 | ∕ | ∕ | ∕ | ∕ | ∕ |
| 屋顶面积 | 12800 | ∕ | ∕ | ∕ | ∕ | ∕ |

2、本次服务具体范围为:绍兴市人民医院镜湖总院A地块综合楼、B地块行政体检楼、B地块科教宿舍楼、发热门诊楼、医疗废物房、设备设施房及生活垃圾房等（含各楼宇内幕墙面、天棚、地面、楼顶、屋面、雨棚、平台、电梯厅、地下室、楼梯、通道等）、外围环境、桥梁及院区通道等区域。

本次物业服务面积如下表:

（1）A地块综合楼

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 楼层 | 建筑面积 | 单位 |
| A地块综合楼 | 第一层 | 17811 | ㎡ |
| 第二层 | 16343 | ㎡ |
| 第三层 | 16576 | ㎡ |
| 第四层 | 16820 | ㎡ |
| 第五层 | 5905 | ㎡ |
| 第六层至第十五层（含楼顶） | 61500 | ㎡ |
|  | 合计 | 134955 | ㎡ |

（2）B地块行政体检楼

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 楼层 | 建筑面积 | 单位 |
| B地块行政体检楼 | 第一层 | 3800 | ㎡ |
| 第二层 | 16343 | ㎡ |
| 第三层（含楼顶） | 2950 | ㎡ |
|  | 合计 | 23093 | ㎡ |

（3）B地块科教宿舍楼

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 楼层 | 建筑面积 | 单位 |
| B地块科教宿舍楼 | 第一层 | 3400 | ㎡ |
| 第二层 | 2950 | ㎡ |
| 第三层 | 2050 | ㎡ |
| 第四层至第六层（含楼顶） | 8550 | ㎡ |
|  | 合计 | 16950 | ㎡ |

（4）其他

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 楼宇 | 位置 | 建筑面积 | 单位 |
| 其他 | 发热门诊楼宇 | 4000 | ㎡ |
| 地下室 | 91414 | ㎡ |
| 屋顶面积 | 12800 | ㎡ |
| 院区通道及外围 | 95489 | ㎡ |

**注:上述面积仅供参考，本项目允许投标人自行前往现场踏勘，踏勘截止时间：提交投标文件截止时间前一个工作日17时整前，联系人：徐丹凤，联系电话：0575-88558839。**

**（二）本次招标具体服务范围（包括但不限于）**

1、物业管理区域内保洁服务内容: 镜湖总院规划范围内的所有环境卫生保洁。1）各楼宇内的公共区域、诊区、办公场所、会议室、接待室、楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、平台、雨棚、电梯厅、电梯轿厢、卫生间、茶水间、公共活动场所的台（地）面、吊顶、灯具、墙面、门、窗、扶手、花盆、明沟、沙发家具、物流转运箱、垃圾桶等设施和器皿等所有公共部位设施及楼宇外墙、规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房、桥梁、门前三包等所有公共场地及设施的日常保洁保养；2）生活垃圾分类；3）生活垃圾、医疗废弃物转运清理等。

2、物业管理区域内维修服务内容(包含但不限于)：镜湖总院区域内室内外硬件设施、建筑物的日常维护，照明系统、各高低压配电房设施设备与各楼层强电井及配电箱的日常维护；给排水（含二次供水及热水）系统管路、阀门、管道井、用水末端设施的运行维护维修；污水处理系统的管理和维护；氧站、空压机房、负压机房、各汇流排机房的运行管理与维护，医用气体（医用氧气、压缩空气、负压吸引、氮气及二氧化碳）各楼层区域阀门表箱（含减压箱）和设备带、吊塔等末端设备维护维修；医院数字孪生智慧综合运维平台系统的运行与维护，楼宇自控系统的运行与维护、电话及有限电视机房维护等，以及各类医用气体钢瓶的转运和末端汇流排用气更换切换、全院各类综合机电维修和巡查，包括:全院固定插座和高耗能电器的巡查维护，病房内各呼叫系统的日常巡查维修，全院空调、送排风系统的日常巡查维修，一般办公家具和病房病床和家具、卫浴洁具、窗户窗帘床帘及常用家电等的巡查维修，室内外和排水管道和檐沟的疏通和清淤。

**注：后勤设施设备所包含的各系统在工程项目规定的质保期间内，设施设备出现故障由采购人负责维修及更换，日常运维、保养、巡视、监督等由物业公司负责。**

协助医院各服务外包公司做好本职工作；急修（工程服务范围内）：应立即到位，确保在最短时间内予以修复，除不能克服的特殊情况中标人可以征得采购人同意后延迟外，应在4小时内修复；每月对房屋状况、设施、设备运行情况全面检查一次，并按月提供检查记录（包括维保记录整理）。中标人保证排污排水等畅通，并保证随时发现问题，随时解决，除非确实存在不能克服的特殊情形，应在8小时内处理完毕。

3、物业管理区域内护理员服务内容:包括所有服务区域按照三级甲等医院的卫生服务标准协助做好病患日常生活照料，按要求协助采购人做好病区护理相关工作。

4、物业管理区域内运送（含电梯）服务内容:包括电梯操作、人员运送、物品取送、搬运；物流系统（气动、箱式）暂停运行的情况下所有所需物品的运送工作。

5、物业管理区域内绿化租摆服务内容：按采购人要求提供绿化租摆服务，每次绿化租摆服务需提供租摆植物清单。

6、物业管理区域内宿舍管理内容：提供24小时值班服务；遵守医院消防安全制度，注意防火防盗；打扫宿舍公共区域卫生，并做好垃圾分类工作；按需打扫宿舍房间内部卫生；巡查宿舍内部及公共区域，报修设施设备损坏情况，监督保管宿舍床、家具、床上用品等财物；办理职工住退宿服务，统计每个入住寝室每月水电费用；协助处理员工报修事宜；配合后勤完成宿舍改造及临时性的项目对接；如遇特殊情况需配合采购人维护职工宿舍正常秩序。

7、物业管理区域内综合会务服务内容：包括布置会场、横幅悬挂、相关设备调试、制作桌签、茶水服务、会后清场等采购人提出的工作。制定完备的会务服务工作流程、细则及服务工作计划并严格执行，保证各项会议的正常进行。

8、中标人需建立智慧物业保洁管理信息化平台系统（或同类智慧医疗支持信息化系统），系统模块包括但不限于：中央运送系统、工程综合维修系统、环境服务管理系统、宿舍管理系统等。

**二、采购内容和采购需求**

**（一）总体服务要求**

1.要求所有的建筑按照三级甲等医院的标准提供24小时保洁、运送(含司梯)、护理员、陪护、动力设备设施日常运行维护服务，绿化租摆、医院会务服务、医疗废物收集、生活垃圾中可回收垃圾回收、幕墙清洗（一年一次）等项目，并针对特殊情况，制定相应制度和工作标准、流程，同时做好在病区内提供服务的员工的日常培训与管理工作。操作特种设备的员工应持证上岗，中标人负责监督并承担相应培训费用。配合采购人做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等的应急卫生保洁、运送等工作。

2.服务期限：自合同生效之日起二年。

**（二）项目服务要求**

保洁、运送（含司梯）、护理员、陪护、绿化租摆、幕墙清洗（一年一次）、医院会务、医疗废物收集、生活垃圾中可回收垃圾回收、动力设备设施日常运行维护服务等项目。

**1．环境保洁服务**

**1.1 服务内容**

中标人根据绍兴市人民医院镜湖总院各科室的特点，对服务区域内提供每天24小时合理时段的镜湖总院室内外清洁服务，每天卫生符合保洁要求。1）各楼宇内的公共区域、诊区、办公场所、会议室、接待室、楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、平台、雨棚、电梯厅、电梯轿厢、卫生间、茶水间、公共活动场所的台（地）面、吊顶、灯具、墙面、门、窗、扶手、花盆、明沟、沙发家具、物流转运箱、垃圾桶等设施和器皿等所有公共部位设施及楼宇外墙、规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房、桥梁、门前三包等所有公共场地及设施的日常保洁保养；2）生活垃圾分类；3）生活垃圾、医疗废弃物转运清理等。

（1）公共区域日常服务内容：地面、墙面、天花板、出风口表面、紫外线灯管、垃圾桶等公用设施表面、电梯及卫生间、扶手、栏杆、门窗及门窗框、玻璃幕墙及有关附体、沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。各类材质地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡。

（2）办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：地面、墙面附体、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内储衣柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。石材、灯具每季度进行一次清洁；已使用区域暂时空置的房间每周进行一次卫生保洁，确保地面、桌椅面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除。室内地面养护：定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡,石材地面定期晶面处理及保养。

（3）负责服务范围病区内的清洁卫生（包括地面、内墙、天花板、玻璃、高处灯具、通风口、室内家具、楼梯、扶手、墙裙、踢脚线、走廊、通道、窗户、门、纱门、纱窗、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、公共通道等）。

（4）顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁及杂草去除，不积水、不留杂物及杂草，排水通畅。

（5） 水电和设备等设施类服务内容：全院区域内的自助挂号机、自助查询机、各类自助机等；一般机器表面清洁（除医疗设备及采购人特殊规定的设备除外），空调风口及室内机外壳洗尘与保洁。

（6）电梯服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、无手印、无鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。

（7）不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每周用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

（8）生活垃圾收集、清运服务：符合《浙江省生活垃圾管理条例》、《绍兴市城镇生活垃圾分类管理办法》、《绍兴市餐厨垃圾管理办法》（绍政办发[2020]15号）及医院制定的《关于生活垃圾分类工作方案》等文件要求，做到生活垃圾分类规范、储运规范，专职员工每天3次及时收集垃圾，使用专用标识垃圾袋，使用污物电梯运送，禁止使用客梯。转运站工具摆放整齐，每垃圾桶垃圾存量不超过三分之二，且做到日产日清，定期清洗，无明显积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，收集、清运过程中不得产生二次污染，各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站。

（9）医疗废物收集服务内容：及时收集医疗垃圾，符合院感要求。

（10）物流转运箱服务内容：及时整理物流转运箱，摆放整齐，并符合院感要求。

（11）根据医院相关科室及院感要求做好器械清洗消毒工作。

（12）严禁在院内所有场所吸烟，确保无烟医院环境。

（13）协助发放餐饮（早、中、晚）。

（14）协助做好院内零星工程改造完工后清洁及细部卫生

（15）当病区无护理人员时，保洁人员需兼护理员岗位职责。

**1.2 环境保洁标准**

**1.2.1保洁服务总体要求（包括但不仅限于）：**

（1）负责服务范围内环境所有清洁卫生，清理院内乱贴画及广告。

（2）及时收集生活垃圾和医疗垃圾,并送到院内指定地点；按《浙江省生活垃圾管理条例》和《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》配合医院做好生活垃圾分类、分拣工作。

垃圾容器必须专人检查，按《浙江省生活垃圾管理条例》配合医院做好生活垃圾分类、分拣、清倒工作。垃圾袋按标准套放。垃圾桶定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。应急情况下**后期垃圾容器的标识标牌由中标人负责更新****维护，更新维护产生的费用包含在投标报价内。**

（3）按时（每天至少1次）巡视，每层要做到干净、整洁、无蜘蛛丝，无异味。

（4）为避免尘土飞扬，按地面清洁标准，规范方法进行处理。

（5）要求对清洁工具采取集中清洗消毒，符合院感要求。

（6）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染处的要求实行一床一巾，拖把分色使用，分类摆放，用颜色、字标等方式进行区分。

（7）要求中标人配置满足功能要求的专用晶面机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、保洁用吹风机、冲洗机、扫地机、洒水车等。清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

（8）中标人负责提供符合采购人要求的消毒类产品：包括但不限于清洁剂、洗涤剂、除臭剂、地面保护材料及生活垃圾袋等保洁耗材。必要时根据医院要求提供消毒类产品。

（9）投标报价内应包含PVC、大理石/花岗岩以及其它各材质地面的护理，包括PVC地面的起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光等处理，大理石/花岗岩地面的晶化、翻新，保持各材质地面的光亮、整洁。所使用耗材应符合国家、行业等相应要求。

（10）门急诊区域内的公厕专人负责，定时巡扫。

（11）医院区域内的道路、园林、桥梁、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面无有形垃圾和建筑垃圾，无堆积杂物，无积灰，无积水，下水口无阻塞等，做到每日清扫两次，巡回保洁。

（12）要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

（13）上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

（14）日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。

（15）配合做好节能工作，关好空调房的门窗。

（16）大型设备设施充电必须在医院指定的安全位置。

**1.2.2 户外（包括门前三包区域）清洁卫生标准（包括但不限于）：**

（1）外围所有路面、通道、桥梁、公共区域 24 小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹、无乱贴画及广告。

（2）花园、花坛内无杂物、无堆积落叶，桥梁、石凳、石桌上、园林建筑内保持洁净。

（3）垃圾箱内外保持清洁，及时清理垃圾，按《浙江省生活垃圾管理条例》配合医院做好生活垃圾分类、分拣工作。

（4）每月一次大检查。

（5）应完成的其余工作。

**1.2.3 公共场所、大厅保洁卫生标准（包括但不仅限于）：**

（1）大理石地面清洁光亮无尘土污迹。

（2）休息处候诊椅清洁、无污迹、无乱贴画及广告。

（3）休息处的沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理。

（4）建筑物室外3米以下玻璃保持光洁、明亮，大堂室内4米以下玻璃保持光洁、明亮。

（5）地面24 小时无纸屑、无烟头、无瓜皮果壳、无痰迹、无乱贴画及广告等有形垃圾。

（6）门及门把手上无手印、无尘、无污迹。

（7）公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢、无乱贴画及广告。

（8）电梯间天花板、不锈钢墙面清洁光亮，不锈钢门和电梯轿厢每周上油一次。

（9）各服务台饰面清洁光亮无尘迹。

（10）公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印、小广告等污迹。

（11）区域内的自助挂号、查询机、开水箱及其他类自助机的保洁消毒，符合院感要求，每月一次大检查。

（12）垃圾桶必须经常专人检查，一天至少清倒三次，按《浙江省生活垃圾管理条例》配合医院做好生活垃圾分类、分拣工作。如果每个垃圾桶垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋按标准套放。垃圾桶定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

（13）应完成的其余工作。

**1.2.4 医用地胶板、地面石材维护、保养（包括但不仅限于）：**

（1）院区内所有医用地胶板每半年打蜡1次以上，特殊情况按实际需要执行。

（2）再次打蜡前，须将陈蜡去除后，方可重新打蜡。

（3）院区内所有地胶板需定期清洗、抛光，保持清洁、光亮、有质感。

（4）平时地胶板上的顽固污垢，应及时擦拭去除。

（5）地胶板打蜡所需的耗材品牌须环保，无刺激性气味，推荐3M、庄臣、威霸或同档次及以上品牌。

（6）室内石材地面须定期清洗，各楼层石材地面定期做晶面养护。

（7）工作时应放置“工作进行中”“小心地滑”警告牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全。

（8）操作前应与所属科室对接确认，仪器设备等确保安全，特殊科室需有人员在场监管方可操作。

（9）地胶板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需求，低噪音。

（10）应完成的其余工作。

**1.2.5 各楼层清洁卫生标准（包括但不仅限于）：**

（1）走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污。

（2）安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、灯罩无灰尘。

（3）烟道通风口经常擦抹无积灰。

（4）污洗间、开水间、晾衣间保持干净无积水。

（5）洗手台盘、水池等保持光亮，不锈钢材质类的每周上油一次。

（6）示教室保持整洁干净，随时可用。

（7）公共设施、消防设施外表面保持整洁无尘。

（8）保持各诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面、家具表面、冰箱表面及椅子洁净无尘。

（9）保持病区宣传栏、门、窗、玻璃洁净，无乱贴画、广告，无乱堆放杂物。

（10）各病区地面、墙面、扶手、玻璃窗内必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

（11）按《浙江省生活垃圾管理条例》配合医院做好生活垃圾分类、分拣工作；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

（12）每月一次大检查。

（13）应完成的其余工作。

**1.2.6 病房清洁卫生标准（包括但不仅限于）：**

（1）病房要求：

1）保持病房安静、整洁、舒适、安全。

2）病房内墙面、桌面，床档、输液架及设备带清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。

3）电视机表面无积灰。

4）病房的冰箱、微波炉等电器，里外须随时保持干净。沙发、茶几、电话机等表面干净无污迹。

5）热水瓶外干净无污迹。

6）橱柜表面无积灰，抽屉里外干净无污迹。

7）垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

8）墙面、天花板、风口表面无积灰。

9）病房四角无蛛网尘埃。

10） 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

11）地面清洁时做好防滑等措施

12）地胶板防止烟蒂、硬物损伤。

13）每月一次大检查。

14）病房内保洁间、备餐开水间、医废间、清洁被服间、污物被服间等必须随时保持干净无异味，地面无垃圾、无水渍、无污渍。

15）病房内所有房间同质化管理

16）进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁。清洁时动作轻，不得碰坏病人用品，也要避免发出大的响声，轻拿轻放。

17）应完成的其余工作。

（2）卫生间要求（包括公共卫生间）：

1）镜子明亮，无积尘、水迹及污渍。

2）天花板、灯具、排风口无积灰、蜘蛛网。

4）马桶盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

5）洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。

6）墙砖清洁光亮，无污迹。

7）沐浴房门干净，无污迹。

8）毛巾架光亮无水迹。

9）地漏无异味，地漏盖盖好，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

10）厕所地面无积水，便池内（含小便器）大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

11）抹布、拖把、扫把要及时清洗、消毒，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

12）垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾桶垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾桶定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。同时按《浙江省生活垃圾管理条例》配合医院做好生活垃圾分类、分拣、收集、清运工作。

13）每月一次大检查。

14）保洁应及时彻底清除病房卫生间一切污物和污渍，每天定期进行消毒处理。保洁工具和材料必须专项专用。

**1.2.7 办公室要求**

（1）保持安静、整洁、舒适、安全。

（2）地面、墙面、天花板、桌椅面无尘。

（4）橱柜外无积灰，抽屉外干净无污迹。

（5）垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

（6）风口无积灰。

（7）室内外四角无蛛网尘埃。

（8）玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

（9）地面清洁时做好防滑等措施

（10）地胶板防止烟蒂点、硬物损伤。

（11）每月一次大检查。

（12）保证办公室内相关设备设施干净无尘。

（13）日常保洁不得影响工作，保洁时间应征得职工同意，如果遇到开会等情况，不得打搅或擅自进行保洁作业。

（14）不得翻阅资料，整理物品后应及时归位。

（15）应完成的其余工作。

**1.2.8 环境保洁具体工作要求：**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内容 | 频次 |
| 大厅/走廊/  门诊诊室  /急诊室/  医技科室/  输液室/行政区各办公室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日3次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗擦拭 | 每日3次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗擦拭消毒 | 随时，每日3次以上  保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、  各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 地面机洗 | 每日1次以上 |
| 11 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 玻璃及窗框、纱窗、纱门、空调出风口等高处除尘、清洁 | 每周1次以上 |
| 13 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 14 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 15 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次以上 |
| 16 | 纱门、纱窗、空调出风口等高处除尘、清洁 | 每月1次以上 |
| 17 | 灯具、通风口、风扇等高处设备擦拭清洁 | 每月1次以上 |
| 18 | 地胶地面喷磨抛光 | 每月2次以上 |
| 19 | 地胶地面刷洗打蜡 | 每年3次以上 |
| 20 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周1次以上 |
| 21 | 平车及诊疗床，床上用品整理、更换 | 随时 |
| 22 | 各类平车、轮椅的车轮上油、去污，保证正常运行 | 按需 |
| 23 | 巡视保洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内容 | 频次 |
| 手术室/DSA/重症监护室/静配中心/供应室/院内其他有洁净要求的区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、无影灯、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面等）冲洗、擦拭、消毒 | 随时，每日3次以上  保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶等擦拭 | 每日1 次以上 |
| 8 | 术后整理、清洁、消毒 | 随时 |
| 9 | 开水机、空气消毒机、设备外表面的清洁与消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2 次以上 |
| 13 | 纱门、纱窗、空调出风口等高处除尘、清洁 | 每月1次以上 |
| 14 | 灯具、音响、通风口、排气扇、风扇等设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 15 | PVC地面喷磨抛光 | 每月2次以上 |
| 16 | PVC地面刷洗打蜡 | 每3月1次以上 |
| 17 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周1次以上 |
| 18 | 巡视保洁 | 随时 |
| 19 | 各类床上用品（除病床）整理、更换，手术台上用品拆换 | 随时 |
| 20 | 库房的打扫 | 每周1次以上 |
| 21 | 各类平车、轮椅的车轮上油、去污，保证正常运行 | 按需 |
| 22 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内容 | 频次 |
| 血  透  中  心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心  血透  中心 | 1 | 核对和清点医用垃圾，收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 随时，每日3次以上洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次以上 |
| 8 | 病人血透后整理、清洁、消毒 | 随时 |
| 9 | 开水机、空气消毒机、设备外表面的清洁与消毒 | 每日1次以上 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次以上 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次以上 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次以上 |
| 13 | 纱门、纱窗、空调出风口等高处除尘、清洁 | 每月1次以上 |
| 14 | 每天做好透析前的准备工作 | 需要时 |
| 15 | 灯具、音响、通风口、排气扇、风扇等设备擦洗 | 每月1次以上 |
| 16 | PVC地面喷磨抛光 | 每月2次以上 |
| 17 | PVC地面刷洗打蜡 | 每3月1次以上 |
| 18 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周 1次以上 |
| 19 | 巡视保洁 | 随时 |
| 20 | 库房的打扫 | 每月1次以上 |
| 21 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 按需 |
| 22 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内容 | 频次 |
| 住  院  病  区 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日3 次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦  拭 | 每日1 次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器、器械（治疗车、病历架等）、床单  位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1 次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴  器、地面）；医废间、垃圾房、被服污物间冲洗、擦拭、消毒  间； | 随时，每日3次以上  洁净 |
| 8 | 清洁被服间、各类库房（如需）擦拭、消毒 | 每日1 次以上 |
| 9 | 开水间、备餐间擦拭、消毒，保持地面干燥，房间整洁 | 随时 |
| 10 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线  盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1 次以上 |
| 11 | 床单位终末消毒 | 必要时 |
| 12 | 开水机、冰箱、微波炉等家电外表面清洁消毒 | 每日1 次以上 |
| 13 | 门、门框、窗框、玻璃擦拭 | 每周1 次以上 |
| 14 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1 次以上 |
| 15 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1 次以上 |
| 16 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1 次以上 |
| 17 | 高处除尘，纱门、纱窗、空调出风口等除尘、清洁 | 每月1 次以上 |
| 18 | 灯具、音响、通风口、排气扇、风扇等设备擦洗 | 每月1 次以上 |
| 19 | PVC地面喷磨抛光 | 每月2 次以上 |
| 20 | PVC地面刷洗打蜡 | 每年2 次以上 |
| 21 | 石材地面的日常维护保养 | 每2 周1次以上 |
| 22 | 巡视保洁 | 随时 |
| 23 | 各类床上用品（除病床）整理、更换，手术台上用品拆换 | 随时 |
| 24 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 按需 |
| 25 | 地面机洗 | 每日1次以上 |
| 26 | 给病人打开水 | 每天3次以上 |
| 27 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 会  议  室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 随时 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 开会前 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 开会前 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 随时 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭 | 开会前 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 随时 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、  沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 会前会后 |
| 8 | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭  牌、垃圾桶擦拭 | 会前会后 |
| 9 | 开水机、冰箱外表面清洁消毒 | 每日1 次以上 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃擦拭 | 每周1 次以上 |
| 11 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1 次以上 |
| 12 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1 次以上 |
| 13 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1 次以上 |
| 14 | 高处除尘，纱门、纱窗、空调出风口等除尘、清洁 | 每月1 次以上 |
| 15 | 灯具、音响、排气扇、风扇等设备擦洗 | 每月1 次以上 |
| 16 | PVC地面喷磨抛光 | 每月2 次以上 |
| 17 | PVC地面刷洗打蜡 | 每3 月1次以上 |
| 18 | 石材地面的日常维护保养 | 每2 周1次以上 |
| 19 | 地毯吸尘 | 会前会后 |
| 20 | 供应开水 | 每天2次以上，并保证会议期间的供应 |
| 21 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 室  内  公  共  区  域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘并地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日3次以上 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 随时保持洁净 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1 次以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭 | 每周1 次以上 |
| 7 | 玻璃清洁 | 每周1 次以上 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1 次以上 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1 次以上 |
| 10 | 高处除尘，纱门、纱窗、空调出风口等除尘、清洁 | 每月1 次以上 |
| 11 | 灯具、音响等高处设备擦洗 | 每月 1次以上 |
| 12 | PVC地面喷磨抛光 | 每月2 次以上 |
| 13 | PVC地面刷洗打蜡 | 每半年 1次以上 |
| 14 | 石材地面的日常维护保养 | 每2 周1次以上 |
| 15 | 地毯、地垫清洁 | 每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 16 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 每季度全面清尘、擦洗一次以上 |
| 17 | 巡逻保洁 | 随时 |
| 18 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 室外公共区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日 2次以上 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗 | 每日 1次以上 |
| 3 | 明沟、暗沟月彻底清理，如有堵塞情况，及时上报 | 每月 1次以上 |
| 4 | 路灯除尘 | 每月 2次以上 |
| 5 | 各出入口地面清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次以上 |
| 6 | 广场、道路、桥梁清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次以上 |
| 7 | 外墙及外露管道（二米以下）除尘，无积灰、无污渍 | 每周清抹1次以上 |
| 8 | 屋顶及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 9 | 公共座椅及桌子保洁 | 随时 |
| 10 | 玻璃清洁 | 每周 1次以上 |
| 11 | 外墙金属嵌条、广告牌、宣传栏、灯箱、标志牌除尘无积灰、无污渍 | 每日清抹1次以上 |
| 12 | 全院外立面清洗 | 每年清洗1次 |
| 13 | 全院雨棚清洁 | 每月 1次以上 |
| 14 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物，花坛内外落叶清理清扫 | 每天清洁1 次以上，随时清扫 |
| 15 | 巡逻保洁 | 随时 |
| 16 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 电  梯 | 1 | 地面除尘、无灰尘、无垃圾及污渍 | 每日清洁2 次以上，随时清扫 |
| 2 | 轿厢，木质（除尘）不锈钢（上保护剂）、镜面  清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁，每周清洁、上油 |
| 3 | 轿门（内外）抹净（上保护剂），无灰尘及无手印，  光亮 | 循环保洁，每周清洁、上油 |
| 4 | 门槽清除垃圾、杂物，无灰尘及无垃圾，光亮 | 每日及时清除，每周清洁、上光 |
| 5 | 指示牌和按钮除尘，无灰尘、无手印 | 每日清抹1次以上 |
| 6 | 灯片和风口除尘无灰尘 | 每日清抹1次以上 |
| 7 | 根据医院感染处要求对电梯轿厢内消毒并登记 | 根据职能处室要求执行 |
| 8 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| 其他  其  他  其  他  其  他  其  他  其  他 | 9 | 地下车库地面清扫、冲洗，无垃圾、无杂物，吊顶清扫，无蛛网、无灰尘 | 循环保洁，每天清洁1次以上 |
| 10 | 图书馆书架、书橱除尘、抹净 | 循环保洁，随时清抹 |
| 11 | 档案室除尘、抹净 | 根据采购人要求至少每周清洁1次以上 |
| 12 | 垃圾收集及暂存点保洁 | 医院内部垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次；每天对垃圾的收集情况进行及时登记，以备检索。 |
| 13 | 空关房清扫 | 每1个月打扫1次 |
| 14 | 配电房 压缩空气机房 真空泵房 汇流排机房 污水站、氧站清扫 | 每季度打扫1次 |
| 15 | 设备层区域清扫 | 每年打扫两次 |
| 16 | 其它需要保洁服务的 | 随时 |
| 17 | 上级部门和重要嘉宾参观或检查，根据采购人要求进行突击性服务 | 按采购人要求 |
| 18 | 如遇火警、水管爆裂、台风袭击、突发传染病等突发事件，要组织突击小组配合采购人搞好特殊保洁工作 | 按采购人要求 |
| 19 | 维护服务范围内院容、院貌的整洁，劝阻病人及家属在病房窗外或公共通道晾挂衣服、杂物；冷暖气开放时，劝阻病人自觉关闭窗户。 | 按采购人要求 |

**1.2.9 部分特殊岗位保洁员的工作要求（除常规要求外）**

（1）内镜保洁员工作

1）完成晨间内镜的紫外线消毒及气管镜结束后的紫外线消毒工作；完成医护人员的开水供应；

2）完成每台内镜结束后的卫生工作；

3）每天擦拭铅衣、内镜及气管镜的台面并做好记录工作；

4）补充医生穿戴的洗手衣；

5）清洁内镜医生穿后的拖鞋及雨鞋；

6）补充内镜及气管镜房间内的一次性物品；补充擦手纸及洗手液等；

7）每周落实内镜及气管镜的细卫生一次，包括擦拭门、门把手、桌面、椅子、各仪器设备表面及电脑主机等灰尘；墙周边踢脚线清洁；保持水池无污迹；

8）完成每班病理的传输工作；

9）完成实时保洁工作；

10）其他未尽事宜。

（2）内镜中心保洁员工作

1）每天完成所分区域的地面卫生，并进行实时保洁；

2）各房间中午和晚上医生操作完成后更换医疗垃圾桶；

3）每天补充各房间治疗车上相关一次性用物；

4）每天检查擦手纸及洗手液，并及时补充；

5）每周一次清洁各房间门、门把手、桌面、椅子、各仪器设备表面及电脑主机等灰尘；墙周边踢脚线清洁；保持水池无污迹；

6）每周完成血压计袖带的浸泡消毒工作；

7）完成医护人员整天的开水供应；

8）领取无痛患者的大输液及麻醉药品；

9）完成每周冲洗液体领取；

10）完成库房内一次性用物入库工作；

11）18：00下班人员负责中午房间内无痛结束后的转运工作及复苏室人员下班后复苏室床位整理工作；

12）完成每班病理的传输工作；

13）其他未尽事宜。

**2．运送工作（含电梯）**

**2.1运送服务总体要求**

（1）门诊病人轮椅、平车服务；

（2）收送物流系统不能传送的各类标本、物品、临床用血等；到院外患者、物品、标本等相关的卫生行政管理部门取血；

（3）带领、陪护病人到放射科、特检科等及其它科室做检查、治疗；

（4）负责手术患者病房与手术室间的运送，并协助手术室做好手术衣发放；

（5）负责全院范围内特殊病人的搬运工作；

（6）加床、转床病人运送；

（7）住院病人病历复印、送会诊单、检查预约单、感染报告、输血同意书、手术通知单，取医技科室检查结果；取送死亡通知单；送报卡及外院送标本等；

（8）设备借用，设备、设施送报修；

（9）送静配药物、口服药、出院带药到病房：病房退药、晚上急诊室取药、血液中心取血、大输液取送、包装拆封、上架、中西药品取送，上架、领外用药；

（10）领办公用品、医疗用品、医疗消耗品；临时领用应急物资；

（11）院内各类废旧物品搬运，生活垃圾清运等可回收物品收集处理；

（12）消毒包等收送；

（13）专用电梯值守服务；

（14）负责医院内科室物资的搬运协调登记管理以及院内搬运工作；

（15）每天做好平车、轮椅、标本篮的消毒、保洁工作，每周做好保养工作，遇到故障及时维修，同时做好记录工作；

（16）其他未提及的运送工作。

**2.2运送服务具体要求**：

设立运送中心，作为运送的服务窗口，保证24小时/天，365天/年的连续服务，应妥善安排值班人员，全天负责病人接送、各类标本及单据的转送。

（1）提供中央运送信息管理系统，工作人员配备统一的通讯器材（通讯器材费用包含在投标报价内），集中分配调度运送工作，实时监控工作人员的运输路径。投标人提供的中央运送信息管理系统须与我院信息系统对接并实现数据传输，由此产生的费用包含在投标报价内。

（2）运送服务具体要求如下：

1）每月每科室运送错误人数不高于5人，中标后中标人出具详细管理及考核方案并征得采购人同意后实施。

2）采购人负责提供运送用工具（如车辆、平床等），中标人应合理调配并负责管理与保养、维护，每天做好平车、轮椅、标本篮的消毒、保洁工作，每周做好保养工作，遇到故障及时维修，同时做好记录工作。

3）要求定期对运送的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给医院的决策提供支持。

4）运送管理：

严格执行“三查七对”制度，防止差错发生；

严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染；

严格执行急事急办的工作原则，防止急事缓办现象。

5）标本：

按时收集各科室各种标本；

认真查对清单与条码相符；

执行急、平、常规的收集流程并跟踪报告单，特别是急的检查要及时跟踪到位；

登记、签收：做到准确、及时、完整。

6）陪检：

对病重、一级、卧床、生活不能自理病人或特殊病人进行陪检；

认真核对病区、床号、姓名、检查项目、检查治疗前的准备情况及病人的病情；

一般情况按急诊、空腹、预约、普通的顺序进行，要做好相关的准备工作，以缩短病人等候时间；

重病人必须有医护人员陪同；

检查运输工具、保持良好功能，注意工具的清洁、消毒、防止交叉感染；

注意病人的安全。

7）办公物资、医疗设备和耗材配送：

按时间规定配送物资、医疗设备和耗材到相关科室；要与科室对接，签收。

8）文书：

根据需要按要求、流程，将收集的文书分别送到相应的科室；

要查对报表的时间，错误的要与科室及时对接；

做好记录和签名。

9）接送手术病人：

按手术通知单，按规定时间到对应科室接病人；

向当班护士了解术前准备及需带的资料；

到病房查对病人床号、姓名、病历号等项目；

准确无误后送到手术室、与手术室护士交接；

术后病人必须有医护人员陪同送回病房，无医护人员陪同，运输人员有权拒绝，要保证病人安全。

10）送各种报表时要查对取表科室、送表到达科室、取送日期、时间，报表要求（急、缓），对接人员签名。

11）当日运送任务完成必须及时收回平板车、轮椅、平车等运送工具，避免滞留于现场。

**2.3运送服务特殊重要岗位工作要求：**

**2.3.1 病房及急诊室发送员**

（1）按照工作安排全面负责本病区的发送工作。

（2）根据病区特点和病人的情况，在护理人员指导下，进行有序的安排护送病人，完成当天的各种检查、治疗、会诊等工作，做到热情、耐心、安全，并做好相应的解释工作。

（3）及时、准确收集和送、发检查申请单、预约单、报告单，并做好签收工作。

（4）定时收、送各类标本；急诊标本应尽快送达。

（5）运送转科或出院时不能行走的病人。

（6）每天做好平车、轮椅、标本篮的消毒、保洁工作，每周做好保养工作，遇到故障及时维修，同时做好记录工作。

（7）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.2 手术室发送员**

（1）按时接送病房需要手术的病人到达手术室。

（2）及时护送急诊手术完毕的病人到达病房。

（3）安全护送术后复苏的病人到达病房。

（4）及时运送各类术中冰冻标本和血标本等到达病理科和化验室，做到快速、安全。

（5）提前准备好转送监护室的监护床和协助运送监护室的病人等。

（6）协助护士运送有关医疗仪器到达病房或相关科室等。

（7）负责推床的整洁和日常维护工作，每天做好推床的整洁和维护工作，遇到故障及时报告。

（8）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.3 内镜中心内无痛转运人员及复苏室人员**

（1）完成无痛患者转运到复苏室的工作；

（2）配合护士完成无痛患者操作前铺床的准备工作；

（3）完成胃镜检查患者药物的泡化工作；

（4）每周更换擦拭床单位及床工作；

（5）复苏室中午轮流上班；

（6）复苏室人员负责每位患者检查后床的终末消毒工作；

（7）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.4 内镜中心到病房运送人员**

（1）无痛住院患者检查、治疗后的护送工作；

（2）管理内镜中心转运床及轮椅工作；

（3）协助护士完成复苏区患者及家属的秩序维护工作；

（4）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.5 内镜运送工人**

（1）完成内镜及气管镜患者检查、治疗后的护送工作；

（2）管理内镜及气管镜运送的转运床及轮椅工作；

（3）协助护士完成等候区患者及家属的秩序维护工作；

（4）每天更换擦拭转运床床单位及使用后床及轮椅工作；

（5）双休天协助保洁人员完成细卫生；

（6）完成保洁人员下班后的卫生工作；

（7）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.6 夜间发送员**

（1）负责护送夜间19：30-次日7：45时间段病区病人、急诊病人的检查和治疗。

（2）及时完成夜间院外的提血工作。

（3）完成夜间手术病人的运送工作。

（4）做好夜间使用运送工具的保养和保洁工作。

（5）随时接受指令和总值班的调遣，完成突发、危重抢救等相应的发送工作。

（6）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.7 血透室工人**

（1）在护理人员开启血透机器前，检查进水管和排水管的放置位置。

（2）准备好当天的透析液、透析管道和透析器、冲洗盐水。

（3）协助护理人员做好血透病人体重的测定。

（4）负责病员和工作人员的饮用水。

（5）搞好库房、化学危险品仓库、透析液仓库的卫生工作并保持清洁，物品位置放置正确。

（6）领取外用药、消耗药品、住院病人的临时用药、协助门诊病人配药。

（7）每天到医院制剂室领取透析液。

（8）负责一切外勤工作，包括运送标本、领取试管等医用物品。

（9）透析结束后，配置机器的消毒液，做好机器表面的擦拭及保养。

（10）协助做好透析房间的整理清洁工作，随时保持桌面的整洁。

（11）协助护理人员做好库房的整理工作。

（12）协助护理人员做好血透室化学危险品的管理。

（13）协助护理人员做好血透病员家属的管理工作。

（14）做好血透治疗包及各类供应室消毒包的整理工作。

（15）协助护理人员做好病人的生活护理。

（16）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.8 电梯司机**

（1）配备与电梯运行适宜的电梯司机，操作人员按国家相关规定上岗。

（2）电梯司机上岗前必须经过岗前培训熟悉电梯的操作规程后方能操作。

（3）要严格遵守工作时间，坚守工作岗位不得擅离岗位，及时接听来电，热情服务。合理有序安排接送病员。

（4）电梯运行时间内，当班司机严禁做与本职工作无关的事情，禁止酒后开梯或睡眠不足疲劳开梯，严禁将电梯交给无关人员进行操作。

（5）每班人员需保管好应急电梯内的物品（手机、电话等），保持轿厢、厅门口的清洁卫生，特别注意轿厢门、厅门门槛槽中杂物、尘土必须清除。

（6）做好电梯的交接班工作，了解上一班电梯运行情况。并对电梯进行检查同时控制电梯试运行，在运行过程中有异常应立即停止使用并报告管理人员及通知电梯维保单位。

（7）告知乘客乘梯时注意事项，劝阻、制止乘客在电梯内做危险动作。

（8）遇有停电、地震、火灾及其他紧急情况，不得擅离职守，保持冷静不要惊慌，做好乘客安抚工作，严格按应急救援预案操作规则操作。

（9）电梯上不准运送易燃、易爆物品，特殊情况在有防范措施的情况下指定专人运送。

（10）对岗上发生重大情况和突发事件，要果断采取应急措施，及时上报。如遇特殊情况需离开轿厢需关闭轿厢内的急停开关锁好操作小门，在轿厢门口放置警示牌。

（11）对有故障电梯，应立即停止使用，并关闭轿厢内的急停开关，锁好操作小门，在轿厢门口放置警示牌。同时在1F大厅放置维修围栏并立刻通知电梯维保单位及管理部门人员。

（12）合理安排好夜班及白班人员对全院电梯的清洁工作，定时对电梯轿厢、厅门、轿门涂抹不锈钢清洁剂，定时对轿厢地面进行清洁、上蜡、抛光。在清洁过程中有发现电梯问题及时向管理人员报告。保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、无手印、无鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。须负责对所有电梯每天消毒一次，并进行登记。

（13）完成采购人所指派的各项临时性任务。

**2.3.8 药库发送搬运保洁员**

（1）打扫办公室、会议室、档案室、药库、库房、门诊药房、急诊药房、静配中心、中药房及附近包干区环境卫生，清洁办公桌、工作台、药柜等台面，清理垃圾、整理纸板等工作，保持区域整洁，日常清洁消毒并进行登记。

（2）整理职工白大褂、并送洗、分发，换床单被套，打开水。

（3）拆大输液包装，整理大输液药箱，协助发放大输液。

（4）成品输液分拣，大输液脱包装上架，废弃输液的处置。

（5）应急状态下输液的运输工作。

（6）剥药，整理剥药罐，清洁消毒药罐，拆零雾吸药品、酮替芬、阿斯美等药品，药品入库搬运、药品上柜、加药机加药、清单拿取、针剂柜加药、零散药品的还原归位，与其他科室之间药品调拨及借药的搬运，运送处方。

（7）回收、整理退药。

（8）向药学部各部门送药（门诊药房、住院药房、急诊药房、静配中心），各部门地坪架上药品摆放。

（9）物流口放药，收箱，整理清洁箱式传递箱或气动物流罐，并协助医护人员操作将药品通过物流系统传送至病区，对需要维修的振荡器、运输车等物件进行送检。

（10）辅助入库中药的上架，出库中药的运输，中药房加药，中药快递登记工作，负责中药房货架上中药的整理，供应，病房煎药登记，配送，颗粒剂、外用中药的配送。

（11）采购人布置的临时性任务。

**2.3.9其他发送人员**

按照采购人要求完成其他配送工作。

**3．护理员服务**

**3.1**服从采购人的安排调度，遵循各项规章制度，协助护士完成非技术性照顾患者工作，给予患者生活照护，提升患者的舒适度、满意度。

**3.2培训要求**

**3.2.1 完成护理员岗前培训**。

中标人负责派遣人员的岗前培训工作。派遣人员培训后需经考试，合格后方可派至采购人。中标人对培训和考试需做记录并报采购人确认。岗前培训初步内容具体如下:

（1）口头讲述的培训

着装、仪容仪表、文明用语和沟通技巧。

工作职责。

医院垃圾的分类管理:

1）医疗废物放黄色的垃圾袋里；

2）生活垃圾根据浙江省垃圾分类管理办法分别放入灰色、蓝色、绿色、红色垃圾袋里。

（2）书面的培训

要求:三短、四送、六洁

1）皮肤护理

洗脸:按标准顺序。

口腔清洁。

梳头、洗头。

洗脚和剪指甲。

床上擦浴和更换衣服。

2）医院饮食种类分类:普食、软质饮食、半流质、流质。

3）便器、尿壶的使用、清洁、消毒。

4）行动不便，意识不清病人的安全问题。

（3）临床知识点的培训

1）等级护理要求。

2）院感知识的培训:七步洗手法、个人防护、针刺伤等，消毒隔离基本知识：清洁、消毒和灭菌、无菌知识等防控知识培训。

3）床单位的终末处理。

4）常见卧床及意义，更换卧位方法。

5）卧有病人床更换床单、被套等。

（4）二期培训及专业培训:由临床护士长自行培训。

3.2.2 有责任心、爱心，热情和真诚。

3.2.3 健康的体魄。

3.2.4 有良好的交流能力。

3.2.5 符合礼仪规范。

**3.3服务内容**

在护士指导下，给病人提供日常生活照料，具体服务内容包括如下：

（1）仪容仪表整洁、佩戴工作牌、遵守劳动纪律、使用文明用语、招呼病人时用尊称；

（2）服从护士长、护理组长、护士的指挥和分配，工友之间团结协作，发扬团队精神；

（3）整理、清洁病区护士站、办公室、示教室、会议室等办公区域地面、桌椅面等台面，每天至少一次清洁，至少两次垃圾桶清理。

（4）协助发放餐饮及协助病人用餐（早、中、晚），有需要的病人需喂饭；

（5）协助保持病区环境整洁，整理床头柜上物品，摆放符合要求，每天用消毒毛巾擦床头柜、床、设备带、仪器架并保持清洁。

（6）协助护士、帮助病人整理和清扫床单位、叠被子、换被套、出院病人做好终末处理（擦床、消毒、铺床等）；保证病人用物定点放置，物品不着地。

（7）在护士指导下协助病人刷牙、漱口、洗脸、擦身更衣、洗头、修剪指甲、翻身等生活护理；

（8）在护士指导下，协助行动不便患者的生活起居；

（9）协助病人服药，有需要者喂饭、喂药；

（10）协助病人入厕，或床上、床边排便，协助倾倒大小便；

（11）帮助病人加热饭菜，打开水（每日三次）；

（12）帮助病人定时定期洗头、剪指甲、剃须；

（13）协助病人外出检查准备,检查归来后协助安置病人；

（14）协助护士照顾病人转房间、转床及病房加床；

（15）协助更换床单位，病人转出及出院后整理床单位；

（16）协助做好垃圾分类管理工作；

（17）定时巡视病房，查看病房的整洁度及了解病人需求，保持病房安静；

（18）经常询问病人，了解病人的需求，及时予以帮助和关怀；

（19）尊重病人，爱护病人、不得怒骂和殴打病人，不得与病人家属发生争执，以免引起不必要的纠纷；

（20）不得收受、索要病人及家属的钱财、物，违者处罚及辞工，且不能收集医疗及生活废弃物，包括一次性饭盒、废旧报纸、硬纸板等；

（21）每天清点换下来的脏布类和护士工作衣裤，与后勤人员联系进行交接；

（22）工作完毕做好与下一班交接班工作（口头、床边）；

（23）协助医护人员搬运、收送物流运输箱内物品及整理物流运输箱；

（24）服从病区护士长、组长、护士的统一安排及具体规定要求，完成一些临时性工作；

（25）遵守劳动纪律，不迟到、不早退，不做与工作无关的事情，不扎堆聊天，不到处串岗；

（26）当病区无保洁人员时，护理人员需兼保洁员岗位职责；

（27）其他未尽事宜。

**4．医院会务服务**

负责镜湖总院、昌安院区两院区的会务安排，会务服务根据相应管理职能处室要求提供，同质化服务。

**4.1 了解会议要求**

**4.1.1接受会议安排：**

接受会议安排，并保证会议有质量的顺利开展。

**4.1.2制定会议方案：**

（1）操作规则：把握采购人要求，理清接待思路。

（2）质量标准或要求：熟知参会人数、会议主题、时间、会标、台型要求、所需物品与设备及特殊要求，制定完备的会务服务工作流程、细则及会议方案并严格执行，保证各项会议的正常进行。

**4.2 布置会场**

**4.2.1准备设备与物品**

（1）操作规则：

1）根据会议通知单要求，准备好所需设备（灯光、音响、话筒、空调等）。

2）准备服务用品（准备签到表、席签、打会标、制作欢迎屏，部分会议需打印并放置会议议程单、台布、灯光、桌裙、铅笔、信纸、茶杯、矿泉水、旗帜、指示牌、鲜花等）。

（2）质量标准或要求：

1）桌椅排列整齐，其他物品有序放置。

2)茶杯洁净置于消毒柜中。

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

4)提前调试音控、投影仪等设备。

5)根据需要做好会议期间的茶水和其他保障工作。

**4.2.2确定台型并摆台**

（1）操作规则：根据会议性质和采购人要求，确定主席台位置，合理设置台型。

（2）质量标准或要求：

1）台型符合要求。

2)桌子摆放整齐。

3)桌位等于或略多于会议人数。

**4.2.3摆椅子**

准备若干把椅子备用。

**4.2.4摆信笺、铅笔**

操作规则：

（1）将信笺轻放于每个座位的桌面上。

（2）笔削好斜放于信笺上。

**4.2.5摆茶杯、矿泉水等。**

**4.2.6调试音响、话筒、投影设备**

（1）操作规则：将话筒分别摆放于主席位、副主席位和发言席（特殊情况按主办方要求摆放），调试音响至最佳状态。

（2）质量标准或要求：音质好，无噪音，音量适中，所有座位均能听清。

**4.2.7按要求摆放指示立牌。**

操作规则：摆放于大堂及会场门口显眼位置，便于指引客人进入会场。

**4.2.8摆席位桌签卡**

（1）操作规则：必须请主办方单位指导，摆放席位卡。

（2）质量标准或要求：

1)席位卡庄重大方，摆放整齐。

2)请主办单位反复核对，确保无误。

**4.2.9摆讲台**

（1）操作规则：按要求摆放于确当位置。

（2）质量标准或要求：讲台干净、庄重、无摇晃。

**4.2.10会标**

（1）操作规则：按要求制会标。

（2）质量标准或要求：文字正确无误，字迹美观大方。

**4.2.11摆放盆花及绿色植物**

质量标准或要求：

（1）盆花及绿色植物新鲜、美观、无枯叶。

（2）高矮能适合会场环境布置要求。

**4.2.12插旗帜（根据会议要求）**

（1）操作规则：国旗或党旗或红旗，摆放在主席台后两侧。

（2）质量标准或要求：旗帜颜色鲜艳、干净、无皱褶。

**4.3 会前准备**

（1）准备开水

（2）会议前打开空调，室内温度调控适宜。

（3）开灯，光线充足。

（4）提前至会议室迎宾。

**4.4 会中服务**

（1）引领嘉宾入座。

（2）斟茶。要求：服务人员精神饱满，着装整洁得体，服务热情，用语礼貌。会议期间每20分钟提供一次倒水服务；动作敏捷，轻拿轻放，茶水倒至8分满。

（3）送客。会议结束前10分钟站在门口，微笑送别。（拉门、摁好电梯等）

**4.5 会后服务**

（1）检查会场有无遗留物品，不需要的资料及时回收处理。

（2）整理用品及清洁卫生。

（3）及时关闭灯光、音响、空调等，联系保洁部门做好会场环境清洁。

**5.导医工作制度**

**5.1门诊、急诊导医总体要求**

1）在门诊部门领导下，服从分工，实施弹性工作制。

2）综合服务台导医负责医疗证明、门诊外配药处方、电子病历等打印、盖章，咨询服务等工作。

3）提供小件物品寄存；医保卡、健康卡等失物招领；多项检查报告单邮寄服务；提供笔、纸、针织包、小剪刀、老花镜、手机充电器、助听器等多项便民服务。

4）熟悉本院内环境，各检查、诊疗科室分布，就医流程及常规开展的服务项目，正确引导患者就诊，尽可能缩短患者非诊疗时间。

5）工作应热情、礼貌，有问必答，文明用语，做好首问负责制，并主动向患者介绍医院有关情况。

6）准时上岗，仪容仪表规范、整洁，上班不脱岗，不闲聊，不会客，不看书报杂志。

7）中午值班期间负责轮椅、平推车的借用、保管，做好每次借用轮椅、平推车后的终末消毒工作。轮椅、平推车只限于护送院内病人的就诊、检查、治疗用，原则上不外借。如有遗失追究责任人并赔偿。

8）未按工作制度执行按物业服务奖惩条例处罚

**5.2门诊大厅导医要求**

1）在门诊部门领导下，服从分工，实施弹性工作制。

2）上班时按规定着装，定岗，站立服务，文明用语。

3）实行首问负责制，主动引导病人就医路径、咨询、答疑。

4）严格遵守劳动纪律，上班时禁止会客、闲谈、看书报、杂志等。

5）对老弱、病残、急重、行走困难病人用轮椅或平推车全程护送服务。

6）每天负责轮椅、平推车的清点、保管，每周对轮椅、平推车保养，发现异常及时送修并报告门诊护士长；做好每次借用轮椅、平推车后的终末消毒工作。

7）轮椅、平推车只限于护送院内病人的就诊、检查、治疗用，原则上不外借。如有遗失追究责任人并赔偿。

8）未按工作制度执行按物业服务奖惩条例处罚。

**5.3门诊诊区导医要求**

1）门诊导医必须熟悉本院内环境，各检查、诊疗科室分布，就医流程及常规开展的服务项目，正确引导病人就诊，尽可能缩短病人非诊疗时间。

2）对待病人应热情、礼貌，有问必答，文明用语，做好首问负责制，并主动向病人介绍医院有关情况。

3）准时上岗，仪表整洁，上班不脱岗，不闲聊，不会客，不看书报杂志。

4）经常巡视大厅及候诊场所，协助维持就诊秩序，保持1人1诊室；引导病人挂号、候诊、检查等。

5）劝告患者不在诊疗场所吸烟、随地吐痰等。

6）对老弱、病残、行走困难及急重患者应主动搀扶或用轮椅、平推车护送到相关科室就诊、检查、治疗、住院等全程护送服务。

7）每天负责轮椅、平推车的清点、保管，每周对轮椅、平推车保养，发现异常及时送修并报告门诊护士长；做好每次借用轮椅、平推车后的终末消毒工作。

8）轮椅、平推车只限于护送院内病人的就诊、检查、治疗用，原则上不外借。如有遗失追究责任人并赔偿。

9）未按工作制度执行按物业服务奖惩条例处罚。

**5.4急诊诊区导医要求**

1）急诊导医必须熟悉本院内环境，各检查、诊疗科室分布，就医流程及常规开展的服务项目，正确引导病人就诊，尽可能缩短病人非诊疗时间。

2）对待病人应热情、礼貌，有问必答，文明用语，做好首问负责制，并主动向病人介绍医院有关情况。

3）准时上岗，仪表整洁，上班不脱岗，不闲聊，不会客，不看书报杂志。

4）经常巡视大厅及候诊场所，协助维持就诊秩序，保持1人1诊室；引导病人挂号、候诊、检查等。

5）劝告患者不在诊疗场所吸烟、随地吐痰等。

6）对老弱、病残、行走困难及急重患者应主动搀扶或用轮椅、平推车护送到相关科室就诊、检查、治疗、住院等全程护送服务。

7）每天负责轮椅、平推车的清点、保管，每周对轮椅、平推车保养，发现异常及时送修并报告门诊护士长；做好每次借用轮椅、平推车后的终末消毒工作。

8）轮椅、平推车只限于护送院内病人的就诊、检查、治疗用，原则上不外借。如有遗失追究责任人并赔偿。

9）未按工作制度执行按物业服务奖惩条例处罚。

**5.5门诊、急诊导医服务规范**

1）上班，着装统一整齐，佩戴胸牌，淡妆上岗，面带微笑，站姿规范。

2）熟悉院内环境及各诊疗、检查科室的分布，熟悉就医流程，正确引导病人就诊，早上就诊高峰时，及时引导病人到相关区域候诊，尽可能缩短病人的非诊疗时间。

3）站立流动服务，主动热情迎候病人，语言文明，迎、送病人时均要以“您好、请问您要看哪个科，您有什么需要我帮忙、请稍等、谢谢、慢走”等礼貌用语，提倡使用普通话。

4）耐心解释病人询问，有问必答，凡对病人提出的要求尽可能给予解决满足，未能满足要求的要耐心说服，做好解释工作，千万不能以“不知道、不可以”等简单、冷漠语言去回答病人。

5）老弱、病残、急危重病人及行走困难的病人应立即主动迎上前去用轮椅或平推车全程护送其就诊、检查、治疗。护送病人时动作应轻柔，帮助其坐稳，平车护送病人时须用二人或三人搬运法搬运病人上平车，切忌用拖、拉等动作搬运病人，确保运送途中安全。并应灵活掌握服务技巧，充分利用时间，对就诊、检查时间较长的病人可采取轮流护送的方法。以便为更多的病人提供服务。

6）上班实施弹性工作制，早上提早半小时上班，服从岗位安排，不迟到、不早退、不脱岗，不看书报、不会客、不闲谈、不玩弄手机等，不浓妆艳抹、不穿拖鞋上班。

7）做好轮椅平推车的保管、保养工作，车辆原则上不外借。如有遗失追究责任人并赔偿。

**6.医院后勤设施设备维护维修服务（根据院方给予总务的职能进行配合维修维护）**

**6.1维修派单及保养运维工作信息化管理**

（1）工程维修服务调度员需熟悉运用采购人的信息化报修管理系统，实现电子派工；

（2）每月根据工作量进行报表统计和分析；

（3）制定完善的维保计划，做好及配合相关单位做好维保工作计划与工作记录，实现信息化管理。

**6.2给排水、供水系统运行服务要求**

（1）每日一次对给水系统（含二次供水设备和热水设备）进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用；

（2）建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行日常维护，每月检查、保养、维护、清洁一次；做好记录，备查；

（3）二次供水水箱保持清洁卫生，水箱每半年配合医院招标指定的专业清洁公司清洗消毒；

（4）生活水箱检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，定期对水泵房及机电设备进行检查、清洁及常规维修保养，设备及机房环境整洁，无杂物、无灰土，安排防鼠措施；

（5）及时发现并解决故障，维修合格率100％；

（6）给排水系统发生事故时，维修人员在10分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；

（7）根据现场情况，制定事故应急处理方案；制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知；

（8）未经总务处许可，不得擅自使用消防用水或直接从江河取水；

（9）做好节约用水工作，及时准确完成给排水各系统能耗统计抄表和能耗统计工作，配合制定节能降耗的措施方法。

**6.3强弱电系统运行管理服务要求**

（1）对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视，配合维保单位按照规定周期对变配电设施设备进行检测、维护、清洁，并做好记录；

（2）建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；及时准确完成给供电配电系统能耗统计抄表和能耗统计工作，配合制定节能降耗的措施方法。节能降耗指标作为年度考核指标内容；

（3）建立严格的配送电运行制度、电器维修制度和配电房管理制度，配电室实行封闭管理；

（4）各设备及机房环境整洁，无杂物、无灰土；

（5）供电运行和维修人员必须持证上岗；建立24小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过2小时，维修合格率100％；

（6）加强日常维护检修，公共使用的照明、指示灯具线路、开关要保证完好，确保用电完全；

（7）管理和维护好各楼宇灯光照明设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限；

（8）保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；

（9）定期对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查记录，配合专业单位每年对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜(箱)、管道、金属构架物接地良好；

（10）做好电话电视机房管理工作，能熟练运用医院数字孪生智慧综合运维平台系统，出现问题及时维修；

（11）根据院方需求对除信息、保卫处负责以外的弱电进行维护维修。

**6.4空调系统（包括水系统（除能源站）、分体式空调，其他空调系统做好平时巡检）运行服务要求**

（1）定期巡查设备运行状态并记录运行参数；

（2）及时分析空调主机的运行数据。发现问题及时联系和督促主机维保单位到场，同时全程配合维修，并做好维修记录和上报工作；

（3）监督及配合能源站做好冷却塔电机、控制部件、变速箱、布水器及其它附属设备的定期检查；监督及配合水处理公司对冷却塔的维护、投药和保养，并做好记录，备查；

（4）监督及配合能源站做好冷冻机房管理，包括各类循环泵、冷却泵、制冷主机、热力锅炉等；

（5）定期对风机盘管的回风滤网进行清洗、按规定更换各型初、中效过滤器、按要求对新风机组、加湿器、表冷器、积水盘进行清洗和保养；定期检查风阀、膨胀水箱的运行状态，并做好记录，备查；

（6）定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；根据实际情况除锈漆刷漆；做好记录；

（7）配合专业单位进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；

（8）监督及配合能源站做好节能工作，配合制定节能降耗的措施方法；

（9）在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备进行严格细致的检查、测试和调整，确定正常后方能投入运行；

（10）空调系统出现运行故障后，维修人员应在10分钟内到达现场实施维修，并做好记录，维修合格率100％；

（11）做好蒸汽发生器的日常操作管理，对一次蒸汽和二次蒸汽的管路、减压阀、截止阀等进行维护维修。

**6.5医用气体系统运行服务标准要求**

（1）对液氧系统、空气压缩系统、真空吸引系统、二氧化碳、氮气等系统的运行及维护进行详尽的记录，配合各项必要的检验检测，并保存检验记录；

（2）保证医院气体的正常供给，实现各类气体的安全储运；专职维修人员负责气体的运行、运送；

（3）严格执行气体储运的操作规则；

（4）坚守工作岗位，遵守劳动纪律，不做与本工作无关的事，班前、班中、班后不脱岗、不睡岗；

（5）做好各汇流排机房的管理。

**6.6污水处理服务标准要求**

（1）每天检查格栅，保证格栅正常运行，如遇池体污水外溢，内侧垃圾无法清理，需要根据有限空间作业条件无条件对整个污水池作彻底清理；

（2）每天及时清理杂物及垃圾；确保减速机组内的有效油位，保持皮带（或链条）的适当张紧度；

（3）做好日常水泵的表面清洁工作；

（4）定期检查水泵的叶轮、弹性连接件等零部件，并及时清除泵内垃圾；记录备查；

（5）经常注意轴承的油位、油质和温度，定期更换轴承的润滑油，定期做好水泵、轴承润滑脂添加保养工作；

（6）做好例行保养工作，保持风机房良好工作环境，定期清洁风机机组表面的积尘和油垢；

（7）每月至少检查2次风机各连接螺栓的紧固程度，定期对风机进行小、中、大的检修并记录备查；

（8）定期将风机油箱内的润滑油全部换掉，加入规定标号的润滑油；

（9）定期清理，确保电器柜内的整洁；

（10）定期检查电器柜内的元器件，电气装置原件的温度，检查元器件表面是否有糊痕，颜色是否有变化；记录备查；

（11）巡查中注意电器柜的异常声响或异味；

（12）根据现场污水处理工艺及运行情况，使用质量合格的污水治理药剂，包括系统正常运行时投放的药剂（消毒剂）以及水质出现偏差时投放的补充药剂。确保污水排放达到国家规定的标准，每日2次手动测量污水水质数据并记录；

（13）每年需做一次应急处理演练。

**6.7医院设施维护**

（1）每周对医院门诊、住院部、医技、行政及后勤等各功能区域进行设施巡检，范围包括但不限于墙面、地面、顶面、卫生间设施、普通门及门锁、自动门及电机、桌椅等公共区域设施、医护人员工作及办公区域设施等包括场外各种设施设备维护。

（2）建筑物维修保养。

1)每周对建筑物各部位进行巡逻检查，及时发现问题及隐患，汇报总务处，并及时对问题进行控制处理；

2)每年对建筑物结构、墙面、屋面进行维护保养工作，检查主体结构性能，对屋面渗漏水进行及时修补汇报，以保障建筑物的完好。

**6.8其他服务内容与要求**

（1）工程维修部门需监督及配合医院零星工程作业。

（2）院内其他各类维修及安装项目根据采购人指示，做好施工过程中的水、强弱电、暖通等系统的衔接和辅助工作, 同时按要求做好工程监督和验收工作。

（3）严格按照《总务处制度汇编》开展设施设备运行、维护工作，并按照制度内所列操作规程严格执行相关操作。

（4）对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录。

（5）相关工程人员需定期参加省市级开展的污水、医气、暖通、特种设备等相关培训（费用包含在投标报价内）。

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

（7）负责协助医院进行水、电、气体安全使用的培训工作，并做好相关记录。

（8）配合医院完成停电、停水、停气（汽）、停暖、台风暴雨等应急预案演练，做好相关记录，改进措施有效落实。

（9）负责发放停电、停水、停气（汽）、停暖等各种通知，并做好相关记录。

（10）负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于总务处管辖的物业和设施。

（11）负责后勤维修改造项目的前期准备、进度、验收工作，做好相关记录。

（12）配合做好纯水、停机坪、物流等相关维护维修工作。

（13）中标人对员工进行岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录，同时必须完成医院内要求院感、消防、心肺复苏等各类培训和考核。

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

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

（16）其他单位对设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管。

（17）中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作。

（18）中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项。

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

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

（21）中标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经采购人确定后切实执行。每月向总务处上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩结果等。

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

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

（24）中标人需无条件积极配合采购人完成各项临时性、应急性、指令性任务和迎检工作。

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

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

（27）设施设备外包合同管理，协助采购人做好对各类专业外包服务公司的全过程管理，包括电梯、净化、集中供风清洗、化粪池清运、发电机维保、各第三方检测、VRV机组等。

**7.宿舍管理服务内容及要求**

（1）中标人应成立宿管服务中心，原则上采购人宿舍楼按标准化高校管理要求管理，并且有特殊需要时按照采购人需求提供保障措施。

（2）卫生保洁：打扫宿舍楼公共区域卫生，包括走廊、门窗、卫生间、楼梯等，定期检查各楼层房间卫生，并通报结果。协助处理各宿舍的维修保养工作，以确保宿舍楼的清洁和安全，并做好宿舍楼垃圾分类工作。

（3）安全保卫：每日巡查公共区域，定期检查各楼层房间电器等使用情况，并通报结果。确保设施设备正常，无安全隐患。严格执行医院各项消防安全制度，严禁乱拉乱接电线、插座，严禁抽烟及做饭等明火事项，注意防火防盗。

（4）维修管理：协助住宿人员的报修和医院维修科的修理。

（5）宿管智能化管理：配备成熟的宿舍登记管理软件，与采购人相关信息系统对接，产生的相关接口费用由中标人承担。

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

（7）负责员工宿舍房间管理，并统计每个入住寝室每月水电费用。

（8）维护宿舍楼正常秩序，保证宿舍安静和安全。

（9）配合采购人完成宿舍改造及临时性工作。

（10）流感或社会流行传染病传播或爆发期间，配合做好宿舍的流调、房间的消杀工作。

（11）现场对接并配合采购人完成临时性工作。

**8.绿化租摆服务要求**

（1）按采购人指定位置及数量要求摆放（详见绿化租摆项目清单表）。

（2）固定区域盆景花卉的摆放要求：按规定摆放，有枯黄、枯叶、枯死的需随时更换，但不得将刚换下来的花卉盆景摆放到其它需要更换的位置。

（3）遇大型会议、大型活动等花卉盆景布置要求：中标人需按照采购人要求布置,布置次数不少于10次，费用包含在报价中，采购人不再另行结算。

（4）加强盆景花卉平时巡视养护浇水工作，保证盆花摆放整洁、无死花。并根据花卉盆景生长情况及时调换，对长势不好花卉盆景及时更换，做好盆花的卫生工作。

（5）绿化租摆项目清单表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **绿化租摆项目清单表** | | | |
| 序号 | 数量 | 规格 | 花卉品名 |
| 1 | 绿化租摆大盆200盆 | 高度：  100～200cm，  丛径：  60～80cm | 巴西铁、滴水观音、吊兰、发财树、富贵椰子、龟背竹、国王椰子、荷兰铁、龙须铁、绿罗、罗纹铁、散尾葵、塔榕、万年青、夏威夷椰子、椰子树、也门铁、银边铁、鱼尾葵、玉米树、竹笼、棕竹等 |
| 2 | 绿化租摆中盆  200盆 | 高度：  60～100cm，  丛径：  40～60cm | 白掌、万年青、龙须铁、也门铁、绿罗、散尾葵、鱼尾葵、龟背竹、滴水观音、椰子树、富贵椰子、棕竹等 |
| 3 | 绿化租摆小盆  100盆 | 高度：  30～60cm，  丛径：  20～40cm | 白掌、吊兰、吊绿罗、小绿罗、龟背竹、黑美人、虎皮兰、开心果、兰花、龙须铁、绿元宝、万年青、文竹、椰子树、棕竹、竹芋类、马蹄莲等 |
| 4 | 绿化租摆时令  花卉  100盆 | 时令鲜花盆景 | 红掌（粉掌）、凤梨类、杜鹃（西鹃）、水仙、蝴蝶兰类、仙客来等应时花卉 |
| 5 | 镜湖院区空气治理绿化租摆小盆5000盆 | 高度：  30～60cm，  丛径：  20～40cm | 白掌、吊兰、吊绿罗、小绿罗、龟背竹、黑美人、虎皮兰、开心果、兰花、龙须铁、绿元宝、万年青、文竹、椰子树、棕竹、竹芋类、马蹄莲等 |
| 6 | 12次大型活动等花卉盆景布置 | / | 根据招标人要求随时进行花卉盆景布置。 |

注：以上绿化租摆数量根据采购人要求提供。上述品种是结合现有实际情况的推荐性方案，投标人也可以提供档次相同或高于且符合采购人实际需求的其他优质品种的产品，进行方案优化，中标后摆放前须经采购人确认。

**9.生活垃圾中可回收物服务内容及要求**

（1）日常废品包括纸板、报纸、塑料、油纸和泡沫。

（2）废品费用按年度缴纳，分两年上缴，每年在签订合同时，中标人按投标承诺费用上缴医院，并提供缴费证明。

（3）废品回收要求日清，并确保消防安全。

（4）废品回收人员的工资、保险、福利等全部费用由中标人承担，不得列入保洁、运送人员。

（5）废品回收每星期投诉率达1起以上，或检查时发现废品回收不按规定回收、暂存、处置，或废品回收影响医院内正常工作，或废品回收暂存处置影响消防安全时，直接按扣款条例进行扣款。

（6）采购人提供临时暂存点。

（7）禁止处理医疗废物和未经允许的废品。

**10.陪护委托管理要求：**

（1）由中标人成立陪护（陪护）管理中心，专门从事对在医院从业陪护的管理与考核工作。中标人应制定相关管理制度、行为规范、岗位职责、服务标准、培训方案、考核细则等，医院总务、护理、保卫、院感等部门监督实施。

（2）中标人向社会公开招聘专职陪护，要求身体健康，女性原则在60周岁及以下，男性原则在65周岁及以下，自愿从事陪护工作，不怕脏，有爱心者；通过个人报名、资格审查、健康体检、面试合格后进行培训。

（3）岗前培训：由中标人组织培训，医院配合。培训内容包括：职业道德规范，医院及陪护规章制度，陪护工作职责，基础护理技能及手卫生规范等消毒隔离知识。培训结束进行口头、操作考核，考核合格后发放上岗证、工作服。

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

（5）日常管理：中标人管理人员需每天到病房了解陪护工作情况，并征求病区医务人员意见，定期召开会议对专职陪护工作情况进行反馈，提出整改要求，实现持续质量改进。

特别提醒：因政策要求合同期内医院将逐步推行“无陪护”病房试点工作，中标人需无条件配合“无陪护”病房服务项目的开展，并在友好协商下签订相关补充协议，明确陪护收费标准、收费方式、服务内容、服务模式、按一定比例上缴医院费用等事项。如协商不成，采购人有权针对此项内容重新招标，且按需取消或调整护理员工作内容。

**11.其他岗位（包括特殊医疗辅助）**

根据采购人实际工作需求及工作内容配置工作人员。

**12岗位人员设置：**

**12.1保洁、运送、导医、会务等普通工种岗位计划分布及工作时间**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **楼层** | **部门** | **岗位名称** | **工作内容** | **岗位服务人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间（H）** | **每周核定时长(H)** | **工作日及周末工作时间段** | **备注** |
| **A地块综合楼二层** | **急诊病房** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **A地块综合楼一层** | **抢救室** | 保洁员 | 保洁、护理、运送 | 5 | 7.00 | 8.00 | 280 | 岗位A:8：00-17：00（休1小时） |  |
| 3 | 7.00 | 8.00 | 168 | 岗位B:15：00-24：00（休1小时） |  |
| 2 | 7.00 | 8.00 | 112 | 岗位C:24：00-9：00（休1小时） |  |
| **急诊大厅** | 保洁员 | 保洁 | 3 | 7.00 | 8.00 | 168 | 岗位A:8：00-17：00 （休1小时） |  |
| 2 | 7.00 | 8.00 | 112 | 岗位B:15：00-24：00（休1小时） |  |
| 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位C:24：00-9：00（休1小时） |  |
| 导医 | 导医 | 3 | 7.00 | 7.50 | 157.5 | 岗位A:8：00-16：00 （各岗休0.5小时） | 吃饭时间由需要机动班顶岗 |
| 3 | 7.00 | 7.50 | 157.5 | 岗位B:16：00-24：00（各岗休0.5小时） | 吃饭时间由需要机动班顶岗 |
| **A地块综合楼六层** | **感染科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **妇科51** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **产科** | 保洁员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 6.00 | 46.2 | 岗位A:6:30-12:30 | 因产科病房VIP模式，照顾人群为母婴，人员要求良好素质，初中及以上文化，年龄最好偏年轻化，要求固定人员。考虑系数1.1 |
| 1 | 7.00 | 9 | 69.3 | 岗位B:7:00-12:00 14:00-18:00 |
| **A地块综合楼七层** | **普外（乳甲）/胸外/整形美容** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **小儿内** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **小儿外科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70 | 岗位A:6:30-12:30 17：00-21：00 |  |
| **新生儿科NICU** | 保洁员 | 保洁、护理、运送 | 1 | 7.00 | 11.00 | 84.7 | 岗位A:7：00-18：00（弹性休息、午餐） | 因新生儿病房照顾人群为新生儿且院感要求严格，人员要求良好素质，初中及以上文化，最好有新生儿照护经验，年龄最好偏年轻化，要求固定人员。A、B岗可轮换上班，可考虑系数1.1 |
| 1 | 7 | 13 | 100.1 | 岗位B:18:00-次晨7点(夜里弹性休息) |
| **A地块综合楼八层** | **心脏大血管外科/心内三** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **心内二** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **心内一CCU** | 保洁员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 6.50 | 45.5 | 岗位A:5:00-11:30 |  |
| 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位B:7:30-17:00 |  |
| 1 | 7.00 | 12.50 | 87.5 | 岗位C:7:30-20:00 |  |
| **DSA** | 保洁员 | 保洁、护理、运送 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70 | 岗位A:7：00-17：00 |  |
| **A地块综合楼九层** | **神经内科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:6：30-15:00 |  |
| 1 | 7.00 | 6.00 | 42 | 岗位B:15:00-21:00 |  |
| **呼吸内科（二）** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:6：30-15:00 |  |
| 1 | 7.00 | 6.00 | 42 | 岗位B:15:00-21:00 | 后半夜需要机动 |
| **呼吸内科/RICU** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 2 | 7.00 | 11.00 | 154 | 岗位A:8：00-11:30 12：00-4：30 17：00-20：00 |  |
| 2 | 7.00 | 10 | 140 | 岗位B:20：00-8：00（弹性休息2小时） |  |
| 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A:8：00-17：00（弹性休息1小时） |  |
| **A地块综合楼十层** | **神外（一）/NSICU** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 2 | 7.00 | 11.00 | 154 | 岗位A:8：00-11:30 12：00-4：30 17：00-20：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 2 | 7.00 | 10.00 | 140 | 岗位B:20：00-8：00（弹性休息2小时） |  |
| 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A:8：00-17：00（弹性休息1小时） |  |
| **神外（二）** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:7：00-12:00 12：30-17：00 |  |
| 1 | 7.00 | 4.00 | 28 | 岗位B:17：00-21：00 |  |
| **肾内科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 38.5 | 岗位A:6：30-11:30 | 考虑腹透系数1.1 |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 69.3 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |
| **A地块综合楼十一层** | **骨科（运动医学、创伤中心）** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **骨科二（脊柱、足踝）** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **A地块综合楼十二层** | **眼科/耳鼻咽喉科/口腔** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **泌尿科（肿瘤）** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **A地块综合楼十三层** | **肝胆一** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **肝胆二/介入** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **VIP病房13F** | 保洁员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 9.50 | 73.15 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 考虑系数1.1 |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 9.00 | 69.3 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |
| **A地块综合楼十四层** | **胃肠** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **消化** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **VIP病房14F（干部体检病房）** | 保洁员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 6.00 | 50.4 | 岗位A:6：30-12：30 |  |
| 1 | 7.00 | 7 | 53.9 | 岗位B:12：30-19：30 | 考虑系数1.1 |
| **A地块综合楼十五层** | **血疝** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **肛肠** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| 护理员 | 护理 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35 | 岗位A:7：00-12:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B:7：30-12：30 17：00-21：00 |  |
| **A、B地块地下室** | **地下一层、二层公区、停车场、商业公区、仓库、被服（约8.4万平方）** | 保洁员 | 保洁 | 8 | 7.00 | 9.50 | 532 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 当该楼层某区域内保洁员空缺时，该保洁员负责全区卫生.公共区域要求使用机器设备，提高效率。 |
| **冷冻机房、水泵房等所有总务设备维修机房** | 保洁员 | 保洁 | 2 |  |  | 8.59 | 每季度打扫卫生1次，集中打扫7天，按每天8小时计算 |  |
| **公厕** | 保洁员 | 保洁 | 2 | 7.00 | 10.00 | 140 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| **A地块综合楼一层、二层、地下室** | **综合药库** | 保洁员 | 保洁、杂务 | 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:8:00-12:00 14:00-17:00 | 药学部所有清洁工需有文化，能进行简单读写 |
| 保洁员 | 送药、搬运 | 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:8:00-12:00 14:00-17:00 |
| **门诊药房** | 保洁员 | 加药工、保洁、杂务 | 2 | 7.00 | 7.00 | 98 | 岗位A:8:00-12:00 14:00-17:00 |
| **中药房** | 保洁员 | 保洁、杂务 | 2 | 7.00 | 7.00 | 98 | 岗位A：8:00-12:00 14:00-17:00 |
| **住院药房** | 保洁员 | 加药工、保洁、杂务 | 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:8:00-12:00 14:00-17:00 |
| 运送员 | 剥药、(静配送药工) | 3(与静配统筹) | 7.00 | 2.00 | 42 | 岗位A:15:00-17:00  (与静配统筹) |
| 保洁员 | 搬运 | 1 | 7.00 | 12.50 | 87.5 | 岗位A:9:00-21:30 |
| **静配中心、药学部** | 保洁员 | 保洁、杂务 | 2 | 7.00 | 7.00 | 98 | 岗位A:7:30-11:30 13:30-16:30 |
| 1 | 7 | 7.00 | 49 | 岗位B:8:00-11:30 13:30-17:00 |
| 运送员 | 大输液脱包装、送药、杂务 | 3 | 7.00 | 5.00 | 105 | 岗位A：7:30-11:30 13:50-14:50 |
| 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位B：7:30-17:00 |
| **A地块综合楼一层** | **导医（诊室内7名、服务台2名，导医台3名）** | 导医 | 导医 | 12 | 7.00 | 8.00 | 672.00 | 按科室需求排班 |  |
| **第一诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **第二诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **第三诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **第四诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **第五诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **第六诊区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：0013：00-16：30 |  |
| **门诊重点卫生间清扫员** | 保洁员 | 保洁 | 2 | 7.00 | 9.00 | 126.00 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-17：00 |  |
| **急诊重点卫生间清扫员** | 保洁员 | 保洁 | 2 | 7.00 | 9.00 | 126.00 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-17：00 |  |
| **干部保健/企业家/国际** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 77.35 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 | 考虑系数1.3，医院有要求随时加班 |
| **放射科** | 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70.00 | 岗位A：7：00-17：00（中午要保证至少有1人员在岗） |  |
| 2 | 7.00 | 9.00 | 126.00 | 岗位B：7:00-12:30,13:30-17:00 |  |
| 1 | 7.00 | 8 | 56.00 | 岗位C：7:00-11:00,12:00-16:00 |  |
| **公区（包含门诊大厅、各走廊、各公共区域、卫生间等）** | 保洁员 | 保洁 | 5 | 7.00 | 9.50 | 332.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 当该楼层某区域内保洁员空缺时，该保洁员负责全区卫生.公共区域要求安全使用机器设备，提高效率。 |
| **A地块综合楼二层** | **妇科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **产科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **入院准备中心** | 保洁员 | 保洁、运送 | 2 | 7.00 | 8.50 | 119.00 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 5.00 | 35.00 | 岗位A:7：00-12：00 | 有物流运输系统出入口，视情况定 |
| **心电图** | 保洁员 | 保洁 | 0.5 | 7.00 | 10.00 | 35.00 | 岗位A:6：30-12：00 12：30-17：00 |  |
| **特检科** | 保洁员 | 保洁 | 0.5 | 7.00 | 10.00 | 35.00 | 岗位A:6：30-12：00 12：30-17：00 |  |
| **超声科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 9.50 | 66.5 | 岗位A:6:00-11:00,11:30-16:00 |  |
| 保洁员 | 保洁 | 2 | 7.00 | 9.50 | 133 | 岗位A:6:00-11:00,11:30-16:00 |  |
| **输液室** | 保洁员 | 保洁、护理 | 3 | 7.00 | 8.00 | 168 | 岗位A：7：00-16：00 |  |
| 2 | 7.00 | 7.00 | 98 | 岗位A：16：00-24：00 | 24：00-7：00夜间需要机动工友 |
| **检验科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8 | 56 | 岗位A：8：00-17：00 （中午1小时吃饭时间） |  |
| 1 | 7.00 | 7.5 | 52.5 | 岗位B：7：30-16：00（弹性休息，中午1小时吃饭时间） |  |
| 1 | 7.00 | 10 | 70 | 岗位C：5：00-16：00（弹性休息，中午1小时吃饭时间） |  |
| 1 | 7.00 | 8.5 | 59.5 | 岗位D：6：30-16：00（弹性休息，中午1小时吃饭时间） |  |
| 1 | 7 | 8 | 56 | 岗位E：7：00-16：00 （中午休息） | 需具有特种设备上岗证 |
| 保洁员 | 标本接收处理 | 2 | 5 | 7.5 | 75 | 岗位A：7：30-17：00 （中午休息） | 每周随机休息2天 |
| **内镜中心（10个房间，4个设备）** | 运送员 | 拉床 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：30-13：00 14：00-17：00 | 内镜中心内无痛转运人员 |
| 运送员 | 复苏 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:8：00-13：00 14：00-17：30 |  |
| 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A:7:00-16：00 |  |
| 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位B:10：00-18：00 |  |
| 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A:10：00-18：00 | 内镜中心到病房运送人员 |
| **内镜和气管镜** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：30-13：00 14：00-17：00 |  |
| **血透室** | 保洁员 | 保洁、护理 | 2 | 7.00 | 9.00 | 126 | 岗位A:7：00-17：00 （中午休息1小时） |  |
| 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:12：00-20：00 （傍晚休息1小时） |  |
| **公区（包含各大厅、各走廊、各公共区域、卫生间等）** | 保洁员 | 保洁 | 5 | 7.00 | 9.50 | 332.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 当该楼层某区域内保洁员空缺时，该保洁员负责全区卫生.公共区域要求安全使用机器设备，提高效率。 |
| **A地块综合楼三层** | **生殖中心** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **备用** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **内科一** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **内科二** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **内科三** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **VIP门诊、值班区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 65.45 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 | 考虑系数1.1 |
| **手术工作区** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **消毒供应中心** | 保洁员 | 清洗技术岗 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A：7:30-15:30 |  |
| 1 | 7.00 | 10.50 | 73.5 | 岗位B：8:00-18:30 |  |
| 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位C：10:00-18:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位D：12:30-21:30 |  |
| 1 | 7.00 | 10.50 | 73.5 | 岗位E：7:30-18:00 |  |
| 1 | 7.00 | 10.50 | 73.5 | 岗位F：21：00--7：30 |  |
| 保洁员 | 包装技术岗 | 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位A：9:00-17:00 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B：14:00-23:00 |  |
| 1 | 7.00 | 8.50 | 59.5 | 岗位C：23：00--7：30 1人 |  |
| 3 | 7.00 | 9.00 | 189 | 岗位D：8：00-17：00 |  |
| 2 | 7.00 | 8.00 | 112 | 岗位E：7：30--15：30 |  |
| 保洁员 | 下收下送 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70 | 岗位A：6:30-16:30 |  |
| 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位B：8：00-17：00 |  |
| 保洁员 | 清洁杂务 | 1 | 7.00 | 9.00 | 63 | 岗位A：8：00-17：00 |  |
| **病理科** | 保洁员 | 清洁杂务 | 2 | 6.00 | 8.00 | 96 | 岗位A:7:00-12：00 14：00-17：00（周一~周六） |  |
| **输血科** | 保洁员 | 清洁运送杂务 | 1 | 7.00 | 6.00 | 42 | 岗位A:7:00-11：00 14：30-16：30 |  |
| **公区（包含各大厅、各走廊、各公共区域、卫生间等）** | 保洁员 | 保洁 | 5 | 7.00 | 9.50 | 332.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 当该楼层某区域内保洁员空缺时，该保洁员负责全区卫生.公共区域要求安全使用机器设备，提高效率。 |
| **内科、急诊重症监护室(MICU/EICU)** | 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:8:00-12:00 14：00-17：00 |  |
| 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 11.00 | 84.7 | 岗位A:6：00-12：00 13：00-18：00 | 考虑系数1.1 |
| 护理员 | 运送、护理 | 3 | 7.00 | 10.00 | 273 | 岗位A:8:00-18：00 | 考虑系数1.3 |
| 2 | 7.00 | 14 | 254.8 | 岗位B:18：00-8:00 |
| **A地块综合楼四层** | **口腔科** | 保洁员 | 保洁杂务 | 2 | 7.00 | 8.50 | 119.00 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **眼科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **耳鼻喉科** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **皮肤美容** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **门诊手术** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 8.50 | 59.50 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-16：30 |  |
| **手术中心/门诊手术23/4** |  |  | 33 | 7.00 | 9.2525 | 2137.33 | 24H排班，按实际排班 |  |
| **DSA** | 护理员 | 保洁、护理、运送 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70.00 | 岗位A:7：00-17：00 |  |
| **产房/待产8/10** | 护理员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 10.00 | 77 | 岗位A:7:00-17:00 | 产房环境管理为Ⅱ类，要求人员要求良好素质，初中及以上文化，年龄最好偏年轻化，要求固定人员。可考虑系数1.1 |
| 1 | 7.00 | 14.00 | 107.8 | 岗位B:17:00-7:00 |
| **外科重症监护室（SICU）** | 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 7.00 | 49 | 岗位A:8:00-12:00 14：00-17：00 |  |
| 保洁员 | 保洁 | 1 | 7.00 | 11.00 | 88.55 | 岗位A:6：00-12：00 13：00-18：00 | 考虑系数1.15 |
| 护理员 | 运送、护理 | 3 | 7.00 | 10.00 | 283.5 | 岗位A:8:00-20：00 | 考虑系数1.35 |
| 2 | 7.00 | 14 | 264.6 | 岗位B:20：00-8:00 |
| **公区（包含各大厅、各走廊、各公共区域、卫生间等）** | 保洁员 | 保洁 | 5 | 7.00 | 9.50 | 332.5 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 | 当该楼层某区域内保洁员空缺时，该保洁员负责全区卫生.公共区域要求安全使用机器设备，提高效率。 |
| **A地块综合楼五层** | **病案室、信息中心、卫生间等所有五层区域** | 保洁员 | 保洁 | 1 | 6.00 | 4.00 | 24.00 | 岗位A:9：00-11：00 14：00-16：00（周一~周六） |  |
| **设备层** | 保洁员 | 保洁 |  |  |  | 6.14 | 每年打扫2次，每次2人打扫10天，每天8小时，时间与专项或机动不重复 |  |
| **B地块及其他区域** | **发热门诊** | 护理员 | 保洁、护理 | 1 | 7.00 | 13.00 | 91 | 岗位A:7：00-22：00（弹性休息、中晚餐） |  |
| 1 | 7.00 | 13.00 | 91 | 岗位B:19：00-次日10：00（夜里弹性休息及早餐） |  |
| 运送员 | 运送 | 1 | 7.00 | 10.00 | 70 | 岗位A:6：00-18：00（弹性休息、早午餐） |  |
| 1 | 7.00 | 10.00 | 70 | 岗位B:18：00-次日6：00（夜里弹性休息） |  |
| 保洁员 | 肠道门诊保洁、杂工 | 1 | 7.00 | 2.00 | 7.02 | 按医院开放时间，每天打扫两小时，暂按6个月计算，服务月份按医院实际开展定 |  |
| **宿管中心（宿舍楼）** | 宿管员 | 宿舍管理 | 1 | 7.00 | 11.00 | 77 | 岗位A:6：00-18：00（弹性休息、早午餐） |  |
| 1 | 7.00 | 11.00 | 77 | 岗位B:18：00-次日6：00夜里弹性休息 |  |
| **科教楼** | 保洁员 | 保洁杂务 | 4 | 6.00 | 7.50 | 180 | 岗位A:7：30-12：00 14：00-17：00（周一~周五，周六周日各4小时） | 镜湖总院共6层，约共9800平方（图书馆、报告厅、动物实验室、技能培训等全部科教楼） |
| **行政1、2楼** | 保洁员 | 保洁杂务 | 1 | 6.00 | 8.00 | 48 | 岗位A:7：30-12：00 13：30-17：00（周一~周五，周六周日各4小时） |  |
| **体检中心** | 保洁员 | 保洁、运送 | 2 | 7.00 | 5.00 | 70 | 岗位A:8：00-13：00 |  |
| 1 | 7.00 | 8.00 | 56 | 岗位B:7：00-16：00中午1小时休息 |  |
| 更衣室整理 | 1 | 7 | 4.50 | 34.65 | 岗位A:7:00-11:30男更衣室 | 考虑系数1.1 |
| 1 | 7 | 5.00 | 38.5 | 岗位B:7：30-12：30女更衣室 |
| **运送机动岗** | 运送员 | 司梯 | 3 | 7 | 7.50 | 157.5 | 岗位A:7：30-12：00 14：00-17：00(周一~周日检查梯) |  |
| 2 | 6.00 | 10 | 120 | 岗位B:7：30-12：00 14：00-19：30(周一~周六手术梯) |  |
| **外围（全院范围除室内区域外）** | 保洁员 | 保洁 | 10 | 7.00 | 9.50 | 665 | 岗位A:6：30-11：30 12：30-17：00 |  |
| **生活垃圾** | 保洁员 | 保洁 | 2 | 7.00 | 9.00 | 126 | 岗位A:4：30-13：30 |  |
| 2 | 7.00 | 9.00 | 126 | 岗位B:13：30-22：30 |  |
| **垃圾分类** | 保洁员 | 保洁 | 3 | 7.00 | 8.00 | 168 | 时间按具体开展定 |  |
| **专项机动岗** | 保洁员 | 保洁 | 10 | 7.00 | 8.00 | 560 | 岗位A:7：30-11：30 12：30-16：30 | 玻璃保养、不锈钢保养、风口清理、墙面清理、灯具清理、地面机洗、地面打蜡抛光等保养、地面镜面翻新等 |
| **机动岗** | 搬运员 | 保洁、护理、搬运 | 2 | 7.00 | 12.00 | 168 | 岗位A:7：00-19：00 | 包括搬运家具机动岗、夜间运送病人及药品等机动岗 |
| 2 | 7.00 | 12.00 | 168 | 岗位B:19:00—7：00 |
| **绿化租摆** | 保洁员 | 绿化员 | 1 | 0.14 | 8.00 | 1.142857143 | 岗位A:7：30-11：30 12：30-16：30 | 每周一天工作 |
| **污物间** | 保洁员 | 医疗废物收集 | 4 | 7.00 | 9.00 | 252 | 岗位A:5：30-11：30 12：30-15：30 | 与昌安院区运行模式一致 |
| **院务会使用** | 会务员 | 会务 | 1 | 5.00 | 8.00 | 52 | 岗位A:7：30-12：30 14：00-17：00 |  |
| 1 | 5.00 | 7 | 45.5 | 岗位B:8：00-12：00 14：00-17：00(机动，需要时使用) | 考虑系数1.3，产生加班小时，由科室另行安排工作日调休，不再另行支付加班费。 |
| **行政3楼** | 保洁员 | 保洁杂务 | 1 | 7.00 | 9/3 | 56.1 | 岗位A:6：00-11：00 12：30-16：30（周一~周五，周六周日各3小时） | 考虑系数1.1 |
| **全院勤务中心** | 运送员 | 运送 | 48 | 7.00 | 8.50 | 2856 | 中央运送模式 | 弹性休息1小时 |
| **管理团队** | 管理员 | 管理 | 10 | 5.50 | 9.00 | 495 | 岗位A:7：00-12：00 13：00-17：00（周一~周五，周六、日保证2人在岗） | 每天24小时需有1人总值班 |
| **合计** |  |  |  | 421 |  |  | 25260.07 |  |  |
| **备注：1、住院部科室运行初期：夜间17:00—21:00使用时间根据医院运行强度配置人员** | | | | | | | | | |
| **2、上表中按采购人实际开放区域配置人员，要求不得一人多平行岗** | | | | | | | | | |

**12.2动力设备设施日常运行维护服务岗位计划分布、工作时间及岗位说明**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **班组** | **岗位名称** | **岗位人数** | **工作时间** | **每日工作小时数** | **每周工作天数** | **周工作时间** | **岗位说明** |
| 1 | 办公室 | 工程经理 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 全面主持工程部各项工作，工程项目第一责任人。 |
| 2 | 调度员 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 一站式报修调度，做好线上及线下登记统计，同时配合主管做好工程文档资料管理，人事资料证件管理，特种设备档案管理。 |
| 3 | 仓管员 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 进出货验收核准，工具管理，维修材料二级库管理。 |
| 4 | 综合维修组 | 综合维修主管 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 日常报修、维修、巡检管理、相关资料管理；需持在有效期内的应急管理部门颁发或监制的的特种作业操作证（低压电工作业）。 |
| 5 | 综合维修工白班 | 6 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 288 | 全院（含场外）日常的给排水、强弱电、暖、门窗、床、家具家电、医气等相关设施设备维修。全院工程设备设施巡查，公区设备设施巡查、UPS巡查、电扶梯机房巡查、强电井、弱电井、集水井、化粪池巡查，各类空调的巡视记录、维修、水管过滤器的拆洗，回风过滤网的清洗等；需持在有效期内的应急管理部门颁发或监制的的特种作业操作证（低压电工作业）。 |
| 6 | 综合维修工夜班 | 2 | 16：00-8：00 | 16 | 6 | 192 |
| 7 | 家电（含各动力设备二次回路控制）维修工 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 |
| 8 | 医气、管道维修工 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 全院（含场外）日常的给排水、强弱电、暖、门窗、床、家具家电、医气等相关设施设备维修。全院工程设备设施巡查，公区设备设施巡查、UPS巡查、电扶梯机房巡查、强电井、弱电井、集水井、化粪池巡查，各类空调的巡视记录、维修、水管过滤器的拆洗，回风过滤网的清洗等；需持在有效期内的市场监督管理局颁发或监制的特种设备安全管理和作业人员证（R1证）；需持在有效期内的应急管理部门颁发或监制的的特种作业操作证（熔化焊接与热切割作业）。 |
| 9 | 木工油漆涂料工 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 全院（含场外）日常的给排水、强弱电、暖、门窗、床、家具家电、医气等相关设施设备维修。全院工程设备设施巡查，公区设备设施巡查、UPS巡查、电扶梯机房巡查、强电井、弱电井、集水井、化粪池巡查，各类空调的巡视记录、维修、水管过滤器的拆洗，回风过滤网的清洗等 |
| 10 | 弱电维修工 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 电话系统、有线电视、医院数字孪生智慧综合运维平台系统(含视频监控、门禁、人脸视频、一卡通、电子巡更、停车管理、会议管理、探视管理、公共广播、病房呼叫、信息引导、动力运维相关系统、能耗系统、婴儿防盗、被服管理、平安医院、智慧输液、一站式调度指挥、运送管理、保洁管理等系统)；需持在有效期内的应急管理部门颁发或监制的的特种作业操作证（低压电工作业）。 |
| 11 | 设备运行管理组 | 设备运行主管 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 工程设备运行管理、运行组人员管理、相关资料管理；需持在有效期内的市场监督管理局颁发或监制的特种设备安全管理和作业人员（A证）。 |
| 12 | 高压配电值班 | 8 | 8：00-次日8：00 | 8 | 6 | 384 | 高压配电房24小时值班，双人双岗，各高低压配电间巡查，定期测试巡查、发电机房管理;需持在有效期内的应急管理部门颁发或监制的的特种作业操作证（高压电工作业）。 |
| 13 | 污水处理、水环境监测工 | 1 | 8：00-17：00（休1小时） | 8 | 6 | 48 | 按时测量污水运行指标，数值偏差及时进行调整，做好污水站管理，参与设备运行值班等工作 |
| 14 | 设备运行值班及气体配送员 | 4 | 8：00-次日8：00 | 8 | 6 | 192 | 各设备运行巡查记录（氧站、各气体机房、汇流排机房、水泵房、热交换机房等），配合氧站灌装，做好二次供水（需持在有效期内的健康证）、供气/汽、供热等工作及瓶装气体配送等； 需持在有效期内的市场监督管理局颁发或监制的特种设备安全管理和作业人员证（R1证）。 |
| **合计** | | | **30** |  |  |  | **1536.00** |  |

**计划普通工种和动力设备设施日常运行维护工种合计总工时：**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **工种** | **类别** | 周工时（H） | 第一年工时（H） | 第二年工时（H） | 两年合计工时（H） | 要求配置最低人数（按实际运行比例配比） |
| **普通工种** | **工时** | 25260.07 | 1317132.22 | 1317132.22 | 2634264.44 | 421 |
| **动力设备设施日常运行维护工种** | **工时** | 1536 | 80091.43 | 80091.43 | 160182.86 | 30 |
| **总计** | **工时** | **26796.07** | **1397223.65** | **1397223.65** | **2794447.3** |  |
| 备注：1、年工时按周工时/7\*365计算。  2、除动力设备设施日常运行维护工种外其他为普通工种。 | | | | | |  |

**备注：**

**1、上述所有工作时间调整需报备分管职能科室同意。**

**2、采购人要求中标人365天每天须安排管理人员24小时值班，此工作已包含在以上的管理人员服务时间内，不再计入考勤工时。具体人员调配请中标人自行考虑。未列入的且为正常物业管理工作以及突发性事件造成的物业管理工作的项目、服务内容均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供物业管理服务（物业用品等所需费用全部包括在服务费中）。对因工作量增加而产生的加班工时费用已包含在本次预算内，相关费用不再另行支付，投标人须保证该部分工作量的服务质量。**

**13.镜湖总院服务设备和主要工机具清单**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **设备名称** | **预估数量** |
| 1 | 清洁手推车 | 150套 |
| 2 | 手推式高压清洗机 | 2套 |
| 3 | 高效多功能地毯清洗机 | l套 |
| 4 | 地坪/地毯吹干机 | 8套 |
| 5 | 高压冷水清洗机 | 1套 |
| 6 | 擦窗机器人 | 1套 |
| 7 | 电动吸尘吹树叶机 | 1套 |
| 8 | 多功能刷洗机（小） | 3套 |
| 9 | 手推式洗地机 | 3套 |
| 10 | 无接触式深层清洁洗地机 | 1套 |
| 11 | 高压水枪 | l套 |
| 12 | 活动式围障 | 6套 |
| 13 | 加重型石面处理机 | 8套 |
| 14 | 手推式自动洗地机 | 3套 |
| 15 | 全自动洗地机 | 4套 |
| 16 | 驾驶式自动洗地机 | 4套 |
| 17 | 线控抛光机 | 3套 |
| 18 | 3500吸水吸尘机 | 8套 |
| 19 | 肩背式极尘机 | 2套 |
| 20 | 多用推车 | 2套 |
| 21 | 厕所自动除臭杀菌机 | 5套 |
| 22 | 工业级液晶监视器 | 5套 |
| 23 | 厕所异味检测器 | 5套 |
| 24 | 桶式吸尘器 | 1套 |
| 25 | 立式吸尘器 | 1套 |
| 26 | 座驾式外围扫地机 | 2套 |
| 27 | 座驾式外围冲地机 | 2套 |
| 28 | 清洁机器人 | 1套 |
| 29 | 高速抛光机 | 2套 |
| 30 | 其他设备 |  |

**备注：**

1. 因开展工作所需的保洁工具及消耗品（除垃圾桶、小毛巾、地巾外）由中标人提供，费用包含在投标报价内。

2、投标人在投标文件中应列明上述清单中设备设施的品牌、规格、主要功能等。

**14.投标人管理方案的内容要求**

（1）拟采取的管理及服务方式。包括:组织架构、机构设置、信息反馈渠道等。

（2）提供各项具体服务方案。应包含主动预防计划（如维修服务）及突发性检查时配合迎检方案。保洁服务方案中应提供详细的PVC、实木地板及其他地面的保养方式、程序、各程序使用养护剂品牌。

（3）管理人员的配置、管理人员的培训和发展计划（包括培训计划、方式、目标等）。

（4）管理质量和考核计划。

（5）投标人物业档案的建立与保存。

（6）合同期内可提供给采购人的文件资料清单。

（7）合同终止时，保留给院方的资料清单。

（8）合同终止时，各项服务的财产分割方式。

（9）服务公司为医院提供的设备清单（包括:各类服务设备、办公设备）以及为医院提供使用的清洁剂、地面保养剂的品牌（如庄臣、3M、威霸、奥林匹斯）。

（10）卫生质量和经费的管理。

（11）管理建议。

**15.投标人的现行营运状况要求**

（1）具有科学合理的组织构架，严格的管理细则和岗位责任制度。

（2）具有提供完善的后勤管理和保障服务的能力。

**16.投标人的从业人员要求**

对环境保洁管理、运送（含司梯）、护理员、动力设施设备运维、搬运、会务、宿管、导医服务员年龄结构和文化程度等作如下要求：

（1）项目经理：具有本科及以上学历，具有医院后勤综合管理、协调能力强，认真负责能力。

（2）设备运行维护和维修管理专项主管人员：具有本科及以上学历，持有人社部门颁发的建筑电气专业或机电工程专业高级及以上工程师证书，具有医院后勤设备运行维护和维修管理能力、协调能力，态度认真负责。

（3）其他基层主管人员：具有大专及以上学历，具有综合管理能力、协调能力，态度认真负责。

（5）会务、宿管、导医服务人员：通晓相关礼仪知识，高中及以上文化程度，服务前体检合格。协调能力强，认真负责。

（6）保洁、运送、护理、搬运人员及其他：具备相关健康证明，要求初中以上文化，其它人员小学以上或能看懂报纸。

（7）以上人员年龄要求：会务、宿管、导医服务人员年龄要求18周岁以上，男性女性原则上50周岁及以下，除会务、宿管、导医以外的服务人员年龄结构为18周岁以上，女性原则在62周岁及以下，男性原则在65周岁及以下；不允许招聘或留用65周岁以上的员工；同时要保证人员的相对稳定。

（8）上述人员必须符合劳动部门有关用工规定，入职前做相关健康体检（如：结核病筛查），相关费用均包含在报价中。

（9）上述人员要求政治上可靠，遵纪守法，敬业爱岗，身体素质好，无不良行为记录，知晓本岗位的服务礼仪，100%经过岗前培训合格才上岗。特别是保洁、护理需进行院感知识的培训，要求培训合格才上岗。并且投标人须承诺中标后参加采购人组织的各项培训，出具书面承诺函，格式自拟。

（10）所有员工入职前均须体检，体检合格方能上岗。

（11）医院物业员工不得在院内从事有偿陪护工作。

上述表述为“以下”的不含数字本身，表述为“以上”的含数字本身。

**17.其他说明**

（1）用工要求：

1）管理团队：派遣到医院的项目负责人常驻医院；项目负责人负责保洁服务等物业管理内的所有事务；其它管理人员应具有医院保洁、运送、动力设备设施日常运行维护等管理能力，熟悉各岗位的操作流程，懂得保洁、运送、护工等专业知识和医院的消毒标准及处理流程；由于医院夜间就诊者较多，为加强夜间服务质量，需安排至少1名管理人员24小时值班。

2）薪金发放：中标人必须按《中华人民共和国劳动法》和绍兴市人民政府有关各部门规定与员工签订正式劳动合同。中标人提供具体的绩效考核方案和工资发放标准，全权负责招聘员工的一切工资、福利，包括节假日加班费用及高温津贴等等，依法缴纳各种社会保险及其他相关费用，保证员工的最低月工资不低于绍兴市最低工资标准，上述所有费用包含在投标报价内。项目服务期间，若采购人有需求，中标人应向采购人提供工资清单和社会保险缴纳清单等相关资料，对于各类社保费用没有交到国家规定年限的员工，采购人有权建议中标人应负责予以交纳的权利。

3）工作时间：中标人全年365天提供服务，其工作时间必须符合《中华人民共和国劳动法》规定，并满足采购人的工作要求，包括双休日及公众假期。

（2）设备设施日常运行维护说明：

1）本项目包工不包料，维修材料统一由采购人采购，中标人领用。

2）维修过程用到的维修工具（如扳手、螺丝刀、管子钳、套丝机、梯子、电焊机、劳保用品等）、统一的工作服及各办公家具、办公用品由中标人自行购买用于工作需要，费用包含在投标报价内。

3）本项目涉及工程维修服务，在服务过程中由于服务不到位或未按规范操作等原因产生的一切人员伤亡和财产损失均由中标人负责承担。

4）采购人现场提供约175平方米的维修办公、施工场地，请中标人合理规划。

（3）管理要求：

1）坚持“以病人为中心”的宗旨，结合医疗工作的特性，中标人按照采购人的具体要求并在相关职能科室的督导下开展保洁、运送、护理、动力设备设施日常运行维护等工作。

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

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

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

（4）监督要求：

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

2)中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，并提供必需的材料。

3）中标人在项目运作中必须定期向采购人汇报工作情况，公司每月一次对保洁服务进行抽查、暗访等自查工作，并将检查结果报院方，主动接受采购人领导和相关部门的监督，根据采购人要求进行整改。对于科室提出的不满意员工，经调查核实，中标人须在7日内调整完毕。

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

5）中标人须严格做好医疗废弃物管理工作，因中标人内部管理失误造成医疗废弃物外流，经查实，视情节轻重对中标人处罚，触犯法律的，提交司法处理。

6）中标人必须协助采购人调查、处理有关投诉，并根据采购人要求及时处理。

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

（6）着装要求：中标人工作人员统一着装，佩戴胸牌，仪表端庄，语言文明，服装样式由中标人和采购人协商确定，费用包含在投标报价内。

（7）应急要求：积极配合采购人完成突发性工作，配合采购人应对上级各项迎检工作、突发性公共卫生事件；服从采购人指挥与安排，在人员流动性大的路口、门口、大厅等位置加大保洁力度和频率，并指定专职人员协助工作，直至完成。

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

（9）质量要求：

提供优质服务且必须符合国家法律法规、行业标准及招标文件所有条款要求。

（9）院感要求：

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

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

（10）付款方式：按《浙江省财政厅关于进一步发挥政府采购政策 功能全力推动经济稳进提质的通知》（浙财采监〔2022〕3号）等文件要求执行，具体付款方式由双方协商后在合同中明确，服务费用的支付以月为单位进行，根据考核办法，按每月考核结果支付，且中标人按要求出具发票。履约保证金：中标人向采购人支付中标额的1%的履约保证金，项目验收结束后，退还履约保证金（不计息）。

（11）投标人的报价说明

1）投标人应严格遵守国家有关法律、法规及行业标准。

2）投标报价包括但不限于服务的人工成本、设备和工器具（含为完成本项目所需的各种专业设备和工器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡（服装按采购人要求清洗）、办公设备和设施、员工宿舍、设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、政策性文件规定及物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等；投标人需自行承担涉及的一切费用，均计入投标报价中。

所有节假日按实际要求出勤，按每小时中标价结算，未出勤不作为考核时间。

（12）投标人须书面承诺服务期满向采购人提供其动力设备设施维修维护技术资料档案。

**18.责任界定：**

（1）人事关系：在服务期间，中标人所有服务人员仅与中标人建立劳动合同关系，且用工须符合《中华人民共和国劳动法》规定，中标人工作人员与采购人无任何劳动人事关系，中标人应与其工作人员签订规范的用工合同。

（2）因中标人的劳动用工、提供服务或其服务领域发生因人身财产损害等所引发的一切纠纷责任均由中标人承担，中标人应及时妥善处理，保证不对采购人造成任何负面影响。若导致采购人承担任何责任或支出任何费用的，中标人承诺全额承担责任和费用，采购人有权在应支付给中标人的任何款项中予以扣除或向中标人追偿。

（3）中标人应切实保障其雇聘工作人员的全部劳动者权利，某些岗位可能存在劳务派遣的争议，中标人应向工作人员明确不属于劳务派遣，并承担该可能存在争议岗位工作人员的劳动者权利保障责任，相应责任与采购人无涉。一旦发生此类纠纷，中标人应积极妥善处理，若因此导致采购人承担责任的话，采购人有权在应支付给中标人的任何款项中予以扣除或向中标人追偿，中标人没有异议。

（4）除采购人对事故的发生或扩大存在过错外，中标人人员发生任何事故或与中标人发生人事、劳动争议的，均由中标人自行全权负责（如中标人应对其员工投保人身意外险），相关责任费用由中标人自行承担，保证采购人不因此承担责任或受到损失，否则采购人有权向中标人追偿。

（5）除采购人对事故的发生或扩大存在过错外，中标人应对本公司人员以及第三方的安全保障全权负责，在中标人的责任区内由于中标人原因导致自己员工或第三方的事故由中标人负责，采购人不承担任何责任。

（6）在服务期内中标人应保证服务责任区域内的设施、设备良好的运营状况和环境状况，并接受采购人或其授权人员的检查，对由中标人养护不当、操作失误等引起或造成设施、设备的损坏，由中标人全额赔偿。

**19.禁止事项：**

（1）未经采购人同意，中标人无权在承包区域中从事任何广告活动或类似宣传，不得以采购人的名义从事任何经济活动，且由此发生的一切债权、债务与采购人无关。

（2）中标人员工不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事采购人认可的服务工作，在承包期间，中标人方的任何股份配置变动应通知采购人，未经采购人书面批准，任何占有支配地位的股份转让都将视为中标人出租、转让的行为，采购人有权单方面终止合同。

（3）中标人员工在工作时间内不得从事与本岗位无关的工作（如兼职陪护、代挂号等），不得在医疗区域内烹饪食物。

（4）中标人不得以任何理由向采购人工作人员支付小费或馈赠实物，违者将终止合同；中标人人员也不得以任何形式向相关人员索取小费或钱物，违者按采购人有关规定处罚。

（5）中标人不得在承包。区域住宿且从事非法活动，也不得从事违反采购人制度的活动。

（6）除经采购人批准进行必要的维修工程外，中标人不得损毁承包区域原有的设施和装潢，不得更改已铺设的电缆、电线等设施设备。同时，也不得安装任何可能造成电缆负载过大的电器设备，杜绝各类安全隐患。

（7）未获采购人书面同意，中标人任何时候都不能在承包区域存放易燃物品，挥发性大或气味浓烈的液体等。

20.智慧物业管理信息化平台系统要求：

20.1需与采购人系统对接的所有智能信息化软件接口费用全部由中标人自行承担。

20.2智慧物业保洁管理信息化平台系统（或智慧医疗支持信息化系统）模块及功能要求:

20.2.1中央运送系统

功能实现要求:护士站自助下单（任务派单）、员工精准定位（路径追踪、效率优化）、调度智能派工（位置比对零时间断）、标本电子登记、屏幕可视化管理。通过手持终端定位技术、移动互联实现患者检查过程进度的追踪管理，缩短患者检查时间。

20.2.2工程综合维修系统

功能实现要求:微信报修平台、APP终端操作（日常工作）、物料电子化管理、全生命周期管理（设备预防性保养与巡检体系）、智慧能源监测。

20.2.2

20.2.3物业服务管理系统

功能实现要求：人员教育和培训体系、智能化检查、报表分析。

20.2.4平车轮椅定位系统

功能实现要求：医疗用车定位追踪；实时监控车辆分布状态、查询每台车辆历史轨迹；车辆违停查询与报警；停车处车辆清点；提供常用区域、常用时段统计分析；车辆合理化资源调配；视化智能大屏显示车辆最新位置及使用和和空闲状态；可实现APP终端操作。

20.2.5智慧卫生间系统

功能实现要求：厕所占用检测、客流量统计；厕所占用指示灯显示、照明动态控制；环境质量检测、抽烟检测；母婴室或第三卫生间检测；紧急呼叫告警、排风联动；智能灯光提醒；智能导视大屏；信息中心总控大屏；其他职能设备。

20.2.6 智慧空间系统

功能实现要求： 禁烟灯光提醒、禁烟语音提醒、抽烟监测、抽烟监测可视化、清洁通知管理APP。

20.2.7 人力资源考勤管理系统；

功能实现要求: 具有多样考勤打卡方式如指纹、刷脸；能实时导出考勤报表；能自动精确计算工作时长。

20.2.8宿管智能化管理系统

功能实现要求：配备成熟的宿舍登记管理软件，实现入住人数统计、房间数量统计等功能。

注：根据院方需求在合同签订后三个月内上线，若中标后中标人未按医院要求实现智慧管理信息化平台系统功能，医院将按照具体情况进行扣款。

**21.考核及评价办法**

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

（1）本次招标服务期限为两年，每年度签订一次合同，上年度每月平均考核在90分以下的，采购人有权中止合同。

（2）未经医院允许，中标公司不得擅自更换项目负责人、项目经理、部门经理，否则按违约处理并处罚金。

（3）由总务处对公共区域、护理部对医疗区域分别负责监管采购人物业服务工作，并指定专人负责日常监管工作。

（4）采购人进行定期和不定期日常工作监管。每周不少于三次现场检查或到科室了解情况并将检查、了解结果及时反馈中标人进行整改，作为校验整改和月度考核评价依据。每月一次由监管负责人组织相关人员（监管责任人、项目管理人员）进行保洁服务工作检查，并对检查结果进行点评、汇总作为月度考核评价依据。

（5）实行每月一次的考核评价制。考核评价采用百分制。

（6）每月的综合考核评价结果（详见附件1）（保洁、运送、护理员、保姆、维修、会务、导医、绿化租摆）与费用支付挂钩，具体如下：

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

（7）物业惩罚内容

1）受到采购人各部门人员的投诉，投诉一次，每次扣款人民币200元-5000元/例。

2）院内各类事件按受影响程度予以

200-10000/例元不同程度的扣款。

3）各类操作未按要求流程进行，处罚人民币200-10000元/例。

4）控烟工作：巡查时发现有烟蒂扣20元/点位（1㎡）；物业相关办公和休息室发现烟蒂扣50元/点位；员工穿工作服在院内吸烟扣100元/人。

5）在上级或外部行政部门检查中，因中标人原因受到上级主管部门通报批评视情节轻重对中标人予以扣罚2000~10000元；被行政单位、新闻媒体、12345等曝光批评的，视情节轻重对中标人予以扣罚10000~100000元，采购人并可单方面终止合同。

（8）物业奖励内容

1）物业公司员工有拾金不昧行为（如在医院内捡到财物主动交还失主或上交医院相关部门），经采购人核实每次奖励50-200元。

2）其他奖励依情况另定。

（9）以上奖惩费用特殊情况下可另定。

（10）附件2：物业服务考核细分表（管理、保洁、运送、护理员、保姆、维修、导医）

附件1：

**物业服务考核细分表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核时间：** | | | | | | | |
| **考核人员：** | | | | | | | |
| **管理工作+保洁+运送+护理员+保姆+导医+设备设施日常运行维护服务质量考核（70分）** | | | | | | | |
| **一、**  **管理工作（10分）** | | | | 考核内容 | 考核结果 | | 备注 |
| 1、保持员工队伍稳定，员工到岗率及上岗前培训合格率达到100%。岗前培训未落实1例扣2分。员工到岗率未达100%第一次扣4分，第二次扣4分并警告。 |  | |  |
| 2、每月对员工工作有考核，没有考核记录扣2分。 |  | |  |
| 3、每月召开管理工作会议，对平时工作中存在问题进行讨论，并及时予以整改。未组织召开扣2分。 |  | |  |
| **二、保洁服务质量：（20分）** | | | | 1、考核内容：公共场所、大厅保洁（3分） | | 考核结果 | 备注 |
| 1.1、公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印等污迹。（0.5分） | |  |  |
| 1.2、大理石地面清洁光亮无污迹，及时机洗、打蜡、晶面处理或保养。（0.5分） | |  |  |
| 1.3、垃圾及时清理，无杂物，垃圾桶身擦亮干净。（0.5分） | |  |  |
| 1.4、门框，扶手、栅栏干净光亮；玻璃保持光洁、明亮。（0.5分） | |  |  |
| 1.5、座椅保持干净、整齐。（0.5分） | |  |  |
| 1.6、区域内的自助挂号、查询机及时擦拭、消毒。（0.5分） | |  |  |
| 2、考核内容：病区卫生（5分） | | 考核结果 | 备注 |
| 2.1、病房地面干净，无尘、无废物；设备带、床保持清洁。污洗间、开水间、晾衣间干净无污物。（1分） | |  |  |
| 2.2、出院病人终未消毒彻底，餐桌、床头柜、热水瓶擦拭，瓶塞每天消毒。（1分） | |  |  |
| 2.3、卫生间洗手盆及台面和水龙头干净，无皂液、污垢；座便便器干净、无异味。（1分） | |  |  |
| 2.4、开放的各管道井清洁、整齐，不堆杂物。（1分） | |  |  |
| 2.5、各治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面洁净无尘。（1分） | |  |  |
| 3、考核内容：门、急诊诊区（2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 3.1、区域内侯诊椅、窗台、玻璃、把手、栏杆、花盆、等各类低处标牌清洁无尘。区域内家具、办公桌椅、仪器清洁、无尘。（0.5分） | |  |  |
| 3.2、区域内地面保洁及巡视保洁。（0.5分） | |  |  |
| 3.3、区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭，保持整洁。（0.5分） | |  |  |
| 3.4、区域内垃圾及时清倒，垃圾筒定期清洗、消毒。（0.5分） | |  |  |
| 4、考核内容：医技科室（3分） | | 考核结果 | 备注 |
| 4.1、开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒。（0.5分） | |  |  |
| 4.2、区域内地面及内走廊保洁及巡视保洁。（0.5分） | |  |  |
| 4.3、卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒。（0.5分） | |  |  |
| 4.4、区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗、擦拭保洁。（0.5分） | |  |  |
| 4.5、门、门框、纱门、纱窗、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物、垃圾桶、空调出风口保洁。（0.5分） | |  |  |
| 4.6、手术室、DSA等区域的地胶板定期清洗、打蜡。（0.5分） | |  |  |
| 5、考核内容：公共卫生间 （2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 5.1、座便便器干净、无异味（0.5分） | |  |  |
| 5.2、洗手盆、水龙头及浴缸内等干净无皂液、污垢。（0.5分） | |  |  |
| 5.3、灯具上无灰尘、蛛网。地面干净，无烟蒂、积水。（0.5分） | |  |  |
| 5.4、墙面磁砖、镜子上干净，无皂渍。（0.5分） | |  |  |
| 6、考核内容：走廊和楼梯 （1分） | | 考核结果 | 备注 |
| 6.1、走廊地面干净，无尘、无烟蒂、无废物。（0.5分） | |  |  |
| 6.2、楼梯地面、墙面和扶手是否干净无尘。（0.5分） | |  |  |
| 7、考核内容：电梯（1分） | | 考核结果 | 备注 |
| 7.1、电梯地面无烟蒂、杂物、积水，按钮无污物、油脂。（0.5分） | |  |  |
| 7.2、洁污正确分离，操作员执证上岗，服务文明、规范。（0.5分） | |  |  |
| 8、考核内容：外环境（2分） | | 考核结果 | 备注 |
| 8.1、室外绿地保持整洁、有生机，无垃圾、无枯枝。（0.5分） | |  |  |
| 8.2、室外各出入口地面无垃圾、烟蒂，实时保洁及时到位。（0.5分） | |  |  |
| 8.3、广场、停车场、道路保持整洁，实时保洁及时到位。（0.5分） | |  |  |
| 8.4、屋顶、露台的垃圾、杂草及时清理，排水沟无堵塞物。（0.5分） | |  |  |
| 9、考核内容：行政楼、宿舍楼（1分） | | 考核结果 | 备注 |
| 9.1、行政楼日常卫生整洁、舒适，卫生间无异味。打扫会议室临时保洁及时、规范。（0.5分） | |  |  |
| 9.2、宿舍公共区域卫生，包括走廊、门窗等整洁、规范。（0.5分） | |  |  |
| 单项合计 | | | |  | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | | 考核内容： | | | 考核结果 | 备注 |
| **三、勤务服务质量（15分）** | | | 1.1、对服务对象热情，对医务人员的指令执行及时，无差错发生。（1分） | | |  |  |
| 1.2、护送病人检查及时、安全。（2分） | | |  |  |
| 1.3、标本（血液、体液、病理切片等）送检及时、安全、准确。（2分） | | |  |  |
| 1.4、相关单证（收单、约单、记帐、报告单）收送准确、及时。（2分） | | |  |  |
| 1.5、药品收送规范、及时、准确，无差错。（2分） | | |  |  |
| 1.6、夜间值班期间不离岗、脱岗，响应及时、准确。（2分） | | |  |  |
| 1.7、设备借用、收送及时、准确。（1分） | | |  |  |
| 1.8、平板车、轮椅、平车等运送工具使用规范，避免滞留于现场。（1分） | | |  |  |
| 1.9、生活垃圾、纸板等清运、收集及时，保持场地整洁。（1分） | | |  |  |
| 2.0、洗涤棉织品接收送收及时、存放符合要求。（1分） | | |  |  |
| 单项合计 | | |  | | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | 考核内容： | | | | | 考核结果 | 备注 |
| **四、护工服务质量：（5分）** | 1.1、仪容仪表整洁，遵守劳动纪律、使用文明用语。（1分） | | | | |  |  |
| 1.2、服从护士长、护理组长、护士的指挥和分配，工友之间团结协作。（1分） | | | | |  |  |
| 1.3、协助护士做好日常生活护理。（1分） | | | | |  |  |
| 1.4、病房保持整洁，认真做好病房5S及垃圾正确分类。（1分） | | | | |  |  |
| 1.5、正确做好院感工作，包括个人防护，消毒隔离知识掌握。（1分） | | | | |  |  |
| 单项合计 |  | | | | |  |  |
|  | | | | | | | |
|  | | 考核内容： | | | | 考核结果 | 备注 |
| **五、保姆管理质量：（5分）** | | 1.1、保姆管理制度规范、职责分明、服务标准。（1分） | | | |  |  |
| 1.2、岗前培训到位，掌握基础护理技能，明确消毒隔离知识。（1分） | | | |  |  |
| 1.3、保姆仪容仪表整洁，服务态度端正。（1分） | | | |  |  |
| 1.4、配合病区护士长管理工作，认真照顾病人起居生活，无投诉。（1分） | | | |  |  |
| 1.5、定期征求医务人员意见，及时对所提意见进行整改，实现持续质量改进。（1分） | | | |  |  |
| 单  项  合  计 | |  | | | |  |  |
|  | | 考核内容： | | | | 考核结果 | 备注 |
| **六、设备日常运行维护和维修：（10分）** | | 1.1、维修人员统一着装并且须整洁，维修时礼貌用语、服务周到（0.5分） | | | |  |  |
| 1.2、维修及时率100%，常规10分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规2小时内修复（1分） | | | |  |  |
| 1.3、报修记录登记完整，报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录（1分） | | | |  |  |
| 1.4、维修服务场地卫生保持干净，维修完毕整理干净；管理用房（包含办公室、仓库等）卫生整洁干净，工具、设备及各类物资摆放整齐（0.5分） | | | |  |  |
| 1.5、各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。（0.5分） | | | |  |  |
| 1.6、严格劳动纪律，每月及时上交排班表，不迟到不早退；严格交接班制度（0.5分） | | | |  |  |
| 1.7、各工种按国家规定持证上岗，各工种相应岗位培训需到位（1分） | | | |  |  |
| 1.8、公司员工对各项规章制度及设备操作规程的执行程度，是否完全遵照执行（0.5分） | | | |  |  |
| 1.9、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证机房、设备等运行符合检查要求（0.5分） | | | |  |  |
| 2.0、各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准（0.5分） | | | |  |  |
| 2.1、各类管理范围内的设备机房（包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、污水处理站、真空吸引机房、强弱电井等）卫生落实到人，要求整洁干净，设备、物品摆放整齐（0.5分）（0.5分） | | | |  |  |
| 2.2、对医院和公司制定的年度设备设施维保计划执行率100% （0.5分） | | | |  |  |
| 2.3、做好节能巡查，避免跑冒滴漏浪费现象；做好节能宣传教育、统计工作，规范台账资料。（0.5分） | | | |  |  |
| 2.4、各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净。（0.5分） | | | |  |  |
| 2.5、做好门窗五金件和玻璃破损、病床、办公家具、病房家具、卫浴洁具等建筑类维修工作，有相关记录。（0.5分） | | | |  |  |
| 2.6、对公共区域给排水设备、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录。（0.5分） | | | |  |  |
| 2.7、污水处理系统的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除、送检测试及安全工作到位，并做好相关记录；及时与监测部门沟通。（0.5分） | | | |  |  |
| 单项合计 | |  | | | |  |  |
| **七、导医服务质量：（5分）** | | 1.1、熟悉院内环境，各检查、诊疗科室分布，就医流程及常规开展的服务项目，正确引导患者就诊，尽可能缩短患者非诊疗时间。（1分） | | | |  |  |
| 1.2、工作热情、礼貌，有问必答，文明用语，迎、送病人时均要以“您好、请问您要看哪个科，您有什么需要我帮忙、请稍等、谢谢、慢走”等礼貌用语，做好首问负责制，并主动向患者介绍医院有关情况。（1分） | | | |  |  |
| 1.3、准时上岗，仪容仪表规范、整洁，上班不脱岗，不闲聊，不会客，不看书报杂志。（1分） | | | |  |  |
| 1.4、耐心解释病人询问，有问必答，凡对病人提出的要求尽可能给予解决满足，未能满足要求的要耐心说服，做好解释工作，不以“不知道、不可以”等简单、冷漠语言去回答病人。（1分） | | | |  |  |
| 1.5、做好轮椅平推车的保管、保养工作，车辆原则上不外借。（1分） | | | |  |  |
| 单项合计 | |  | | | |  |  |
|  | | | | | | | |
| **服务质量考核合计（保洁+勤务+护工+保姆+维修+导医）：** | | | | | |  | |
| **保洁+勤务+护工+保姆+维修+导医满意度考核（30分）** | | | | | | | |
| 考核内容：保洁满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 保洁满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：勤务满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 勤务满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：护工满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 护工满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：导医满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 导医满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：维修满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 维修满意度平均值： | | | | | |  |  |
| 考核内容：保姆满意度考核（5分） | | | | | | 考核结果 | 备注 |
| 保姆满意度平均值： | | | | | |  |  |
| **满意度考核合计（保洁+勤务+护工+保姆+维修+导医）：** | | | | | |  | |
| **卫生委托服务考核总计（服务质量+满意度）：** | | | | | |  | |

备注：物业考核表内容若医院有需要调整，则按照实际情况调整，分数仍为百分制。

**保洁、运送、护理员、导医等物业外包服务满意度考核表**

首先，感谢您参与本次调查！希望您能和我们进行真诚、坦率的交流。调查表分为满意程度和主观评价两部分，请根据您对保洁、勤务、护工、保姆工作现状进行满意度打分，请您在满意程度选项上打钩。

1、您所在科室 (填空题 \*必答) 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2、您的姓名 (填空题 \*必答) 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3、保洁/运送/护理员/导医人员到岗率是否与实际要求人数一致；工作时间是否一致，如不一致，人数变化情况 (填空题 \*必答) 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

4、护工满意度考核内容 (单选题 \*必答) 【单选题】

○ 本科涉及

○ 本科未涉及

5、（护工满意度）护理员服从医务人员的指挥和分配，正确做好日常生活护理（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

6、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

7、（护工满意度）态度端正，职业素养高，工友之间团结协作（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

8、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

9、（护工满意度）尊重、爱护患者，保护患者的隐私（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

10、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11、（护工满意度）病房保持整洁，认真做好病房5S工作（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

12、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

13、（护工满意度）正确做好院感防护，熟练掌握消毒隔离知识（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

14、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

15、（护工满意度）仪容仪表整洁，遵守劳动纪律、使用文明用语，工作职业形象佳，服装整洁，挂牌上岗（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

16、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

17、保洁满意度考核内容 (单选题 \*必答) 【单选题】

○ 本科涉及

○ 本科未涉及

18、（保洁满意度）保洁员服装整洁，挂牌上岗，文明用语，举止得体，区域内不大声叫喊，敬业爱岗，遵守劳动纪律，不早退（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

19、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

20、（保洁满意度）敬业爱岗，遵守劳动纪律，不早退（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

21、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

22、（保洁满意度）负责区域内环境舒适、整洁，各处无灰尘。各治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面洁净无尘。如为病区，则病区内设备带、床保持清洁。污洗间、开水间、晾衣间干净、无污物、干燥。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

23、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

24、（保洁满意度）实时保洁及时、到位，楼道无烟蒂，开放的各管道井清洁、整齐，不堆杂物。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

25、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

26、（保洁满意度）卫生间保持干净、整洁，无异味，台面、水龙头、镜面、蹲坑干净，无皂液、无污渍，座便便器干净、无异味（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

27、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

28、（保洁满意度）垃圾收集、清倒及时，工作符合院感规范（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答)) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

29、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

30、勤务满意度考核内容 (单选题 \*必答) 【单选题】

○ 本科涉及

○ 本科未涉及

31、（勤务满意度）运送人员仪表整洁，举止得体，文明用语。对服务对象热情，勤务人员工作认真负责，对医务人员的指令执行准确、及时（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

32、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

33、（勤务满意度）在运送过程中注重患者的安全，尊重患者隐私（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

34、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

35、（勤务满意度）护送病人检查及时、安全。夜班值班期间不离岗、脱岗，响应及时、准确，呼叫等待时间不超过10分钟（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

36、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

37、（勤务满意度）标本（血液、体液、病理切片等）、相关单证（收单、约单、记账、报告单）、药品运送及时、安全、准确，无差错发生（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

38、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

39、（勤务满意度）设备借用、收送及时、准确。平板车、轮椅、平车等运送工具使用规范，避免滞留于现场，符合院感要求（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

40、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

41、（勤务满意度）生活垃圾、纸板等清运、收集及时，保持场地整洁。洗涤棉织品接收送收及时、存放符合要求。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

42、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

43、保姆满意度考核内容 (单选题 \*必答) 【单选题】

○  本科涉及

○  本科未涉及

44、（保姆满意度）保姆管理制度规范、职责分明、服务标准。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

45、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

46、（保姆满意度）岗前培训到位，掌握基础护理技能，明确消毒隔离知识。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

47、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

48、（保姆满意度）保姆仪容仪表整洁，服务态度端正。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

49、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

50、（保姆满意度）配合病区护士长管理工作，认真照顾病人起居生活，无投诉。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

51、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

52、（保姆满意度）定期征求医务人员意见，及时对所提意见进行整改，实现持续质量改进。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

53、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

54、（导医满意度）熟悉院内环境，各检查、诊疗科室分布，就医流程及常规开展的服务项目，正确引导患者就诊，尽可能缩短患者非诊疗时间。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

55、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

56、（导医满意度）工作热情、礼貌，有问必答，文明用语，迎、送病人时均要以“您好、请问您要看哪个科，您有什么需要我帮忙、请稍等、谢谢、慢走”等礼貌用语，做好首问负责制，并主动向患者介绍医院有关情况。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

57、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

58、（导医满意度）准时上岗，仪容仪表规范、整洁，上班不脱岗，不闲聊，不会客，不看书报杂志。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

59、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

60、（导医满意度）耐心解释病人询问，有问必答，凡对病人提出的要求尽可能给予解决满足，未能满足要求的要耐心说服，做好解释工作，不以“不知道、不可以”等简单、冷漠语言去回答病人。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

61、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

62、（导医满意度）做好轮椅平推车的保管、保养工作，车辆原则上不外借。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

63、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

64、（维修满意度）维修人员统一着装并且须整洁，维修时礼貌用语、服务周到。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

65、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

66、（维修满意度）维修及时率100%，常规10分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急时应马上修复，常规2小时内修复。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

67、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

68、（维修满意度）报修单经报修科室负责人签字确认，有定期回访记录。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

69、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

70、（维修满意度）为科室各种应急工作到位，安全生产工作、应急预案落实到位。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

71、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

72、（维修满意度）维修服务场地卫生保持干净，维修完毕整理干净。（满意5星、较满意4星、一般3星、不满意0-2星） (打分题 请填1-5数字打分 \*必答) 【打分题】 (请填1-5数字打分)

1分为不满意,5分为非常满意, 您的评分是 \_\_\_\_分

73、此项满意度低的原因 【填空题】

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

74、您对保洁、勤务、护工、保姆其他建议和意见  【填空题】 （选填）

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**第四部分 拟签订的合同文本**

合同编号：

**政府采购合同参考范本**

**（服务类）**

**第一部分 合同书**

项目名称：

甲方：

乙方：

签订地：

签订日期：年月日

年月日， （采购人） 以 （政府采购人式） 对 （项目名称） 项目进行了采购。经 （相关评定主体名称） 评定， （中标或者成交供应商名称） 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起10个工作日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经 （采购人） (以下简称：甲方)和 （中或者成交标供应商名称） (以下简称：乙方)协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

**1.1 合同组成部分**

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

1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；

1.1.2 中标或者成交通知书；

1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；

1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；

1.1.5 其他相关采购文件。

**1.2 标的**

1.2.1 服务内容：；

1.2.2 服务标准：；

1.2.3 技术保障：　　　　　　　　　 　 ；

1.2.4 服务人员组成：　　 　 ；

1.2.5合同（是/否）涉及货物。若涉及货物的的，则：

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色：；

1.2.5.2 货物数量：；

1.2.5.3 货物质量：　　　　　　　　　 　 ；

**1.3 价款**

本项目采用以下第条款规定的计价方式计价。

1.3.1总价合同，本合同总价（含税）为：￥元（大写：元人民币）。

分项价格：

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

1.3.2单价合同，本合同单价（含税）标准为：。服务工作量的计量方式为：***合同专用条款***。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额￥元（大写：元人民币）。

1.3.3其他计价方式：。

**1.4履约保证金**

乙方（是/否）需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的，则：

1.4.1履约保证金的比例为合同金额的%；

1.4.2履约保证金支付方式详见***合同专用条款***；

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

1.4.4甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起个工作日内将履约保证金无息退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的%计算，最高限额为本合同履约保证金的 %。

**1.5预付款**

甲方（是/否）需要支付预付款。若需要支付预付款的，则：

1.5.1预付款比例、支付方式、时间详见***合同专用条款***；

1.5.2预付款的扣回方式详见***合同专用条款***；

1.5.3预付款的担保措施详见***合同专用条款***。

**1.6资金支付**

1.6.1甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后5个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。

1.6.2资金支付的方式、时间和条件详见***合同专用条款***。

**1.7 履行期限、地点和方式**

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：***合同专用条款***；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：***合同专用条款***；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：***合同专用条款***。

1.7.4若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见***合同专用条款***；

1.7.4.2 交付地点：***合同专用条款***；

1.7.4.3 交付方式：***合同专用条款***。

**1.8违约责任**

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的%计算，最高限额为本合同总价的%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.2服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的%计算，最高限额为本合同总价的%；迟延交付货物的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

1.8.3除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的%计算，最高限额为本合同总价的%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

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

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

1.8.6如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7违约责任***合同专用条款***另有约定的，从其约定。

**1.9合同争议的解决**

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，将争议提交绍兴市仲裁委员会仲裁。

**2.0 合同生效**

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

**甲方**：  **乙方**：

统一社会信用代码： 统一社会信用代码或身份证号码：

住所： 住所：

法定代表人或 法定代表人或

授权代表（签字）： 授权代表（签字）:

联系人： 联系人：

约定送达地址： 约定送达地址：

邮政编码： 邮政编码：

电话: 电话:

传真: 传真:

电子邮箱： 电子邮箱：

开户银行： 开户银行：

开户名称： 开户名称：

开户账号：开户账号：

**第二部分 合同一般条款**

**2.1 定义**

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

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

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

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

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

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

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

**2.2 技术规范**

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

**2.3 知识产权**

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见***合同专用条款***。

**2.4 履约检查和问题反馈**

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

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

**2.5 结算方式和付款条件**

详见***合同专用条款***。

**2.6 技术资料和保密义务**

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

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

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

**2.7 质量保证**

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

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

**2.8 延迟履行**

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

**2.9 合同变更**

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

**2.10 合同转让和分包**

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

**2.11 不可抗力**

2.11.1如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

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

2.11.4受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在***合同专用条款***约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在***合同专用条款***约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

**2.12 税费**

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

**2.13 乙方破产**

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

**2.14 合同中止、终止**

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

**2.15 检验和验收**

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

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

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

**2.16 通知和送达**

2.17.1任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮件 发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于3个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.17.2以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

**2.17 合同使用的文字和适用的法律**

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.18 计量单位**

除技术规范中另有规定外,合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

**2.19 合同使用的文字和适用的法律**

2.19.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.19.2 合同适用中华人民共和国法律。

**2.20合同份数**

合同份数按***合同专用条款***规定，每份均具有同等法律效力。

**第三部分 合同专用条款**

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

|  |  |
| --- | --- |
| **条款号** | **约定内容** |
| 1.3.2 |  |
| 1.4.2 |  |
| 1.5.1 |  |
| 1.5.2 |  |
| 1.5.3 |  |
| 1.6.2 |  |
| 1.7.1 |  |
| 1.7.2 |  |
| 1.7.3 |  |
| 1.7.4.1 |  |
| 1.7.4.2 |  |
| 1.7.4.3 |  |
| 1.8.7 |  |
| 2.3.2 |  |
| 2.5 |  |
| 2.11.3 |  |
| 2.11.4 |  |
| 2.15.1 |  |
| 2.15.3 |  |
| 2.20 |  |

**第五部分 评标方法及标准**

**1、评标方法：**

1.1本次评标采用综合评分法，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人。中标候选人并列的，采用随机抽取的方式确定。

**1.2采用综合评分法的，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。**

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

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

**2.1商务技术分（80分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | **评审依据及标准** | **分值** |
| 1 | 管理体系  认证 | 投标人具有有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书的，每有一本得1分，最高得3分。  注：提供证书原件扫描件和全国认证认可信息公共服务平台http://cx.cnca.cn/CertECloud/result/skipResultList查询截图并加盖投标人公章，否则不得分。 | 3 |
| 2 | 类似业绩 | 投标人自2021年1月1日以来（以合同签订时间为准）完成的同类案例，每有一个得0.5分，最高得2分。  注：每个案例提供合同的复印件，并加盖投标人公章。 | 2 |
| 3 | 人员素质 | 1.拟派项目经理具有本科及以上学历的得2分；  2.拟派设备运行维护和维修管理专项主管人员:  （1）具有本科及以上学历的得2分；  （2）持有人社部门颁发的建筑电气专业或机电工程专业高级及以上工程师证书的得2分；  3.拟派其他基层主管人员中具有大专及以上学历的，每有一人得0.5分，最高得2分。  注：提供以上相关人员本单位的社保证明材料及相关证书材料复印件并加盖投标人公章,否则不得分。 | 8 |
| 4 | 总体实施方案 | 根据投标人提供的总体实施方案进行打分，包括但不限于管理制度、实施流程、机构设置、基层人员配置、职责分工、对员工的各方面培训管理（专业性、温暖服务性）、服务质量考核办法、奖惩制度、质量控制及反馈、使用人力资源考勤管理系统对服务人员的考勤管理等内容，0-5分。 | 5 |
| 5 | 保洁服务、外墙清洗服务方案 | 根据投标人提供的保洁服务、外墙清洗服务方案进行打分，包括但不限于卫生质量、各区域卫生分工，保洁频次、保洁时间安排、如何处理落地垃圾、专项保洁措施、外墙清洗、使用环境服务管理信息系统如何管理住院部、门急诊、公共区域的保洁卫生等方面，0-5分。 | 5 |
| 6 | 医院护理员服务方案 | 根据投标人提供的医院护理员服务方案进行打分，包括但不限于普通病区护理时间安排、ICU、CCU、NICU、MICU、NSICU、VIP病房等特殊科室的护理时间安排等方面，0-5分。 | 5 |
| 7 | 医院中央运送（含电梯操作工）管理方案 | 根据投标人提供的医院中央运送（含电梯操作工）管理方案进行打分，包括但不限于两院区病人转运提供转运服务方案，运送人员配置、各类运送时间、如何实现运送闭环，不丢失病人等方案，0-5分。  注：本方案必须以信息化智慧运送信息系统为基础，提出切合医院实际的运送服务方案。 | 5 |
| 8 | 动力设备设施维护服务方案 | 根据投标人提供的动力设备设施维护服务方案进行打分，包括但不限于信息化管理平台、维修流程、有效管理节能措施、维修仓库管理、维修维护档案资料管理、发生临时断水断电等紧急抢修的应急处置人员、材料、机具的安排；零星维修的材料配置和施工规范；维修的及时率和沟通回访等方面，0-5分。 | 5 |
| 9 | 医院导医、会务服务方案 | 根据投标人提供的医院导医、会务服务方案进行打分，包括但不限于日常及重大活动保障方面提供详细的医院导医、会务服务方案等，0-3分。 | 3 |
| 10 | 医院宿舍管理服务方案 | 根据投标人提供的医院宿舍管理服务方案进行打分，包括但不限于信息化宿舍管理平台、宿舍安全管理方案、宿舍的节能降耗实施措施、宿舍检查考核方案等，0-3分。 | 3 |
| 11 | 医院绿化租摆服务方案 | 根据投标人提供的医院绿化租摆服务方案进行打分，包括但不限于租摆数量和品种等方面，0-3分。 | 3 |
| 12 | 突发事件应急方案 | 根据投标人提供的针对各类检查和突发性公卫事件等任务的突发事件应急方案进行打分，包括但不限于物流系统出现小故障、大故障等情况下的应急运送方案；特殊感染防控措施；医院各类重大活动的支撑保障及措施；其余各种特殊情况（包括病人危急、标本洒漏、标本容器破坏、火灾、台风、暴雨、职业暴力等）等方案，0-3分。 | 3 |
| 13 | 开荒保洁服务方案 | 根据投标人提供的提供开荒保洁服务方案进行打分，包括但不限于开荒人员到位时间、开荒人员数量、开荒保洁质量、开荒过程等方面，0-3分。 | 3 |
| 14 | 陪护委托管理方案 | 根据投标人提供的提供陪护委托管理方案进行打分，包括但不限于陪护服务内容、陪护人员年龄、陪护人员数量、陪护级别等方面，0-3分。 | 3 |
| 15 | 可回收物资回收服务方案 | 根据投标人提供的可回收物资回收服务方案进行打分，包括但不限于回收处置流程、每年回收款交纳承诺等内容，0-3分。 | 3 |
| 16 | 垃圾运送服务方案 | 根据投标人提供的生活垃圾及医疗废物垃圾运送服务方案进行打分，包括但不限于垃圾收集运送时间安排、医疗废物收集运送如何做到闭环不丢失等方面，0-3分。 | 3 |
| 17 | 垃圾分类优化方案 | 根据投标人提供的垃圾分类优化方案进行打分，包括但不限于如何提高病房、公共区域、行政楼等垃圾分类准确率等内容，0-3分。 | 3 |
| 18 | 投入设备及工具情况 | 1.投标人承诺按照“第三部分招标项目范围及要求--（二）项目服务要求中的第13点镜湖总院服务设备和主要工机具清单的要求配备相应的设施设备”，同时书面承诺中标后装备数量按实际岗位人员使用要求进行配备并及时更换的得5分，注：需提供书面承诺函及清单中主要设备（电动吸尘吹树叶机1套、手推式自动洗地机3套、全自动洗地机4套、驾驶式自动洗地机4套、座驾式外围扫地机2套、座驾式外围冲地机2套）的购置发票或租赁合同复印件加盖投标人公章，否则不得分。  2.根据投标人针对本项目清单外拟投入的其他设施设备或物品情况进行打分，0-2分,需提供书面承诺函加盖投标人公章，否则不得分。 | 7 |
| 19 | 稳定员工队伍管理方案 | 根据投标人提供的稳定员工队伍管理方案进行打分，包括但不限于稳定员工制度措施、有完善的激励机制、对应的福利保险保障措施等方面，0-4分。 | 4 |
| 20 | 其他智能化服务方案 | 根据投标人提供的其他智能化服务方案进行打分，包括但不限于智慧空间（烟控）系统、智慧卫生间系统、智能机器人投入、平车轮椅定位系统、打造智慧后勤信息化软件一体化平台等方面，0-4分。 | 4 |

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

**2.2价格分20分**

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

2.2.2其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×价格权值×100

即：投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×20

**第六部分 投标文件及其附件格式**

**资格文件部分**

**目录**

（1）符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函……………（页码）

（2）联合协议………………………………………………………………（页码）

（3）分包协议………………………………………………………………（页码）

（4）落实政府采购政策需满足的资格要求………………………………（页码）

（5）本项目的特定资格要求………………………………………………（页码）

**一、 符合参加政府采购活动应当具备的一般条件的承诺函**

绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心：

我方参与绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目（招标编号:2024-08-0088）政府采购活动，郑重承诺：

（一）具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件：

1、具有独立承担民事责任的能力（如投标人为金融、保险、通讯等特定行业的全国性企业所设立的区域性分支机构，以及个体工商户、个人独资企业、合伙企业，已经依法办理了工商、税务和社保登记手续，并且获得总公司（总机构）授权或能够提供房产权证或其他有效财产资料，承诺具备实际承担责任的能力和法定的缔结合同能力，可以独立参加政府采购活动）；

2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、具有法律、行政法规规定的其他条件。

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

（三）不存在以下情况：

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

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

投标人名称(电子签名)：

日期： 年 月日

**二、联合协议（如果有）**

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

**三、分包意向协议（如果有）**

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

**四、落实政府采购政策需满足的资格要求**

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

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

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

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

**五、本项目的特定资格要求**

（根据招标公告本项目的特定资格要求提供相应的材料；未要求的，无需提供）

**商务技术文件部分**

**目录**

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

（2）法定代表人授权书……………………………………………………… （页码）

（3）授权代表社保证明……………………………………………………… （页码）

（4）法定代表人及其授权代表身份证复印件（复印件）…………………… （页码）

（5）法定代表人身份证明书…………………………………………………… （页码）

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

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

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

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

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

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

（12）供应商售后服务证明材料…………………………………………………（页码）

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

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

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

（16）培训计划……………………………………………………………………（页码）

（17）验收方案……………………………………………………………………（页码）

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

**一、投标函**

致：绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心

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

我方已完全明白招标文件的所有条款要求，兹声明同意如下：

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

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

3.本公司投标文件中填列的技术参数、配置、服务、数量等相关内容都是真实、准确的。保证在本次项目中所提供的资料全部真实和合法。同意向采购代理机构提供可能另外要求的与投标有关的任何数据或资料。

4.我方理解贵方将不受你们所收到的最低报价的约束。

5.本投标自开标之日（投标截止之日）起90天内有效。

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

a)提供虚假材料谋取中标、成交的；

b)采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

c)与采购人、其它供应商或者采购代理机构恶意串通的；

d)向采购人、采购代理机构行贿或者提供其他不正当利益的；

e)在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；

f)拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的。

供应商有前款第a)至e)项情形之一的，中标、成交无效。

地址：　　　　　　　　　　　　　　　邮政编码：

电话： 传真：

开户银行： 帐号：

法定代表人或其授权代表(签字或盖章)：

投标人(电子签章)：　　　　　　　　　日期：

**二、法定代表人授权委托书（格式） （适用于非联合体投标）**

本授权委托书声明：我 (填写姓名)系 （填写投标人单位全称）的法定代表人，现授权委托 （填写单位全称）的（填写姓名）为我公司授权代表，（填写身份证号码： ）。以本公司的名义参加绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心组织的绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目（招标编号:2024-08-0088）投标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

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

授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表姓名： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

办公地址： 联系电话： 传真：

投标人（电子签章）：

法定代表人（签字或盖章）：

日期： 年 月 日

**法定代表人授权委托书（格式） （适用于联合体投标）**

本授权委托书声明：

现授权委托 （填写单位全称）的（填写姓名）为我方授权代表，（填写身份证号码： ）。以我方的名义参加绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心组织的绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目（招标编号:2024-08-0088）投标活动。授权代表在开标、评标、合同谈判过程中所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

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

授权代表无转委托权。特此委托。

授权代表姓名： 性别： 年龄：

单位： 部门： 职务：

办公地址： 联系电话： 传真：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

**三、授权代表社保证明（复印件）**

法定代表人的被授权委托人必须是投标单位职工。需在投标响应文件技术部分内提供由社保机构出具的该授权代表的社保证明（1.如该授权代表为离退休返聘人员的，投标响应文件技术部分内需提供退休证明及单位聘用证明;2.如由第三方代理社保事项的，则需提供加盖投标人公章的委托代理协议复印件），格式自拟。

**四、法定代表人及其授权代表身份证复印件（正反面）**

**五、法定代表人身份证明书(格式)**

投 标 人：

地 址：

姓 名：

身份证号码：

职 务：

系 （填写投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

投标人名称： （电子签章）

年 月 日

**六、商务技术偏离表**

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

投标人保证：除商务技术偏离表列出的偏离外，投标人响应招标文件的全部要求

注：按本格式和要求提供。

**七、政府采购供应商廉洁自律承诺书**

绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心：

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

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

二、不为项目有关人员及部门报销应由你方单位或个人支付的费用；

三、不向项目有关人员及部门提供有可能影响公正的宴请和健身娱乐等活动；

四、不为项目有关人员及部门出国（境）、旅游等提供方便；

五、不为项目有关人员个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女工作安排等提供

好处；

六、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国招标投标

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**八、主要业绩证明**

**附表 :相关项目建设业绩一览表**

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

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**九、技术解决方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**投标产品规格配置清单**

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

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

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

**附：**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十、组织实施方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表:项目实施进度计划表(以生效日算起)**

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

**注：投标人可按上述时间表的格式自行编制切合实际的具体时间表。**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十一、售后服务方案**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表A:售后服务机构情况表**（按此格式自制）

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

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

**附表B：售后服务人员情况表**（按此格式自制）

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

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十二、投标人售后服务能力证明材料**

（由投标人根据采购需求及磋商文件要求编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十三、项目小组人员名单**

（由投标人根据采购需求及招标文件要求编制）

**附表A:本项目的项目经理情况表**

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

**注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。**

**附表B:本项目的项目小组人员情况表**（按此格式自制）

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

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

**附表C:本项目的项目负责人和小组人员社会保障资金记录情况表**（以社保部门出具缴纳凭证作附件）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十四、优惠条件及特殊承诺**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十五、备品备件及供选择的配套零部件清单**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十六、培训计划**

（由投标人根据采购需求自行编制）

**附表: 培训日程及费用**

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

注解:A 课程清单按时间顺序排列，并提供以下详细资料：

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

B 按照附表A提供授课教师的简历

**注：须随表提交相应的证书复印件并注明所在投标技术文件页码。**

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十七、验收方案**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**十八、认为需要的其他商务技术（资信）文件或说明**

（由投标人根据采购需求自行编制）

投标人名称（电子签名）：

日期： 年 月 日

**报价文件部分**

**目录**

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

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

（3）残疾人福利性单位声明函……………………………………………………（页码）

一、开标一览表（报价表）

绍兴市人民医院、绍兴市公共资源交易中心：

按你方招标文件要求，我们，本投标文件签字方，谨此向你方发出要约如下：如你方接受本投标，我方承诺按照如下开标一览表（报价表）的价格完成绍兴市人民医院镜湖总院物业服务项目（招标编号:2024-08-0088）的实施。

**开标一览表（报价表）(单位均为人民币元)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **名称** | **两年预估合计工时（H）** | **单价（元/H）** | **小计（元）** | **备注** |
| 1 | 普通工种 | 2634264.44 |  |  |  |
| 2 | 动力设备设施日常运行维护工种 | 160182.86 |  |  |  |
| 3 | 开荒保洁服务（单项服务包干） | | |  |  |
| **投标报价合计（1+2+3）（小写）** | | |  | | |
| **投标报价合计（1+2+3）（大写）** | | |  | | |

**注：**

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

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

3、特别提示：采购代理机构将对项目名称和项目编号，中标供应商名称、地址和中标金额，主要中标标的名称、品牌（如果有）、规格型号、数量、单价等予以公示。

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

二、中小企业声明函（如果有）

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

**三、残疾人福利性单位声明函（如果有）**

**[符合条件的残疾人福利性单位，提供残疾人福利性单位声明函(附件6)，否则不需要提供。]**

# 附件

**附件1：质疑函范本及制作说明**

**质疑函范本**

一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

地址：邮编：

联系人：联系电话：

授权代表：

联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项2

……

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**质疑函制作说明：**

1.供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。

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

3.质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4.质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5.质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

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

**附件2：投诉书范本及制作说明**

**投诉书范本**

一、投诉相关主体基本情况

投诉人：

地 址：邮编：

法定代表人/主要负责人：

联系电话：

授权代表：联系电话：

地 址：邮编：

被投诉人1：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

被投诉人2

……

相关供应商：

地 址：邮编：

联系人：联系电话：

二、投诉项目基本情况

采购项目名称：

采购项目编号：包号：

采购人名称：

代理机构名称：

采购文件公告:是/否 公告期限：

采购结果公告:是/否 公告期限：

三、质疑基本情况

投诉人于年月日,向提出质疑，质疑事项为：

采购人/代理机构于年月日,就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1：

事实依据：

法律依据：

投诉事项2

……

五、与投诉事项相关的投诉请求

请求：

签字(签章)： 公章：

日期：

**投诉书制作说明：**

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

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

3.投诉人若对项目的某一分包进行投诉，投诉书应列明具体分包号。

4.投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

5.投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

6.投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

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

**附件3：业务专用章使用说明函**

（采购人）、（采购代理机构）：

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

特此说明。

投标单位（法定名称章）：

日期： 年 月 日

**附：**

投标单位法定名称章（印模） 投标单位“XX专用章”（印模）

**附件4：联合协议**

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

（联合体所有成员名称）自愿组成一个联合体，以一个投标人的身份参加（项目名称）【招标编号：（采购编号）】投标。

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

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

三、本次联合投标中，分工如下：

（联合体成员1）承担的工作和义务为：；

（联合体成员2）承担的工作和义务为：；

……

四、联合体成员中小企业合同份额。

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

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

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

六、有关本次联合投标的其他事宜：

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

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

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

联合体成员名称(电子签名/公章)：

联合体成员名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件5：分包意向协议**

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

（投标人名称）若成为（项目名称）【招标编号：（采购编号）】的中标供应商，将依法采取分包方式履行合同。（投标人名称）与（所有分包供应商名称）达成分包意向协议。

一、分包标的及数量

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

……

二、分包供应商中小企业合同份额

1、（分包供应商X,……）提供的服务全部由小微企业承接，其合同份额占到合同总金额%以上。**（未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额中的非预留部分采购包，允许分包的，分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的，对大中型企业的报价按评标标准确定的比例给予扣除。供应商拟享受以上价格扣除政策的，填写有关内容。）**

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

三、分包工作履行期限、地点、方式

四、质量

五、价款或者报酬

六、违约责任

七、争议解决的办法

八、其他

中小企业合同金额达到%，小微企业合同金额达到% 。

投标人名称(电子签名)：

分包供应商名称(电子签名/公章)：

……

日期： 年 月 日

注：按本格式和要求提供。

**附件6：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\_（采购人）\_单位的\_（项目名称）\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

**附件7：中小企业声明函**

**中小企业声明函（服务）**

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库﹝2020﹞46 号）的规定，本公司（联合体）参加 （采购人） 的 （项目名称） 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

2. （标的名称），属于 （采购文件中明确的所属行业） ；承建（承接）企业为 （企业名称） ，从业人员人，营业收入为万元，资产总额为万元属于 （中型企业、小型企业、微型企业） ；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签名）：

日 期：

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

注：

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

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

**国家统计局关于印发《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》的通知**

各省、自治区、直辖市统计局，新疆生产建设兵团统计局，国务院各有关部门，国家统计局各调查总队：

《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）已正式实施，现对2011年制定的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。本次修订保持原有的分类原则、方法、结构框架和适用范围，仅将所涉及的行业按照《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2011）和《国民经济行业分类》（GB/T 4754—2017）的对应关系，进行相应调整，形成《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》。现将《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》印发给你们，请在统计工作中认真贯彻执行。

附件：《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明

国家统计局

2017年12月28日

**统计上大中小微型企业划分办法（2017）**

一、根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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），以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为基础，结合统计工作的实际情况，制定本办法。

二、本办法适用对象为在中华人民共和国境内依法设立的各种组织形式的法人企业或单位。个体工商户参照本办法进行划分。

三、本办法适用范围包括：农、林、牧、渔业，采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业，建筑业，批发和零售业，交通运输、仓储和邮政业，住宿和餐饮业，信息传输、软件和信息技术服务业，房地产业，租赁和商务服务业，科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，文化、体育和娱乐业等15个行业门类以及社会工作行业大类。

四、本办法按照行业门类、大类、中类和组合类别，依据从业人员、营业收入、资产总额等指标或替代指标，将我国的企业划分为大型、中型、小型、微型等四种类型。具体划分标准见附表。

五、企业划分由政府综合统计部门根据统计年报每年确定一次，定报统计原则上不进行调整。

六、本办法自印发之日起执行，国家统计局2011年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》（国统字〔2011〕75号）同时废止。

附表：统计上大中小微型企业划分标准

**统计上大中小微型企业划分标准**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **行业名称** | **指标名称** | **计量单位** | **大型** | **中型** | **小型** | **微型** |
| 农、林、牧、渔业 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥20000 | 500≤Y＜20000 | 50≤Y＜500 | Y＜50 |
| 工业 \* | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X＜1000 | 20≤X＜300 | X＜20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥40000 | 2000≤Y＜40000 | 300≤Y＜2000 | Y＜300 |
| 建筑业 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥80000 | 6000≤Y＜80000 | 300≤Y＜6000 | Y＜300 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥80000 | 5000≤Z＜80000 | 300≤Z＜5000 | Z＜300 |
| 批发业 | 从业人员(X) | 人 | X≥200 | 20≤X＜200 | 5≤X＜20 | X＜5 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥40000 | 5000≤Y＜40000 | 1000≤Y＜5000 | Y＜1000 |
| 零售业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 50≤X＜300 | 10≤X＜50 | X＜10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥20000 | 500≤Y＜20000 | 100≤Y＜500 | Y＜100 |
| 交通运输业 \* | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X＜1000 | 20≤X＜300 | X＜20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 3000≤Y＜30000 | 200≤Y＜3000 | Y＜200 |
| 仓储业\* | 从业人员(X) | 人 | X≥200 | 100≤X＜200 | 20≤X＜100 | X＜20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 1000≤Y＜30000 | 100≤Y＜1000 | Y＜100 |
| 邮政业 | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X＜1000 | 20≤X＜300 | X＜20 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥30000 | 2000≤Y＜30000 | 100≤Y＜2000 | Y＜100 |
| 住宿业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X＜300 | 10≤X＜100 | X＜10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 2000≤Y＜10000 | 100≤Y＜2000 | Y＜100 |
| 餐饮业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X＜300 | 10≤X＜100 | X＜10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 2000≤Y＜10000 | 100≤Y＜2000 | Y＜100 |
| 信息传输业 \* | 从业人员(X) | 人 | X≥2000 | 100≤X＜2000 | 10≤X＜100 | X＜10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥100000 | 1000≤Y＜100000 | 100≤Y＜1000 | Y＜100 |
| 软件和信息技术服务业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X＜300 | 10≤X＜100 | X＜10 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥10000 | 1000≤Y＜10000 | 50≤Y＜1000 | Y＜50 |
| 房地产开发经营 | 营业收入(Y) | 万元 | Y≥200000 | 1000≤Y＜200000 | 100≤Y＜1000 | Y＜100 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥10000 | 5000≤Z＜10000 | 2000≤Z＜5000 | Z＜2000 |
| 物业管理 | 从业人员(X) | 人 | X≥1000 | 300≤X＜1000 | 100≤X＜300 | X＜100 |
| 营业收入(Y) | 万元 | Y≥5000 | 1000≤Y＜5000 | 500≤Y＜1000 | Y＜500 |
| 租赁和商务服务业 | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X＜300 | 10≤X＜100 | X＜10 |
| 资产总额(Z) | 万元 | Z≥120000 | 8000≤Z＜120000 | 100≤Z＜8000 | Z＜100 |
| 其他未列明行业 \* | 从业人员(X) | 人 | X≥300 | 100≤X＜300 | 10≤X＜100 | X＜10 |

说明：

    1.大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

    2.附表中各行业的范围以《国民经济行业分类》（GB/T4754-2017）为准。带\*的项为行业组合类别，其中，工业包括采矿业，制造业，电力、热力、燃气及水生产和供应业；交通运输业包括道路运输业，水上运输业，航空运输业，管道运输业，多式联运和运输代理业、装卸搬运，不包括铁路运输业；仓储业包括通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业;信息传输业包括电信、广播电视和卫星传输服务，互联网和相关服务；其他未列明行业包括科学研究和技术服务业，水利、环境和公共设施管理业，居民服务、修理和其他服务业，社会工作，文化、体育和娱乐业，以及房地产中介服务，其他房地产业等，不包括自有房地产经营活动。

    3.企业划分指标以现行统计制度为准。

    （1）从业人员，是指期末从业人员数，没有期末从业人员数的，采用全年平均人员数代替。

    （2）营业收入，工业、建筑业、限额以上批发和零售业、限额以上住宿和餐饮业以及其他设置主营业务收入指标的行业，采用主营业务收入；限额以下批发与零售业企业采用商品销售额代替；限额以下住宿与餐饮业企业采用营业额代替；农、林、牧、渔业企业采用营业总收入代替；其他未设置主营业务收入的行业，采用营业收入指标。

    （3）资产总额，采用资产总计代替。

**《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》修订说明**

**一、修订背景**

    目前执行的《统计上大中小微型企业划分办法》是2011年国家统计局根据工业和信息化部、国家统计局、国家发展改革委、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），同时依据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2011），制定并颁布的。

    2017年6月30日，《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）正式颁布。8月29日，国家统计局印发《关于执行新国民经济行业分类国家标准的通知》（国统字〔2017〕142号），规定从2017年统计年报和2018年定期统计报表起统一使用新分类标准。为此，我们对2011年印发的《统计上大中小微型企业划分办法》进行修订。

**二、修订主要内容**

    本次修订是在2011年《统计上大中小微型企业划分办法》基础上进行的，修订延续原有的分类原则、方法和结构框架，在保持适用范围不变的情况下,依据标准由《国民经济行业分类》（GB/T4754—2011）修改为《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017），并根据新旧国民经济行业的对应关系，进行了行业所包含类别的对应调整。

    将交通运输业中包括的“装卸搬运和运输代理业”修改为“多式联运和运输代理业、装卸搬运”。

    仓储业所包括的行业中类，根据《国民经济行业分类》（GB/T4754—2017）调整为“通用仓储，低温仓储，危险品仓储，谷物、棉花等农产品仓储，中药材仓储和其他仓储业”。

**中国人民银行中国银行业监督管理委员会**

**中国证券监督管理委员会中国保险监督管理委员会**

**国家统计局关于印发《金融业企业划型标准规定》的通知**

    为进一步贯彻落实《中华人民共和国中小企业促进法》、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）、《国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见》（国办发〔2013〕87号），推动中小金融机构健康发展，加大金融对实体经济的支持，人民银行会同银监会、证监会、保监会和国家统计局联合研究制定了《金融业企业划型标准规定》（见附件）。 经国务院同意，现印发给你们，请遵照执行。

    请人民银行上海总部，各分行、营业管理部、省会（首府）城市中心支行、副省级城市中心支行会同所在省（区、市）银监局、证监局、保监局、统计局将本通知联合转发至辖内相关机构。

附件：金融业企业划型标准规定

**金融业企业划型标准规定**

    一、 根据《中华人民共和国中小企业促进法》、《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》（国发〔2009〕36号）和《国务院办公厅关于金融支持小微企业发展的实施意见》（国办发〔2013〕87号），制定本规定。

    二、 适用范围。本规定适用于从事《国民经济行业分类》(GB/T4754-2011)中J门类（金融业）活动的企业。

    三、 行业分类。采用复合分类方法对金融业企业进行分类。首先，按《国民经济行业分类》将金融业企业分为货币金融服务、资本市场服务、保险业、其他金融业四大类。其次，将货币金融服务分为货币银行服务和非货币银行服务两类，将其他金融业分为金融信托与管理服务、控股公司服务和其他未包括的金融业三类。最后，按经济性质将货币银行服务类金融业企业划为银行业存款类金融机构；将非货币银行服务类金融业企业分为银行业非存款类金融机构，贷款公司、小额贷款公司及典当行；将资本市场服务类金融业企业划为证券业金融机构；将保险业金融企业划为保险业金融机构；将其他金融业企业分为信托公司，金融控股公司和除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构。

    四、划型标准指标。采用一个完整会计年度中四个季度末法人并表口径的资产总额（信托公司为信托资产）平均值作为划型指标，该指标以监管部门数据为准。

    五、指标标准值。依据指标标准值，将各类金融业企业划分为大、中、小、微四个规模类型，中型企业标准上限及以上的为大型企业。

    (一) 银行业存款类金融机构。资产总额40000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额5000亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

    (二) 银行业非存款类金融机构。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额200亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

    (三) 贷款公司、小额贷款公司及典当行。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额200亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

    (四) 证券业金融机构。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额100亿元及以上的为中型企业，资产总额10亿元及以上的为小型企业，资产总额10亿元以下的为微型企业。

    (五) 保险业金融机构。资产总额5000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额400亿元及以上的为中型企业，资产总额20亿元及以上的为小型企业，资产总额20亿元以下的为微型企业。

    (六) 信托公司。信托资产1000亿元以下的为中小微型企业。其中，信托资产400亿元及以上的为中型企业，信托资产20亿元及以上的为小型企业，信托资产20亿元以下的为微型企业。

    (七) 金融控股公司。资产总额40000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额5000亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

    (八) 除贷款公司、小额贷款公司，典当行以外的其他金融机构。资产总额1000亿元以下的为中小微型企业。其中，资产总额200亿元及以上的为中型企业，资产总额50亿元及以上的为小型企业，资产总额50亿元以下的为微型企业。

    六、 组织实施。由人民银行会同银监会、证监会、保监会和统计局联合组成金融业企业划型标准工作组，负责金融业企业划型标准的实施、后期评估和调整工作，按年组织金融业企业规模认定，并在人民银行建立的《金融业机构信息管理系统》中增相应的字段模块。经过认定的金融业企业在系统中进行规模登记，方便政府部门和社会各界查询使用。

    七、 标准值的评估和调整。金融业企业划型标准工作组毎五年对划型标准值受经济发展与通货膨胀等因素的响程度进行评估和调整。

    八、 本规定的中型金融业企业标准上限即为大型金融业企业下限。国务院有关部门据此进行相关数据的统计分析，不得制定与本规定不一致的金融业企业划型标准。

    九、 融资担保公司参照本规定中“除贷款公司、小额贷款公司、典当行以外的其他金融机构”标准划型。

    十、本规定由人民银行会同银监会，证监会、保监会和统计局负责解释。

    十一、本规定自发布之日起实施。

附：金融业企业划型标准

**金融业企业划型标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **行业** | | **类别** | **类型** | **资产总额** |
| 货币金融服务 | 货币银行服务 | 银行业存款类金融机构 | 中型 | 5000亿元（含）至40000亿元 |
| 小型 | 50亿元（含）至5000亿元 |
| 微型 | 50亿元以下 |
| 非货币银行服务 | 银行业非存款类金融机构 | 中型 | 200亿元（含）至1000亿元 |
| 小型 | 50亿元（含）至200亿元 |
| 微型 | 50亿元以下 |
| 贷款公司、小额贷款公司及典当行 | 中型 | 200亿元（含）至1000亿元 |
| 小型 | 50亿元（含）至200亿元 |
| 微型 | 50亿元以下 |
| 资本市场服务 | | 证券业金融机构 | 中型 | 100亿元（含）至1000亿元 |
| 小型 | 10亿元（含）至100亿元 |
| 微型 | 10亿元以下 |
| 保险业 | | 保险业金融机构 | 中型 | 400亿元（含）至5000亿元 |
| 小型 | 20亿元（含）至400亿元 |
| 微型 | 20亿元以下 |
| 其他金融业 | 金融信托与管理服务 | 信托公司 | 中型 | 400亿元（含）至1000亿元 |
| 小型 | 20亿元（含）至400亿元 |
| 微型 | 20亿元以下 |
| 控股公司服务 | 金融控股公司 | 中型 | 5000亿元（含）至40000亿元 |
| 小型 | 50亿元（含）至5000亿元 |
| 微型 | 50亿元以下 |
| 其他未包括的金融业 | 除贷款公司、小额贷款公司及典当行以外的其他金融机构 | 中型 | 200亿元（含）至1000亿元 |
| 小型 | 50亿元（含）至200亿元 |
| 微型 | 50亿元以下 |