**浙江大学医学院附属第四医院**

**后勤物业服务**采购项目

招标文件

**采购编号：YWCG2022024GK**

**采 购　 人：浙江大学医学院附属第四医院（盖章）**

**采购代理机构：义乌市政府采购中心（盖章）**

**日　　　 期：2022年\*\*月\*\*日**

**招标文件目录**

[第一章 招标公告 - 2 -](#_Toc15250)

[第二章 投标须知和投标须知前附表 - 6 -](#_Toc9415)

[投标须知 - 9 -](#_Toc31372)

[一、说明 - 9 -](#_Toc11775)

[二、招标文件 - 9 -](#_Toc31383)

[三、投标文件 - 11 -](#_Toc4202)

[四、投标文件的递交 - 13 -](#_Toc2766)

[五、其它 - 14 -](#_Toc7163)

[第三章 招标项目要求 - 15 -](#_Toc2963)

[A、项目介绍 - 15 -](#_Toc9952)

[B、保洁、运送（含电梯）服务内容与要求 - 35 -](#_Toc23657)

[C、护理员服务内容与要求 - 44 -](#_Toc5233)

[D、工程(设施、设备运行与维护)服务内容与要求 - 46 -](#_Toc21919)

[E、后勤客服中心服务内容及要求 - 51 -](#_Toc15538)

[F、物业服务其他总体要求及招标说明 - 51 -](#_Toc5205)

[G、采购人对中标单位的考核及费用结算 - 55 -](#_Toc196)

[第四章 开标、评标和定标须知 - 72 -](#_Toc31735)

[一、开标 - 72 -](#_Toc9182)

[二、评标 - 72 -](#_Toc32352)

[三、定标 - 74 -](#_Toc6505)

[四、质疑和投诉 - 75 -](#_Toc9496)

[第五章 投标文件的无效情形 - 77 -](#_Toc5720)

[第六章 评标办法 - 79 -](#_Toc17820)

[第七章 合同主要条款 - 86 -](#_Toc12025)

[第八章 投标文件部分格式 - 93 -](#_Toc19671)

# 第一章 招标公告

根据《中华人民共和国政府采购法》等有关规定，义乌市政府采购中心受浙江大学医学院附属第四医院委托，现就后勤物业服务采购项目进行公开招标，欢迎国内合格的供应商参加投标。

**一、项目基本情况**

1.采购编号：YWCG2022024GK

2.项目名称：浙江大学医学院附属第四医院后勤物业服务采购项目

3.是否接受联合体投标：否

4.采购需求

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 标项内容 | 数量 | 单位 | 预算金额 | 最高限价 | 备注 |
| 一 | 区域一的后勤物业服务 | 1 | 项 | 311万元 | 311万元 | 5、6、7号楼保洁、护理员服务。 |
| 二 | 区域二的后勤物业服务 | 1 | 项 | 2800万元 | 2800万元 | 除5、6、7号楼外的其他所有保洁、护理员服务；全院运送、工程、客服中心服务。 |

5.合同履约期限：合同签订正式生效后12个月整。合同到期且乙方履约考核合格（考核分在82分以上）后，经甲乙双方协商一致，可继续签订年度合同（合同期限为一年），最多续签两次。同时续签合同的金额不超过本次招标结果的金额。

**二、投标人的资格要求，须同时满足以下条件：**

1.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商应当具备的条件；

2.投标人无以下不良行为：在公开网站上能查到的被财政部或浙江省财政厅处理（或处罚）而处于暂停政府采购资格期的或处于暂停承接业务资格期的；或被国家级、浙江省级、义乌市级行业主管部门处罚处于暂停承接业务资格期的；或被义乌市政府采购监管部门列入不良行为还在公示期内的或者处于暂停政府采购资格期的；或被“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的；

3.投标人自2019年01月01日起到中标公告期结束前无行贿犯罪记录；

4.根据《关于在全市公共资源交易活动中应用信用报告的通知》（义行服管〔2017〕17号）的规定，综合信用报告评级不属于D类或E类的（无信用评价供应商不受此项条件限制，查询结果以网站页面显示内容为准）；

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（同一标项）下的政府采购活动；

6.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，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

7.本项目不接受公益一类事业单位,或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织参与投标。

**三、采购文件（即招标文件，下同）获取时间、地点及方式：**

1.时间：公告发布时间起至投标截止时间止。

2.地点：浙江政府采购网（http://zfcg.czt.zj.gov.cn/）。

3.方式：潜在供应商应按照浙江省政府采购网上所提示的方式免费获取采购文件。

潜在供应商未在规定的期限内按照上述方式获取招标文件的，采购人、采购代理机构可以不予受理其所提出的对招标文件的质疑。

**四、投标截止时间及地点：**

1.提交投标文件截止时间：2022年\*\*月\*\*日上午9:30（北京时间）。

2.投标地点：用帐号登录政府采购云平台（简称“政采云”，下同，https://www.zcygov.cn/），上传电子加密标书至“政采云”，**逾期或未上传成功的将导致无法投标或投标无效**。

3.**开标时间**：2022年\*\*月\*\*日上午9:30。

4.**开标地点**：“政采云”。

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

2.投标保证金：无

3.投标与开标注意事项：

①标前准备：本项目通过“政采云”实行在线投标（电子投标），各供应商在投标前应确保成为浙江政府采购网正式注册入库供应商，并完成CA数字证书办理。【办理流程详见电子投标工具链接：[申领操作流程](file:///C:\\Users\\Administrator\\AppData\\Roaming\\Microsoft\\Word\\CA申领操作指南.pdf)（目前“政采云”仅支持浙江汇信或天谷CA锁，个体工商户投标仅支持浙江汇信CA锁）】。因未注册入库、未办理CA数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。

②投标文件制作：投标人通过“政采云”电子投标工具制作投标文件，电子投标工具请供应商自行前往浙江省政府采购网下载并安装，投标文件制作具体流程详见“政采云”供应商项目采购-电子招投标操作指南。

③投标文件上传：投标人应在投标截止时间（2022年\*\*月\*\*日上午9:30）之前上传投标文件。同时，投标人可在投标截止时间前，将在“政采云”上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件，以电子邮件方式传送至义乌市政府采购中心邮箱（ywszfcgzx@163.com），传送的备份投标文件（文件名建议采用“采购编号+投标人名称+系统自动生成的后缀名”）需打包压缩并加密，加密密码由投标人自行保管。为了防止泄密，建议投标人在设置加密密码时采用大小写字母加数字的组合方式。仅递交备份投标文件的投标人，投标失败。

④开标与投标文件解密：本项目采用线上开标，供应商无需到开标现场，但应准时参加线上开标。开标时间后采购中心开启解密。开启解密后的1小时内，供应商应当登录“政采云”，用“项目采购-开标评标”功能解密投标文件。

如“政采云”上投标文件在规定时间内出现解密失败，投标人可按照自身意愿确认同意并提供加密密码，启用备份投标文件，并由采购中心把备份投标文件上传至“政采云”。如投标人未按照规定时间（2022年\*\*月\*\*日上午9:30前）及要求提供有效备份标书，同时“政采云”上投标文件解密失败的，将导致投标无效。

如果投标人发送两份以上备份投标文件的，以最后收到的那一份为准，通过“政采云”上传递交的“加密投标文件”已按时解密的，“备份投标文件”自动失效。

4.参与在线投标时如遇平台技术问题详询：400-881-7190；电子投标制作问题详询：傅先生0579-85583800。

**七、对本次招标提出询问、质疑、投诉，请按以下方式联系：**

**1.采购人信息**

名  称：浙江大学医学院附属第四医院

地  址：义乌市商城大道N1号

传  真：0579-

项目联系人：吴巧玲

项目联系方式：0579-89935103

质疑联系人：

质疑联系方式：0579-

**2.采购代理机构信息**

名  称：义乌市政府采购中心

地  址：义乌市望道路300号4楼

传  真：0579-85570067

项目联系人：方敏

项目联系方式：0579-85583808

质疑联系人：洪艳

质疑联系方式：0579-85232979

**3.同级政府采购监督管理部门**

名  称：义乌市财政局

地  址：义乌市望道路300号5楼

联系人 ：骆女士

监督投诉电话：0579-89915066

浙江大学医学院附属第四医院

义乌市政府采购中心

2022年\*\*月\*\*日

# 第二章 投标须知和投标须知前附表

**投标须知前附表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **内容规定** | |
| 1 | 项目综合说明 | 项目名称：浙江大学医学院附属第四医院后勤物业服务采购  采购内容及数量：具体见《第三章招标项目要求》。 |
| 2 | 招标方式 | 公开招标 |
| 3 | 投标人资格要求 | 详见招标公告 |
| 4 | 合同履约期限 | 详见招标公告 |
| 5 | 采购文件获取时间和方式 | 详见招标公告 |
| 6 | 现场踏勘 | 招标方不统一组织投标人前往项目实施场地踏勘，根据项目实际投标需求，投标人可自行前往项目实施场地进行现场探勘，以获取编制投标文件所需资料，如投标人因未现场踏勘原因导致投标文件出现错误或遗漏的，由投标人自行承担责任。 |
| 7 | 招标答疑 | 本项目不组织答疑会；招标方的答疑内容、书面澄清文件是招标文件的组成部分，招标方的书面澄清（更正）文件会在浙江政府采购网上发布公告，同时“政采云”会向所有已按招标文件规定方式获取招标文件的潜在供应商发送澄清（更正）提醒信息，潜在供应商请自行到浙江政府采购网上下载澄清（更正）文件，潜在供应商在收到该澄清（更正）文件后应于1日内，以书面或传真形式（签署意见并加盖公章）向招标代理机构回函给予确认。过期未回复的，视为默认接受。 |
| 8 | 投标有效期 | 自开标之日起90天（日历天） |
| 9 | 上传电子投标文件时间 | 详见招标公告 |
| 10 | 履约保证金 | 无 |
| 11 | 开标时间、地点及电子投标文件解密 | 详见招标公告 |
| 12 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 13 | 付款方式 | 详见第三章招标项目具体要求 |
| 14 | 不良行为记录 | 详见招标公告 |
| 15 | 政府采购节能环保产品 | 1.根据财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知财库〔2019〕9号文件要求，投标人所投产品如属于节能产品政府采购品目清单或环境标志产品政府采购品目清单内的，投标人所投的相应产品须在中国政府采购网节能清单查询目录（http://www.ccgp.gov.cn/search/jnqdchaxun.htm）或环保清单查询目录（http://www.ccgp.gov.cn/search/hbqdchaxun.htm） 中可查询到。  ★2.招标需求中要求提供的产品属于“节能产品政府采购品目清单”中的“政府强制采购产品”。投标人所投的产品须具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期内的节能产品认证证书，并提供相关证书的扫描件，否则其投标将作为无效标处理。  ★3.招标需求中要求提供的产品属于“环境标志产品政府采购品目清单”中的“政府强制采购产品”。投标人所投的产品须具有由国家确定的认证机构出具的处于有效期内的环境标志产品认证证书，并提供相关证书的扫描件，否则其投标将作为无效标处理。 |
| 16 | 中小微企业有关政策 | 1.根据财库[2020]46号《政府采购促进中小企业发展管理办法》的相关规定，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标段，在评审时对符合该办法规定的报价给予10%扣除，取扣除后的价格作为计算商务分的投标报价（此计算商务分的投标报价仅在评标时使用）。享受相关中小企业扶持政策的投标人，必须在投标文件中提供《中小企业声明函》。  2.根据财库[2017]141号的相关规定，在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策。属于享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位，应满足财库[2017]141号文件第一条的规定，并在投标文件中提供残疾人福利性单位声明函。  3.根据财库[2014]68号的相关规定，在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除政策，并在投标文件中提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的声明文件（格式自拟）。  4、同一投标人，小微企业、监狱企业、残疾人福利性单位价格扣除优惠只享受一次，不得重复享受。  (注：未提供以上材料的，均不给予价格扣除）。 |
| 17 | 政采贷 | 为支持和促进中小企业发展，进一步发挥政府采购政策功能，根据《义乌市政府采购支持中小企业信用融资暂行办法》，供应商若有融资意向，登陆义乌市公共资源交易平台（http://ywjypt.yw.gov.cn/）“政采贷”专栏进行查询，查看信用融资政策文件及各相关银行服务方案。 |
| 18 | 失信行为处理 | 投标人发生下列情况之一时，除严格依法依规进行处理外，还将通报市信用管理部门，列入严重失信名单：  1.投标人在规定的投标有效期内撤回投标或放弃中标的。  2.有意串标或提供虚假材料的。  3.中标人在收到中标通知书后，因自身原因不能在投标有效期内和采购人签订合同。  4.中标供应商在标后履约过程中未按合同约定的期限和要求履约的。  5.因中标供应商原因在标后履约过程中擅自终止合同的。  6.不符合招标文件要求的其他失信行为。 |
| 19 | 质疑与投诉 | 1.供应商认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之起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.供应商应在法定质疑内，一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。  3.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。 |
| 20 | 其他 | 1.*投标总价*高于预算价或最高限价的，其投标为无效标。  2.招标文件中要求投标人在制作投标文件时，提供的证明文件必须根据评审细则对评审的内容要求完整、清晰可辨，否则在评审时以最不利于投标人原则评审。 |

**注：投标人须知前附表内容与本招标文件后述内容不一致的，以投标须知前附表为准。**

# 投标须知

## 一、说明

1.适用范围

1.1本招标文件仅适用于本次招标采购所叙述的服务项目。

2.定义

2.1招标方：系指的是采购人和采购代理机构。

2.2采购人：系指的是浙江大学医学院附属第四医院；

采购（招标）代理机构：系指的是义乌市政府采购中心。

2.3投标人：系指响应招标、参加投标竞争的供应商。

2.4服务：系指招标文件规定投标人须承担的劳务及其它类似的服务。

2.5货物：系指按招标文件规定投标人须向采购人提供的设备及附件等。

2.6甲方：即采购人，在招投标阶段称为采购人，在签订和执行合同阶段称为甲方。

2.7乙方：在招投标阶段称为投标人，中标后称为中标人，在签订和执行合同阶段称为乙方。

2.8“★”标记系指必须满足不能负偏离且必须应答的实质性条款。

“▲”标记系指重点参数。

3.合格的投标人

符合第一章招标公告中关于“投标人资格条件”规定的投标人。

**4.保证**

投标人应保证所提交给采购代理机构和采购人的资料和数据是真实、有效的。

**5.招标投标费用**

不论投标过程中的作法和结果如何，投标人应承担所有与投标有关的全部费用。采购人和采购代理机构在任何情况下均无义务和责任承担上述这些费用。

**6.转包、分包、联合体**

6.1本项目不允许转包。

6.2不接受供应商分包合同。

6.3不接受联合体投标。

## 二、招标文件

**7.招标文件的组成**

7.1招标文件包括下列内容：

第一章 招标公告

第二章 投标须知和投标须知前附表

第三章 招标项目要求

第四章 开标、评标和定标须知

第五章 投标文件的无效情形

第六章 评标办法

第七章 合同主要条款

第八章 投标文件部分格式

7.2除7.1内容外，招标方在投标截止时间前以公告形式发出的对招标文件的澄清或修改内容，均为招标文件的组成部分，对招标方和投标人起约束作用。

7.3上述所列7.1及7.2条内容均以公告内容为准，招标方的任何工作人员对投标人所作的任何口头解释、介绍、答复，对招标方和投标人无任何约束力。

7.4投标人应认真阅读投标须知、合同条件、规定格式、项目要求、报价要求等招标文件所有的内容。如果投标人的投标文件不能符合招标文件的要求，责任由投标人自负。实质上不响应招标文件要求的投标文件将被拒绝。

7.5招标方在“政采云”上设定的内容与招标文件的内容如有不一致的，以招标文件为准。

**8.招标文件的澄清**

8.1投标人若对招标文件有任何疑问，应于投标须知前附表规定的时间以书面形式送（传真）向采购人和代理机构提出。投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺页或附件不全，应及时向招标方提出，以便补齐。如有疑问，应在投标人须知前附表规定的方式及时间前以署名书面或传真形式要求澄清问题的文件，要求招标方对招标文件予以澄清。否则，由此引起的损失由投标人自己承担。

8.2无论是招标方根据需要主动对招标文件进行必要澄清，或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，招标方的书面澄清（更正）文件会在浙江省政府网上发布公告，同时“政采云”会向所有已按招标文件规定方式获取招标文件的潜在供应商发送更正提醒信息，潜在供应商请自行到浙江省政府采网上下载澄清（更正）文件，潜在供应商在收到该澄清（更正）文件后应于1日内，以书面或传真形式（签署意见并加盖公章）向招标代理机构回函给予确认。过期未回复的，视为默认接受。

8.3在前附表规定时间未提交疑问或质疑的投标人，视作默认对本次招标过程中招标文件无异议，招标方对其提出的问题可以不予受理。

8.4招标文件澄清、变更、补充等内容均以浙江政府采购网公示的内容为准。当招标文件、招标文件的澄清、变更、补充等在同一内容的表述上不一致时，以最后在浙江政府采购网发出的公示内容为准。

## 三、投标文件

**9.投标文件的组成**

**9.1投标文件由资格响应文件、商务技术响应文件和报价响应文件组成，以下的“格式”，指的是第八章投标文件格式中的表格；**

**9.1.1资格响应文件：包含以下内容**

★①单位营业执照副本等经营资格文件扫描件（加盖电子签章）。

★②义乌市政府采购项目投标承诺书（见格式）

**9.1.2商务技术响应文件：包含以下内容**

★①规范偏离表（见格式）；

②售后服务及项目实施方案：包含以下内容

a.投标人的各项服务承诺；含投标人必须作出明确承诺，按《劳动合同法》和政府有关部门规定为全体物业服务人员交纳所有相关的社会保险及其他相关费用；

标项一：b.对本项目的服务方案【A.物业管理区域内保洁培训、管理方案；B.护理员培训、管理方案；C.物业管理服务的应急方案；D.新旧物业服务交接方案；E.拟投入本项目的主要设备、材料，保洁、护理等所需的设备与工具材料】，人员配置【（重要岗位须人员详细资料，并附上有关资格证书扫描件），如项目负责人、保洁人员等。投入本项目的项目负责人及相关专业的专职管理和技术人员的履历及相关岗位责任描述，附物业管理专业人员职业资格证书扫描件；投标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专职管理人员情况和在义乌人员数应该明确表示，明确投入管理服务的人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目的专职管理人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、职位、经验与业绩】等，投标人认为需要提供的其他技术文件或说明；

标二：b.对本项目的服务方案【A.物业管理区域内保洁培训、管理方案；B.物业管理区域内运送（含电梯）培训、管理方案；C.护理员培训、管理方案；D.后勤客服中心（医院范围内客户服务中心）培训、管理方案；E.物业管理区域内工程(设施、设备运行与维护)管理方案；F.物业管理服务的应急方案；G.新旧物业服务交接方案；H.拟投入本项目的主要设备、材料，保洁、运送、设施设备维护等所需的设备与工具材料】，人员配置【（重要岗位须人员详细资料，并附上有关资格证书扫描件），如项目负责人、维修人员、保洁人员等。投入本项目的项目负责人及相关专业的专职管理和技术人员的履历及相关岗位责任描述，附物业管理专业人员职业资格证书扫描件；投标人为完成本项目组建的工作小组名单，每个专职管理人员情况和在义乌人员数应该明确表示，明确投入管理服务的人数，在提交的投标文件中安排的人员，须为公司的固定职员；每个参加项目的专职管理人员的履历表应随投标文件一并提交，主要内容包括学历、职位、经验与业绩】等，投标人认为需要提供的其他技术文件或说明；

c.项目组成人员表（见格式）。

③服务质量保证承诺书（见格式）

④投标人应仔细分析第六章评标办法中评分细则，按要求提供评分方法所需的资料

**9.1.3报价响应文件：包含下列内容**

★①开标一览表（见格式）

★②投标人自报成本价表（见格式）

③中小企业声明函（见格式）｛符合中小微企业有关政策的投标人需提供本项材料。投标人应根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）规定的划型标准,填报企业规模类型。投标人也可在国务院客户端或工业和信息化部网站上，使用中小企业规模类型自测小程序识别企业规模类型。｝

④残疾人福利性单位声明函（见格式）（符合残疾人福利性单位有关政策的投标人需提供本项材料）

⑤省级及以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的文件扫描件加盖电子签章（符合监狱企业有关政策的投标人需提供本项材料）

**10.投标文件编制要求**

10.1投标人应仔细阅读招标文件，了解招标文件的要求，在完全了解招标项目的要求后，编制投标文件。

10.2在招标文件的要求中，投标人必须充分应答和满足用户的强制性的需求，如“★”等，否则将导致无效标。

10.3编制的投标文件对招标文件中有关条款未提出异议的，均被视为接受和同意。

10.4投标人应根据电子投标操作指南按本招标文件规定的格式和顺序编制电子投标文件并进行关联定位。

10.5由于未按招标文件的规定要求编制投标文件，导致评审小组作出的对投标人的误判，责任由投标人自己承担。

**11.投标文件的语言及度量衡单位**

11.1投标文件和与投标有关的所有文件均应使用中文简体字。

11.2原版为外文的证书类文件，以及由外国人作出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但应当提供中文翻译文件并加盖电子签章。

11.3除工程规范另有规定外，投标文件使用的度量衡单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

**12.投标报价**

12.1投标人应根据国家的有关规定和招标文件要求并结合企业的实际情况进行投标报价。投标报价以人民币为结算货币，包括服务人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，固定资产折旧费，企业提取费用，所有材料及易耗品费用，工具，福利费，培训费，办公费用，房租费，服装费，夜餐费，伙食费，过节费，奖励费，劳保费，体检费，其它合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用。如有漏项，视同已包含在本报价中，*单价*不做调整。

12.2投标人应在投标文件的《开标一览表》上写明投标报价项目的*单价*。

12.3中标后，中标人所填写的*单价*在合同实施期间不因市场变化因素而变动，投标人在计算报价时应考虑一定的风险系数。

12.4投标人应按招标文件规定的报价格式进行投标报价。投标人对每种货物只允许有一个报价，招标方不接受任何有选择性的报价。

12.5*招标方不接受低于成本的投标报价*。

12.6投标人按照上述要求编制投标报价。一旦确认某一投标人中标，除合同规定的可调整内容外，中标人不得要求追加任何费用。

12.7须由中标人开具正式发票。

12.8招标文件中规定由投标人承担并支付的相关费用在投标报价时应一并考虑。

**13.投标文件格式**

投标人提交的投标文件应当使用招标文件所提供的投标文件格式，表格格式在不改变格式内容的情况下可自行制作。在所提供表格格式之外，投标人可以增加自行设计的表格及内容，以便更细致全面的说明其能力。

**14.履约保证金：无**

**15.投标有效期**

15.1投标文件从开标之日起，投标有效期为90天。

15.2特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长有效期，这种要求与答复均应以书面形式提交。投标人可拒绝这种要求，接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标。

## 四、投标文件的递交

**16.电子投标文件上传的地点和截止时间**

投标人应在投标截止时间（2022年\*\*月\*\*日上午9:30）之前上传投标文件。同时，投标人可在投标截止时间前，将在“政采云”上最后生成的具备电子签章的备份加密投标文件（文件名采用“采购编号+投标人名称+系统自动生成的后缀名”），以电子邮件方式传送至义乌市政府采购中心邮箱（ywszfcgzx@163.com），传送的备份投标文件需打包压缩并加密，加密密码由投标人自行保管。为了防止泄密，建议投标人在设置加密密码时采用大小写字母加数字的组合方式。仅递交备份投标文件的投标人，投标失败。

**17.投标文件的补充、修改与撤回**

17.1投标人在“政采云”系统上提交投标文件以后，在规定的投标截止时间之前，可以重新补充修改或撤回已上传的投标文件，补充、修改的内容为投标文件的组成部分。

17.2在投标截止时间之后，投标人不得对其投标做任何修改。

17.3从投标截止时间至投标人在投标书格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标。

## 五、其它

**18.本招标文件解释权归“招标方”。**

# 第三章 招标项目要求

## A、项目介绍

一、医院总体概况介绍

医院占地面积：12.62公顷，因新建国保楼减少占地面积约19243 m²，现有用地面积约97234 m²，其中绿地面积约37044 m²。总建筑面积：123197㎡，

**医院医疗大楼**负一层为急诊、病案室、药库、仓库用房、对外餐厅和车库；1-4层为行政办公、门诊、医技科室、病区、住院大厅、商业用房；5-12层为住院病区，每层2个病区，一个病区43床，一个病区44床，13-15层为住院病区，每层一个病区，每个病区43床。12楼屋面有近300平方米的胰岛移植实验室。**医疗大楼裙房**为后勤综合楼，地上2层均为自营员工食堂；物业需做屋面和负一楼保洁。**5号楼**负1层为车库；1层为门诊、医技科室用房；2到3层为住院病区，每层一个病区，一个病区52床，4楼RICU床位10张，病房7间，负压病房三间。**6号楼**为呼吸医学中心，1楼为CT室、支气管镜室和RICU，2-5楼为住院病区，每个病区30床。**7号楼**为国际保健楼，1-3楼为体检中心，其中3楼为体检病房，4-5楼为住院病区，每个病区38床。前广场为医院辅助用房和外包单位用房。

二、本次物业服务招标范围及内容

**1、本次招标内容：**医院保洁、运送（含电梯）；护理员服务；后勤客服中心；工程(设施、设备运行与维护)。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 标项内容 | 数量 | 单位 |
| 1 | 5、6、7号楼保洁、护理员服务 | 1 | 项 |
| 2 | ①除5、6、7号楼外的所有保洁、护理员服务；  ②全院运送、客服中心服务；  ③全院工程服务 | 1 | 项 |

**2、本次招标范围**：医院院区内除食堂、对外餐厅、消控室、高配电房、保安室、\*\*室、商贸等区域外的所有室内、室外区域，包括医院各出入口的门前区域及医院围墙外的绿化带。具体范围如下：

服务范围

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、前广场** | | | | |
| 楼层 | 主要功能 | 建筑面积总计（㎡） | | |
|  | 停车场、绿化区、绿化办公室、动物实验室、物业单位用房等 | 7121 | | |
| 小计 |  | 7121 | | |
| **二、医疗大楼** | | | | |
| 楼层 | 主要功能 | | 建筑面积总计（㎡） | |
| -1F | 驾驶员办公室，陪客餐厅，病案室，车库，总务库房，配剂中心，急诊，急救中心，急诊医技，急诊值班，EICU，留观，中心药库，药品接收大输液库、医废站等 | | 17526 | |
| 1F | 行政管理，放射科，名医馆，口腔科，骨伤科，入院准备中心，门诊大厅，门诊药房，病区药房，儿科，住院大厅，神外病房等 | | 14087 | |
| 2F | 行政管理，检验科，B超，心电图、内镜中心，中医科，康复科，功能检查，内科，挂号收费，产科，妇科，生殖中心门诊，各类门诊，血透中心等 | | 12465 | |
| 3F | 行政管理，手术室，日间病房、美容整形科，各类门诊，病理科，脑肌电图室，ICU\CCU等 | | 11970 | |
| 4F | 行政管理，中心供应，院领导办公室、眼科，耳鼻喉科，皮肤科，临工科办公区，营养科等 | | 10113 | |
| 5F | 病房，LDRP病房 | | 2813 | |
| 6F | NICU，病房 | | 2813 | |
| 7F | 病房 | | 2813 | |
| 8F | 病房 | | 2813 | |
| 9F | 病房 | | 2813 | |
| 10F | 病房 | | 2813 | |
| 11F | 病房 | | 2813 | |
| 12F | 病房 | | 2813 | |
| 13F | 病房、净化实验室 | | 1407 | |
| 14F | 病房 | | 1407 | |
| 15F | 病房 | | 1407 | |
| 机房 | / | | 235 | |
| 屋面 | 4楼、15楼和12楼等楼层屋面 | | 2813 | |
| 小计 |  | | 95934 | |
|  |  | |  | |
| **三、5号楼** | | | | |
| 楼层 | 主要功能 | | 建筑面积总计（m2） | |
| -1F | 停车场、机房、高配电房等 | | 1944.6 | |
| 1F | 门诊大厅、药房、医技、办公等用房 | | 1758.9 | |
| 2F | 病房 | | 1575.6 | |
| 3F | 病房 | | 1575.6 | |
| 4F | 负压病房、ICU | | 1575.6 | |
| 屋面 | 屋面 | | 1575.6 | |
| 小计 |  | | 10005.9 | |
|  |  | |  | |
| **四、6号楼** | | | | |
| 楼层 | 主要功能 | | 建筑面积总计（m2） | |
| 1F | CT室、支气管镜室、RICU（8床） | | 800 | |
| 2F | 病房 | | 800 | |
| 3F | 病房 | | 800 | |
| 4F | 病房 | | 800 | |
| 5F | 病房 | | 800 | |
| 屋面 | 屋面 | | 800 | |
| 小计 |  | | 4800 | |
|  |  | |  | |
| **五、7号楼** | | | | |
| 1F | 体检中心 | | 960 | |
| 2F | 体检中心 | | 800 | |
| 3F | 体检病房 | | 800 | |
| 4F | 病房 | | 800 | |
| 5F | 病房 | | 800 | |
| 屋面 | 屋面 | | 800 | |
| 小计 |  | | 4960 | |
| **六、医疗大楼裙房（即后勤综合楼）屋面小计2000㎡。**  **七、医院围墙范围内的硬化、景观、绿化、水景、山林等室外公共区域。**  **八、医院围墙外的绿化带、人行道等公共区域，门前三包区域。** | | | |

**注：上述建筑面积仅供参考，请供应商务必踏勘现场核实服务范围。**

**3.医院开放床位数为1148床。**医疗大楼5到12层每层病房床位数约为87床，13到15层病房每层床位数约为43床。感染楼2到4层床位数小计120床。6、7号楼小计242床。

**4.本次浙江大学医学院附属第四医院2022年度物业管理服务采购项目标项一、标项二，服务岗位数及各分项岗位分布、工时详见下表，岗位分布、服务区域、服务时间等可以依据实际情况经医院同意后进行调整。**

**标项一**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标段一：5、6、7号楼管理人员、保洁、护理员岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 | 项目 | 项目管理员 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时),休息时间随时响应医院任务 |
| 2 | 项目管理员助理 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周6天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时),休息时间随时响应医院任务 |
| 3 | 6号楼保洁 | 6号楼公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 4 | 6号楼1楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 5 | 6号楼2楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 6 | 6号楼3楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 7 | 6号楼4楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 8 | 6号楼5楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 9 | 7号楼保洁 | 7号楼1楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 10 | 7号楼2楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：00-11:00 13:00-16:30 |
| 11 | 7号楼3楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：00-11:00 13:00-16:30 |
| 12 | 7号楼4-5楼公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 13 | 7号楼4楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：00-11:00 13:00-16:30 |
| 14 | 7号楼5楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：00-11:00 13:00-16:30 |
| 15 | 5号楼保洁 | 3楼病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班，**未启用** |
| 16 | 5号楼2、3楼公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天，每天8小时，**未启用** |
| 17 | 2楼病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班，**未启用** |
| 18 | 5号楼1楼清洁区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 19 | 5号楼2楼和4楼 | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h根据科室按需排班 |
| 20 | 5号楼1楼临床保洁 | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h根据科室按需排班 |
| 21 | P2实验室 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h根据科室按需排班 |
| 22 | 6号楼护理员 | 6-1护理员 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:30-12:00 12:30-15:00 |
| 23 | 6-1护理员 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:30-12:00 12:30-15:00 |
| 24 | 6-1护理员 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 12:00-17:30 18:00-20:30 |
| 25 | 6-2护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 26 | 6-2护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 27 | 6-3护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 28 | 6-3护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 29 | 6-4护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 30 | 6-4护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 31 | 6-5护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 32 | 6-5护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 33 | 7号楼护理员 | 7-3护理 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 34 | 7-4护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6：30-17:00 9：30-20:00 |
| 35 | 7-4护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6：30-17:00 9：30-20:00 |
| 36 | 7-5护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6：30-18:00 9：00-21:00 |
| 37 | 7-5护理 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6：30-18:00 9：00-21:00 |
| 38 | 保洁 | 地面保养、地面清洗、不锈钢清洁、玻璃清洁、窗帘拆装和屋面檐沟阴沟保洁 | 2 | 7 | 8 | 112 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 39 | 保洁 | 预留 | 1 | 7 | 8 | 56 |  |
| 5、6、7号楼总计： | | | 40 | 265 | 338 | 2470 |  |
| **标段一：5、6、7号楼管理人员、保洁、护理员年度总工时：128792.86小时(2470/7\*365=128792.86)** | | | | | | | |

**标项二**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项二：管理人员岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **部门** | **岗位** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 | 项目 | 项目经理 | 1 | 5 | 8 | 40 | 一周5天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时),休息时间随时响应医院任务 |
| 2 | 运送部 | 运送经理 | 1 | 5 | 8 | 40 | 一周5天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时)，休息时间随时响应医院任务，分管运送和客服 |
| 3 | 运送部 | 运送主管 | 2 | 6 | 8 | 96 | A:一周6天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时) |
| 4 | 保洁部 | 保洁经理 | 1 | 5 | 8 | 40 | 一周5天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时)，休息时间随时响应医院任务，分管保洁、护理员 |
| 5 | 保洁部 | 保洁主管 | 6 | 6 | 8 | 288 | A:一周6天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时) |
| 6 | 项目部 | 会务助手 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00,具体时间根据科室要求 |
| **管理人员小计** | | | **12** | **33** | **48** | **552** |  |

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **标项二：住院楼、急诊保洁岗位分布--新编** | | | | | | | |
| **序号** | **楼层** | **工作区域** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 | 1F | 住院部大厅、住院部电梯 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 2 | 1F | 1F病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 3 | 1F | 大通道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 4 | 2F | 血透 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班 |
| 5 | 3F | 手术中心 | 1 | 6 | 9 | 54 | 办公区周一到周六 ，每天9h 7：00-5：00午休1时 |
| 6 | 1 | 6 | 9 | 54 | 办公区周日到周五，每天9h 9：00-19：00两餐扣除1时（人未到位） |
| 7 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心手术 周一到周六，每天9h 7：00-16：30 |
| 8 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h 9：00-19：00 |
| 9 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h 11：00-21：00 |
| 10 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h 13：00-22：30 |
| 11 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h 17:00-凌晨1：30 |
| 12 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h 22:00-7:00 |
| 13 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h （7：30-17：00） |
| 14 | 1 | 6 | 9 | 54 | 中心 周一到周六，每天9h （7：30-17：01） |
| 15 | 1 | 5 | 12 | 60 | 麻醉科PACU 周一到周五，（8：00-20：00 |
| 16 | 门诊手术室 | 1 | 6 | 8 | 48 | 1周6天 每天8h 7：30-17：00 午休、偶尔加班 |
| 17 | ICU | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 5:30-10:30 12:30-16:30 |
| 18 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 6:30-11:30 13:00-17:00 |
| 19 | 4F | 四楼中心供应 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 20 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 21 | -1F | 急诊-1F公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 22 | 5F | 东病区1 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 23 | 东病区2 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 24 | 西病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 25 | 6F | 东病区病房 | 1 | 7 | 8.5 | 59.5 | 一周7天 周-到周五8.5h 周末8h根据科室按需排班 |
| 26 | 6F东-5F西公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 27 | 西病区公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 28 | 7F | 东病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 29 | 西病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 30 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 31 | 8F | 东病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 32 | 西病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 33 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 34 | 9F | 东病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 35 | 西病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 36 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 37 | 10F | 东病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 38 | 西病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 39 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 40 | 11F | 11东病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 41 | 11西病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 42 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 43 | 12F | 西病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 44 | 东病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 45 | 东-西病区公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 46 | 13F | 病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 47 | 13F、14F公区及医用附属房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：30-11:00 13:30-17:00 |
| 48 | 14F | 病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 49 | 15F | 病区病房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h根据科室按需排班 |
| 50 | 15F | 15F公区+13F实验室 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h根据科室按需排班 |
| 51 | -1F | 急诊 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:00-11:00 11:30-14:30 |
| 52 | 急诊DSA | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:00-11:00 11:30-14:31 |
| 53 | 急诊药房、病案室、驾驶班办公室 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 54 | 中心药库 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 55 | 配置中心 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 56 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 57 | 地下室公共区域 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天每天9h 7：00-11:00 12:00-17:00 |
| 58 |  | 福田康复科 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h根据科室按需排班 |
| 59 |  | 主大楼病区中晚循环 | 2 | 7 | 2 | 28 | 每天2人\*2小时\*7/48=0.583人 （中1人2小时，晚1人2小时） |
| 60 |  | 预留 | 3 | 7 | 8 | 168 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| **住院楼、急诊小计** | | | **63** | **404** | **494.5** | **3441.5** |  |
| **标项二：门诊保洁岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **区域** | **工作区域** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 | 行政楼 | 行政楼一、二楼 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 2 | 行政楼三、四楼 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 3 | 行政楼 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  | 门诊大厅 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 5 | 一楼骨科+入院准备中心+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 6 | 一楼口腔科+附属过道 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 7 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-10:30 11:30-12:30 13:30-17:00 |
| 8 | 一楼儿科+儿科母婴卫生间+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 9 | 一楼药剂科 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 10 | 一楼放射科内室 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 11 | 一楼放射科外办公区+医院客服中心 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 12 | 一楼放射科介入治疗室（保洁兼运送） | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-11:30 13:00-17:00 |
| 13 | 一楼放射科介入治疗室（保洁兼运送） | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-11:30 13:00-17:00 |
| 14 | 一楼放射科介入治疗室（保洁兼运送） | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 按需排班 |
| 15 | 一楼东公共卫生间+门前五包+附属楼梯 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 7：00-12:00 13:00-17:00 |
| 16 | 一楼西公共卫生间+门前五包+附属通道 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 7：00-12:00 13:00-17:00 |
| 17 | 一楼名医馆1 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 18 | 一楼名医馆2 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 19 | 门诊二楼 | 二楼妇科+产科+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-10:30 11:30-12:00 13:00-17:00 |
| 20 | 妇科卫生间+东卫生间+附属过道、楼梯 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 21 | 西卫生间+大厅公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 22 | 二楼3、4诊区+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 23 | 二楼5、6诊区+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 24 | 二楼7、8诊区+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 25 | 二楼B超检查+B超候诊区+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 26 | 二楼内镜+内镜过道+食堂过道（按实结算） | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 7:00-11:00 12:00-18:00 |
| 27 | 心电图+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:30 13:00-17:00 |
| 28 | 检验科内部卫生 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 29 | 检验科外围保洁 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11：00 13：00-17:00 |
| 30 | 门诊三楼 | 3楼病理科 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-11：00 13：00-17:00 |
| 31 | 3楼1、2诊区+过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 32 | 日间公区+候诊+最东面卫生间+门前五包+附属楼梯 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 33 | 大厅+大厅南北检查室+东卫生间+卫生间门前五包+楼道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 34 | 三楼3、4诊区+附属过道+男厕+残疾人厕 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 35 | 三楼5、6诊区+附属过道+西女厕 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 36 | 三楼美容科 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 37 | 四楼临工部+营养科办公室+电梯厅+东区卫生间+供应室后通道及公区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 38 |  | 四楼1、2诊区+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 39 | 四楼3诊区+眼科功能检查+大厅+附属过道 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 40 |  | 核酸监测点 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 7：00-17：00 |
| 41 |  | 卫生间大保洁 | 2 | 6 | 2 | 24 | 除周六外每天2人\*2小时\*6/48=0.50人 |
| 42 |  | 洗地垫 | 2 | 7 | 3 | 42 | 每天3小时\*2人\*7/48=0.875人 |
| 43 |  | 2F卫生间中午值班 | 1 | 7 | 2 | 14 | 每天2小时\*7天/48=0.292人 |
| 44 |  | 门诊中午循环 | 3 | 7 | 2 | 42 | 3人\*2小时\*7/48=0.875 |
| 45 |  | 儿科门诊中午加班 | 1 | 7 | 2 | 14 | 2小时/天\*7/48=0.292 |
| 46 |  | 4F原体检中心 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 47 |  | 行政楼中午循环加班 | 1 | 5 | 2 | 10 | 一周5天，中午11点-1点，所有卫生间 |
| **门诊保洁小计** | | | **51** | **314** | **347** | **2388** |  |
| **标项二：专项等保洁岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **区域/岗位** | **工作区域** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 | 科教 | 老鼠房 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 2 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 3 | 教学培训基地等区域 | 1 | 6 | 8 | 48 | B:一周6天 每天8h 7：00-11:00 13:00-17:00 |
| 4 | 门诊地下一楼 | 门诊地下一楼 | 1 | 7 | 9 | 63 | A:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 5 | 专项一 | 晚班应急保洁 | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h 18:30--07:00 （1小时休息） |
| 6 | 楼梯 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 7 | 1 | 7 | 8 | 56 | B:一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 8 | 外围、地下车库清洁 | 1 | 7 | 9 | 63 | A:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 9 | 1 | 7 | 9 | 63 | B:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 10 | 1 | 7 | 9 | 63 | B:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 11 | 1 | 7 | 9 | 63 | D:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 12 | 1 | 7 | 9 | 63 | D:一周7天 每天9h 7:00--17:00 (午休1h) |
| 13 | 生活垃圾收集 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班 |
| 14 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班 |
| 15 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班 |
| 16 |  | 医疗垃圾、玻璃瓶输液袋收集 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 17 | 1 | 7 | 8 | 56 | B:一周7天 每天8h按需排班 |
| 18 | 1 | 7 | 8 | 56 | C:一周7天 每天8h按需排班 |
| 19 | 1 | 7 | 8 | 56 | D:一周7天 每天8h按需排班 |
| 20 | 1 | 7 | 8 | 56 | E:一周7天 每天8h按需排班 |
| 21 | 1 | 7 | 8 | 56 | F:一周7天 每天8h按需排班 |
| 22 | 专项二 | 洗地机洗地1 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 23 | 1 | 7 | 8 | 56 | B:一周7天 每天8h按需排班 |
| 24 | 日间病房守门 | 1 | 5 | 11 | 55 | 一周5天 每天11h 7：00-18：00 |
| 25 | 不锈钢清洁 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班 |
| 26 | 玻璃清洁1 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:30-10:30 13:00-17:00 |
| 27 | 玻璃清洁2 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 28 | 地面维护保养1 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 29 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 30 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 31 | 1 | 7 | 8 | 56 | B: 一周7天 每天8h按需排班 |
| 32 | 窗帘拆装、檐沟阴沟保洁 | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天 每天8h按需排班 |
| 33 | 1 | 7 | 8 | 56 | B: 一周7天 每天8h按需排班 |
| 34 |  | 仓库 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| 35 |  | 洗衣房 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-11:00 13:00-18:00 |
| 36 |  | 文员 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-11:00 13:00-17:00 |
| **专项保洁小计** | | | **36** | **247** | **303** | **2075** |  |
| **标项二：运送、客服岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **楼层略** | **区域/岗位** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 |  | 司梯 | 1 | 6 | 12 | 72 | 一周6天 每天12h 7:00-19:00 |
| 2 |  | 循环 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-17:00（午休2h） |
| 3 |  | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-17:00（午休2h） |
| 4 |  | 中心即时 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:00-16:00（午休1h） |
| 5 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | A:一周6天 每天8h 7:30-16:30（午休1h） |
| 6 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | B:一周6天 每天8h 7:30-16:30（午休1h） |
| 7 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | A:一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 8 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | B:一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 9 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | C:一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 10 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | A:一周6天 每天8h 08:30-17:30（午休1h） |
| 11 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | B:一周6天 每天8h 08:30-17:30（午休1h） |
| 12 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | C:一周6天 每天8h 08:30-17:30（午休1h） |
| 13 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 9:00-18:00（午休1h） |
| 14 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 12：00—21：00（晚休1h） |
| 15 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 12：30-21：30（晚休1h） |
| 16 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 10：00-19：00（午休1h） |
| 17 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h按需排班 |
| 18 |  | 1 | 5 | 4 | 20 | 体检中心转入下午的0.572记入中心 |
| 19 |  | 入院准备中心 | 1 | 5 | 4 | 20 | 一周5天，每天4h |
| 20 |  | 中心即时的晚班 | 1 | 7 | 9.5 | 66.5 | 一周7天 每天9.5h 22:00-7:30 |
| 21 |  | 1 | 7 | 14 | 98 | 一周7天 每天14h 18:00-8:30 |
| 22 |  | 1 | 7 | 14 | 98 | 一周7天 每天14h 18:00-8:00 |
| 23 |  | 轮椅消毒 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-16:00（午休1h） |
| 24 |  | 内镜中心 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 25 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 26 |  | 手术室 | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 7：00-16:00 |
| 27 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 9:00-18:00 |
| 28 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 10：00-19：00 |
| 29 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 11：00-20：00 |
| 30 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 12：00-21：00 |
| 31 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 15：00-24：00 |
| 32 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 按需排班 |
| 33 |  | 1 | 6 | 9 | 54 | 一周6天 每天9h 按需排班 |
| 34 |  | 中心供应室 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-16:30（午休0.5h） |
| 35 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-16:30（午休0.5h） |
| 36 |  | 中心药房 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 08:00-17:00 午休 1h |
| 37 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 08:00-17:00 午休 1h |
| 38 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 09:00-18:00 午休 1h |
| 39 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 11:30-20:00（晚休0.5h） |
| 40 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h |
| 41 |  | ICU | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-16:30 |
| 42 |  | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 12:00-22:00 |
| 43 |  | 检验科 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:30-17:00（午休1.5h） |
| 44 |  | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 8:00-17:00（午休1h） |
| 45 |  | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天每天10小时 |
| 46 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天每天8小时 |
| 47 |  | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天，每天10小时 |
| 48 |  | 门诊核酸检测 | 1 | 7 | 14 | 98 | 一周7天 每天14h 17:00-7:00 |
| 49 |  | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-17:00 |
| 50 |  | 血透 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 6:30-15:30（午休1h） |
| 51 |  | 配置中心 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 08:00-17:00 午休 1h |
| 52 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:30-11:00 12:00-16:30 |
| 53 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 7:30-11:30 17:00-21:30 |
| 54 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:30-17:30 |
| 55 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:30-17:30 |
| 56 |  | 总务库房 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 57 |  | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 58 |  | 病理科 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 8:15-17:15（午休1h） |
| 59 |  | 急诊药房 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 14:00-22:00 |
| 60 |  | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 06:00-14:00 |
| 61 |  | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 22:00-06:00 |
| 62 |  | 急诊药房至发热门诊 | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 8：00-20：00 |
| 63 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | B:一周7天 每天12h 20:00-次日08:00 |
| 64 |  | 急诊 | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 8：00-20：00 |
| 65 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 8：00-20：00 |
| 66 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | B:一周7天 每天12h 20:00-次日08:00 |
| 67 |  | 十五病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 68 |  | 十四病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 69 |  | 十三病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 70 |  | 十二东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 71 |  | 十二西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 72 |  | 十一西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 73 |  | 十一东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 74 |  | 十西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 75 |  | 十东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 76 |  | 九东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 77 |  | 九西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 78 |  | 八西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 79 |  | 八东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 80 |  | 七西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 81 |  | 七东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 82 |  | 六东病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 83 |  | 六西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 84 |  | 五西病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 85 |  | 一楼病区 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 86 |  | 5号楼1楼 | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 8：00-20：00 |
|  |  | 5号楼1楼 | 1 | 7 | 12 | 84 | B:一周7天 每天12h 20:00-次日08:00 |
| 87 |  | 5号楼2楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 88 |  | 5号楼3楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 89 |  | 发热门诊混合岗 | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 8：00-20：00 |
| 90 |  | 发热门诊混合岗 | 1 | 7 | 12 | 84 | B:一周7天 每天12h 20:00-次日08:00 |
| 91 |  | 儿科发热门诊（标本） | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h，暂未启用 |
| 92 |  | 儿科发热门诊（药品） | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h，暂未启用 |
| 93 |  | 门诊体检中心 | 1 | 5 | 4.5 | 22.5 | 一周5天 每天4.5h 7:30-12：00 |
| 94 |  | 福田康复科 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间），暂未启用 |
| 95 |  | 6号楼5楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 96 |  | 6号楼4楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 97 |  | 6号楼3楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 98 |  | 6号楼2楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 99 |  | 6号楼1楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 100 |  | 7号楼5楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 101 |  | 7号楼4楼 | 1 | 5 | 10 | 50 | 一周5天 每天10h 6:30-17:00（中午0.5h用餐时间） |
| 102 |  | CT运送 | 6 | 7 | 3 | 126 |  |
| 103 |  | 预留 | 3 | 6 | 8 | 144 | 一周6天 每天8h 8:00-17:00（午休1h） |
| 104 |  | 客服中心 | 1 | 7 | 12 | 84 | A:一周7天 每天12h 7:30-19:30 |
| 105 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | B:一周7天 每天12h 7:30-19:30 |
| 106 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h 19:30-7:30 |
| 107 |  | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h 19:30-7:30，未启用 |
| 108 |  | 手术室秘书 | 1 | 6 | 12 | 72 | 一周六天 每天12h |
| **运送、客服小计** | | | **116** | **655** | **1012** | **6312** |  |
| **标项二：护理员岗位分布** | | | | | | | |
| **序号** | **楼层略** | **工作区域** | **在岗人数** | **每周工作天数** | **每岗服务时间** | **每周核定时长** | **上班时间** |
| 1 |  | 日间手术 | 1 | 6 | 12 | 72 | 一周6天 每天12h 6：00-19：00 |
| 2 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天每天8h 5:30-14:00 0.5h休息 |
| 3 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | B:一周7天每天8h 5:30-14:00 0.5h休息 |
| 4 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天每天8h 22:30-07：00 0.5h休息 |
| 5 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | A:一周7天每天8h 14:00-22:30 0.5h休息 |
| 6 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | B: 一周7天每天8h 14:00-22:30 0.5h休息 |
| 7 |  | ICU | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h按需排班，未启动 |
| 8 |  | 1F神经外科 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6：30-17：00 |
| 9 |  | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 8：00-19：00 |
| 10 |  | 5F东病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h |
| 11 |  | 5F东病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h |
| 12 |  | 5F西病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:30-15:00 （0.5h午休） |
| 13 |  | 5F西病区 | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 9：30-21：00 （0.5h午休） |
| 14 |  | 5F西分娩室带公区保洁 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-11:30 13:30-17:00 |
| 15 |  | 6F西病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | A:一周7天 每天9h 10：30-20：00（午休0.5h） |
| 16 |  | 6F西病区 | 1 | 7 | 8 | 56 | B: 一周7天 每天8h 6:30-12:00 12:30-15:00（午休0.5h） |
| 17 |  | 6F西病区？ | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 7:00-12:00 14：00-17：00 |
| 18 |  | 6F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 09：30-20:00 |
| 19 |  | 6F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 20 |  | 7F东病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 10：30-20：00 |
| 21 |  | 7F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 22 |  | 7F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-12:00 12:30-17:00 |
| 23 |  | 7F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 9:00-20:00午休0.5h，晚餐0.5h |
| 24 |  | 8F东病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 6:30-12:00 12:30-16:00 |
| 25 |  | 8F东病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 11:00-17:30 18:00-20:30 |
| 26 |  | 8F西病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 11:00-17:30 18:00-20:30 |
| 27 |  | 8F西病区 | 1 | 7 | 9 | 63 | 一周7天 每天9h 6:30-12:00 12:30-16:00 |
| 28 |  | 9F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 10:00-21：00 |
| 29 |  | 9F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 30 |  | 9F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 09:00-21：00 |
| 31 |  | 9F西病区 | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 6:30-17:00 |
| 32 |  | 10F东病区 | 1 | 7 | 10.5 | 73.5 | 一周7天 每天10.5h |
| 33 |  | 10F东病区 | 1 | 7 | 10.5 | 73.5 | 一周7天 每天10.5h |
| 34 |  | 10F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 10:00-21：00 |
| 35 |  | 10F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 36 |  | 11F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 10:00-21：00 |
| 37 |  | 11F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 38 |  | 11F西病区 | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 9:00-21：00 |
| 39 |  | 11F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 40 |  | 12F西病区 | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h 8:00-21：00 |
| 41 |  | 12F西病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 42 |  | 12F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 10:00-21：00 |
| 43 |  | 12F东病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17:00 |
| 44 |  | 13F病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 9：30-21：00 |
| 45 |  | 13F病区 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 6:30-17：00 |
| 46 |  | 14F病区 | 1 | 7 | 10.5 | 73.5 | 一周7天 每天10.5h 9:00-21：00 |
| 47 |  | 14F病区 | 1 | 7 | 10.5 | 73.5 | 一周7天 每天10.5h 6:30-18：30 |
| 48 |  | 15F病区 | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 早：6:30-18:30 中：9:00-21:00 |
| 49 |  | 15F病区 | 1 | 7 | 11 | 77 | 一周7天 每天11h 早：6:30-18:30 中：9:00-21:00 |
| 50 |  | 5号楼2楼 | 1 | 7 | 10 | 70 | 一周7天 每天10h 10:00-17:30 18:00-20:30 |
| 51 |  | 5号楼2楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 12:00-17:30 18:00-20:31 |
| 52 |  | 5号楼3楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 12:00-17:30 18:00-20:30 |
| 53 |  | 5号楼3楼 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 12:00-17:30 18:00-20:30 |
| 54 |  | 5号楼4楼 | 1 | 7 | 12 | 84 | 一周7天 每天12h 12:00-17:30 18:00-20:30 |
| 55 |  | 血透 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 12：00-20：30 |
| 56 |  | 血透 | 1 | 6 | 8 | 48 | 一周6天 每天8h 12：00-20：30 |
| 57 |  | 血透 | 1 | 6 | 1.5 | 9 | 血透中午加班1.5小时铺床（周一到周六) |
| 58 |  | EICU | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6：00-14：00 |
| 59 |  | EICU | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 14：00-22：00 |
| 60 |  | EICU | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 22：00-6：00 |
| 61 |  | 福田康复科 | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 12:00-17:30 18:00-20:30 |
| 62 |  | 1 | 7 | 8 | 56 | 一周7天 每天8h 6:30-12:00 12:30-15:00 |
| 63 |  | 急诊抢救室 | 1 | 7 | 13 | 91 | 做1休1每天13h 6：30-20：30 中晚各休半小时 |
| **护理员合计** | | | **63** | **437** | **588.5** | **4090** |  |
| **标项二：保洁、运送、客服、护理员—总计** | | | **329** | **2057** | **2745** | **18306.5** |  |
| **标项二：保洁、运送、客服、护理员年度总工时：954553.21小时(18306.5/7\*365=954553.21)** | | | | | | | |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **标项二：③全院工程岗位分布** | | | |
| **序号** | **区域/岗位** | **上班时间** | **招标编制** |
| 1 | 工程经理 | 一周5天 每天8h 7:30-17:00(午休1.5小时),休息时间随时响应医院任务 | 1 |
| 2 | 工程主管 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 3 |
| 3 | 木工 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 4 |
| 4 | 水电工 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 7 |
| 5 | 综合 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 3 |
| 6 | 泥工 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 1 |
| 7 | 文员 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 1 |
| 8 | 空调 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 6 |
| 9 | 水处理 | 一周6天 每天8h 按需排班（24小时值班） | 4 |
| 10 | 电梯工人 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 1 |
| 11 | 医气工人 | 一周6天 每天8h 按需排班（24小时值班） | 4 |
| 12 | 值班 | 24小时值班 | 4 |
| 13 | 司炉 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 7 |
| 14 | 预留 | 一周6天 每天8h 按需排班 | 2 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标项一** | | |
| 5、6、7号楼保洁、护理员、管理人员服务 | 年度总工时（小时） | 128792.86 |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **标项二** | | |
| ①除5、6、7号楼外的所有保洁、护理员服务； ②全院运送、客服中心服务； | 保洁、护理员、运送、客服中心年度总工时（小时） | 954553.21 |
| 项目经理（人） | 1 |
| 运送经理（人） | 1 |
| 运送主管（人） | 2 |
| 保洁经理（人） | 1 |
| 保洁主管（人） | 6 |
|  | 会务助理 | 1 |
| ③全院工程服务 | 经理（人） | 1 |
| 主管（人） | 3 |
| 工程人员（人） | 48 |

**注：1.上表中最低在岗人数和各标段年度总工时数必须完全响应。**

**2.各岗位的具体人员配置数量投标人可根据企业自身管理情况予以合理调整（上表中按采购人开放区域的岗位数配置人员，同一时间段内要求不得一人多岗）。**

**3.采购人要求物业365天每天须安排管理人员24小时值班，具体人员调配请投标人自行考虑。**

**4.上述除经理及以上人员外的管理人员、保洁、运送、客服、护理员、工程人员，按做六休一、每天八小时排班，上班时间均需在岗。具体人员排布中标人需按照岗位分布及临床需求并报医院同意后进行排班。**

**5.上述保洁、运送、护理员、客服、工程人员、管理人员（除经理层人员）的岗位数及各岗位的上班时间，医院可根据自身需要随时调整，中标人需服从，费用结算根据调整的岗位数及上班工时按实结算。**

**6.各分项人员配置数不得低于上表中规定的基础配置人数要求。**

## **B、保洁、运送（含电梯）服务内容与要求**

一、保洁服务内容

大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，规划内的道路、园林、停车场(库)、救护车内、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理和协助灭“四害”等我院规划范围内的所有环境卫生保洁。具体如下：

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

2.办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：地面、自动扶梯扶手、大厅石材墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内储衣柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。石材、灯具每季度进行一次清洁；确保地面、桌面、玻璃面整洁干净。白色墙面及顶面如有污渍等应及时清除。

3.顶篷等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁。

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

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

6.电梯服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮可映出人影。每天对轿厢内外用油布擦拭二次，每周用不锈钢油对轿厢内外进行轻抹保养一次。每天消毒2次，早晚各一次（有污染时及时消毒）。

7.不锈钢保洁服务内容：包括所有不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外，至少每二个月用不锈钢油保养一次。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮，三米内能清晰映出人影。

8.医疗/生活垃圾清运服务内容：及时(每日至少早晚各一次，垃圾多时根据要求增加收集次数）收集垃圾，符合院感要求。转运站工具摆放整齐，垃圾存量不超过三分之二且做到日产日清，定期清洗，医疗废物转运站：每次运出后，均要对地面和物体表面进行消毒，并应无积水，无蚊蝇飞舞。垃圾清运工具应保持清洁无破损，清运过程中不得产生二次污染。各类垃圾运到规定的地方，再将垃圾运到垃圾转运站，其中公共区、卫生间无堆积垃圾。协助医院做好化粪池、污水池的清洁管理工作。

二、保洁服务要求

总体要求：做到医院各个区域24小时动态保洁，并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生。按照采购人要求提供保洁服务，并针对特殊情况，制定防止交叉感染、消毒隔离制度和工作标准、流程，同时做好病区内外、服务员工的日常培训与管理工作。操作特种设备的员工应持证上岗，中标人负责监督并承担相应培训费用。配合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工作。

1.负责服务范围内环境清洁卫生。

2.及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

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

4.为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

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

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

7.做好大楼内PVC地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护。

8.要求中标人对采购人的项目管理配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、专业的能至少达到A0=600洗衣机、烘干机等。

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

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

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

12.要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

13.围墙内的道路、停车场和门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。做到每日清扫两次，巡回保洁。

14.上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

15.日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报。

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

17.排除会对人身、作业产生的安全隐患。

18.每月进行一次保洁服务满意率调查，促进服务工作的改进和提高。

19.窗帘和床帘清洗前的拆、清洗后的装。

20.环境保洁具体工作要求(须以环境保洁服务中约定的文字要求为前提； 该表为最低标准，各投标单位可根据情况，自行提供更完善的执行方案)：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 门诊大厅/候诊室/普通门诊诊室/放射B超等功能检查室等 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面吸尘（均不可以干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒）（清洁2次以上，消毒在下午工作结束后消毒1次） | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭消毒； | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、低处电器表面清洗或擦拭消毒；诊室内电脑桌、就诊椅、电脑键盘、电话擦拭消毒 | 每日1次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭消毒 | 随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手（随时）、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒 | 每日1~2次以上 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒 | 每天1~2次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭消毒 | 每天1次以上 |
| 11 | 玻璃及窗框擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每周1次以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 18 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换） | 半年1~2次以上 |
| 19 | 平车、轮椅擦拭消毒 | 每天1次以上 |
| 20 | 体检中心男厕需另外男保洁每1小时来一次保洁 | 每周一到周五上午半天 |
| 21 | 巡视保洁 | 随 时 |
|  | 22 | 特殊放射（DSA、CT、胃肠等）的医疗垃圾随时清理 | 随 时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 急诊室/输液室/口腔等诊室/监护室/供应室/检验、内镜、导管室等科室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面吸尘（均不能干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒、） | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内电脑、键盘、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、低处电器表面清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭消毒 | 随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手（随时）、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒 | 每日1~2次以上 |
| 9 | 开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒（龙头） | 每天1~2次以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭消毒 | 每天1次以上 |
| 11 | 玻璃及窗框擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒 | 每月2次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每周1次以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 18 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换） | 半年1~2次以上，有耐药菌等特殊感染时需一出院一洗，且地表、物表消毒频次增加 |
| 19 | 平车、轮椅擦拭消毒每天一次 | 每天1次以上 |
| 20 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 21 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 每周1次及以上 |
| 22 | 库房的整理，打扫 | 每周1次及以上 |
| 23 | 床单位终末消毒 | 随 时 |
| 24 | 给所有病人打开水 | 每天2次 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 手术室 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、低处电器表面清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上(洁净区域随时保持保洁) |
| 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 | 随时保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手（随时）、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒、污物电梯、清洁电梯 | 每日1~2次以上 |
| 8 | 拖鞋清洗消毒 | 随 时 |
| 9 | 术后手术间整理、清洁、消毒(含手术床、仪器设备、操作台、踏脚板等的清洁擦拭) | 随 时 |
| 10 | 开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒 | 每天2次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭消毒 | 每天1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒 | 每周1次以上(洁净区域随时保持保洁) |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处除尘 | 每周1次以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次以上 |
| 17 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 18 | 库房的打扫 | 每月1次以上(洁净区域每日1次以上) |
| 19 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换） | 每半年2次以上 |
| 20 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 随时(保证每周一次彻底清洗) |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工 作 内 容 | 频 次 |
| 血透中心 | 1 | 核对和清点医用垃圾，收集区域内垃圾、更换垃圾袋、锐器盒 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、低处电器表面清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔拦处清洗、擦拭消毒 | 每日2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 | 随时保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手（随时）、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒 | 每日1~2次以上 |
| 8 | 拖鞋清洗消毒 | 随 时 |
| 9 | 病人血透后整理、清洁消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒 | 每天1~2次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃擦拭消毒 | 每天1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、高处标牌、壁挂物、低处管道擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每月2次以上 |
| 14 | 高处除尘 | 每周1次以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每2月1次以上 |
| 17 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 18 | 库房的打扫 | 每月1次以上 |
| 19 | 窗/床帘拆换（污染时随时拆换） | 半年1~2次以上 |
| 20 | 各类平车轮椅车轮上油、去污，保证正常运行 | 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（包含污物污洗间）、锐器盒 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（均不可干扫） | 每日2次以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁、消毒、） | 每日2次以上 |
| 4 | 区域内家具（床栏、桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭消毒 | 每日1次以上 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（特殊仪器在医院人员指导下进行）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭消毒 | 每日2次以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭消毒 | 随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手（随时）、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒 | 每日1~2次以上 |
| 9 | 床单位终末消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水机、冰箱外表面清洁消毒 | 每天1~2次以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每天1次以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢保养 | 每周1次以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭消毒 | 每周1次以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每周1次以上 |
| 17 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次以上 |
| 18 | 石材地面的日常维护保养 | 每2周1次以上 |
| 19 | 窗帘，挂帘的拆换（（污染时随时拆换）） | 半年1~2次以上 |
| 20 | 楼层楼梯和楼梯厅保洁 | 随时 |
| 21 | 给所有病人打开水 | 每天2次 |
|  | 22 | 各类平车轮椅车轮上油、随时去污，保证正常运行 | 每周1次及以上 |
| 23 | 库房的整理，打扫 | 每周1次及以上 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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（均不能干扫） | 开会前、开会后 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面清洁） | 开会前、开会后 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 随时 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭 | 开会前 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 随时 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 会前会后 |
| 8 | 区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 会前会后 |
| 9 | 开水机、冰箱外表面清洁 | 每天1~2次以上 |
| 10 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每天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 | 每周1次以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理或保养 | 每3月1次以上 |
| 17 | 地毯吸尘 | 会前会后 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 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、锐器盒 | 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2次以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日2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1~2次以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭，诊、病区公共座椅的擦拭每日一次以上 | 每日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 | 每周1次以上 |
| 12 | 各材质地面的保养 | 每2月1次以上 |
| 13 | 地毯、踏垫保持地毯干净、松软、无污渍斑点，洗后无色差 | 每日清扫，每周吸尘清洁，每周局部使用清洁剂清洁，每月一次用清洁剂清洗 |
| 14 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 每季度全面清尘一次以上 |
| 15 | 巡逻保洁 | 随 时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 室外公共区域（清扫也要避免扬尘） | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次以上 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗 | 每日1次以上 |
| 3 | 明沟、暗沟月彻底清理，如有堵塞情况，及时上报 | 每月2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(有泥土时及时冲刷) |
| 6 | 广场及道路清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次以上(有泥土时及时冲刷) |
| 7 | 外墙及外露管道（二米以下）除尘，无积灰、污渍 | 每日清抹1次以上 |
| 8 | 屋顶及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 9 | 公共座椅保洁 | 随时 |
| 10 | 玻璃清洁 | 每周1次以上 |
| 12 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物 | 每天清洁1次以上，随时清扫 |
| 13 | 巡逻保洁 | 随 时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 电梯 | 1 | 地毯除尘、清洗，无灰尘、垃圾及污渍 | 每日吸尘2次以上，每月清洗1次以上 |
| 2 | 墙面，木质（除尘）铝合金（上保护剂）、镜面清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁，每周清洁、上光 |
| 3 | 门（内外）抹净（上保护剂），无灰尘及手印，光亮 | 循环保洁，每周清洁、上光 |
| 4 | 门槽清除垃圾、杂物，无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除，每周清洁、上光 |
| 5 | 指示牌和按钮除尘，无灰尘、无手印 | 每日清抹1次以上 |
| 7 | 电梯清洁消毒 | 每日消毒2次以上（有污染时随时消毒），每日每次清洁消毒都要写电梯清洁消毒表 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 区域 | 序号 | 工作内容 | 频次 |
| 其他 | 1 | 地下车库地面清扫、冲洗，无垃圾、无杂物 | 循环保洁，每天清洁1次以上 |
| 2 | 标线清洁，保证清晰 | 按需描线 |
| 3 | 图书馆书架、书橱除尘、抹净， | 循环保洁，随时清抹 |
| 4 | 医院围墙外的绿化带、人行道等公共区域的垃圾捡拾，必要的清扫，门前三包清洁 | 每周至少1次，保持干净 |
| 5 | 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。 |

21.服务区域内的玻璃的清洁频率根据各个区域需求进行。

22.在保洁过程中，必须放置安全警示牌，以确保安全。

23.医疗垃圾处理规程：专职员工每天至少3次下收，同时确保科室医疗垃圾量不超过3/4，用专用黄色垃圾袋、专桶回收，用封闭专车运送，一次性用品消毒，毁形，无害处理，医用垃圾集中处理。

医疗垃圾处理的员工需经培训合格后方可上岗。医疗垃圾处理专职人员需具备小学以上文化，视力良好，具备一定的沟通能力及医废回收系统操作能力。

24.要注意专人，专车，专桶，封闭运送垃圾，垃圾车不准停在开水房等公共场所；及时下收，减少污染； 拖运垃圾等杂物人员只能走污梯，绝对禁止走客梯。

25.未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，中标人不得因此拒绝提供保洁服务（因此产生的保洁用品费、人工服务费、管理费等所需费用全部包括在服务费中）。

26.所有病区及公区的轮椅或平车，都由所在科室的保洁人员负责每日消毒清洁。

27.保洁管理须有信息化的现场管理手段，并将终端开放给采购人进行工作督查。

28.行政区域地毯清洁，配置地毯清洁工具

三、运送工作（含电梯）服务内容

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

2.正确识别并校准患者身份信息，按流程送病人院内做检查。

3.送资料、复印、感染报告、送物品。

4.领办公用品、医疗用品、医疗消耗品。

5.小型设备、设备及总务库房等物品的运送。

6.临时药品、针剂药品至病区的送药。部分配剂中心大输液、住院药房片剂类药品至病区采用可根据医院要求由小车物流系统运送。

7.设备借用、设备送报修，协助护士取药/借药（临时）。

8.协助医护人员送危重住院患者做检查、转科。

9.小车物流系统无法到达科室的标本、文件等的运送。

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

11.负责各科室手术器械运送服务。

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

13.医疗/生活垃圾清运服务内容：及时收集垃圾，符合院感要求。

14.院区内废旧物品（不包含各类垃圾）的整理。

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

16.负责科室打开水，窗帘、挂帘的拆、换、挂（污染时随时拆换）。

17.其他未提及的运送工作（根据医院实际开放规模确定）。

四、运送工作（含电梯）服务要求

★1.运送统一中心调度，运送（含电梯）须服从后勤客服中心24小时的调度，并配置相关的足量的通讯工具。运送需有专门的调度系统软件支撑。

2.整个调度系统能实时定位所有运送人员的动态点位信息和运送任务进度时间表，由专员进行统一调度或运送员抢单激励机制。

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

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

5.运送及时率、准确率100%。

7.按规范操作电梯行驶。

8.安全正确地引导各人员乘坐电梯。

9.电梯故障的及时报修。

10.配置电梯操作员，工作时间要求为应急电梯（住院、手术）1部7：00-19：00，5天/周（根据医院实际工作调整）。

11.上岗员工培训通过率100%，培训资料可查。

12.准确无误护送病人检查，及时安全接送病人回病房。

13.认真仔细对各种标本，迅速正确送检各种标本，并做好会诊单、手术单、危重通知单、物品维修等登记工作。

14.运送人员应根据采购人要求与各单位做好人员、物资等的交接签名工作，确保患者安全及设备物资完好；

五、保洁、运送（含电梯）招标事项说明

1、保洁、运送员工年龄要求女60周岁以下、男65周岁以下，小学文化及以上；个别人员素质较好的，可经医院允许适当放宽年龄要求，具备相关健康证。入职前做相关健康体检（如：结核病筛查），特殊工种每年做相关健康体检及疫苗接种，相关费用包含在报价中。

3.医疗垃圾袋、锐器盒、泡腾片、开水车、库房物资运送车由院方提供，其余等由中标人提供，中标人提供物品需与采购人现有设施设备适配，且符合医院的标准。

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

5.司梯等特殊岗位：高中文化以上。

6.重要岗位人员必须由采购人考核、审查通过方可录用。

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

## C、护理员服务内容与要求

一、护理员服务内容

1.病区护理员工作内容：

1.1.在护士长领导和科室护士指导下工作。

1.2.担任病人的生活护理和部分简单的基础护理工作。

1.3.自我介绍：每日入病房前和收住新病人前。

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

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

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

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

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

1.9.协助患者生活护理：

①协助有需要的患者刷牙、漱口、洗脸、擦身、更衣、洗头、修剪指甲等生活护理；

②协助有需要的患者服药、喂饭、喂水；

③协助有需要的患者入厕，或床上、床边排便，协助倾倒大小便，并通知护士记录量，协助倾倒引流液；

④协助有需要的患者加热饭菜，打开水，保持开水间清洁；

⑤协助昏迷、瘫痪、肢体活动偏弱、长期卧床者，在护士的指导下给予定时翻身、作肢体被动活动。

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

1.11.安置新病人；热情迎接新病人，协助测量身高、体重，做好入院环境制度等相关介绍，检查患者的清洁度，发放病人衣服，必要时协助修剪指甲、洗头等。

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

1.13.协助晚间护理：协助不能自理的患者洗脸、漱口、洗脚、沐浴、如厕等，夜间拉起所有的床栏。

1.14.协助抢救病人：做好临时调配的工作，必要时负责部门间的借物工作。

1.15.协助尸体料理：夜间没有保洁工人时负责对床单位的终末消毒，准备好新病人的床单位。

1.16.夜间没有保洁工人时，负责病区的保洁工作。

1.17.参与采购人迎接检查时的各类大扫除工作。

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

1.18.完成病区常规工作：（具体时间由病区护士长调整）

①每周协助护士完成病房常规仪器设备的清洁消毒工作；

②每天协助布类物品的清点、整理；

③每天清洁微波炉，并记录；

④每天检查走廊的免洗液使用情况，及时提醒秘书取出更换；

⑤每周一次常规更换患者清洁床单、被套；

⑥每周更换值班被服；

⑦每周协助秘书整理清洁库房；

⑧每周协助秘书行呼叫铃测试；

2.备注：

2.1.服从护士长和护士的工作安排，愿意接受额外的任务。

2.2.与楼层的运送工人、保洁工人、发餐工人等保持团队合作。

2.3.定期复习服务礼仪、院感、安全等知识，及时洗手，防止交叉感染。

2.4.与护士长、秘书、责任护士保持密切联系，及时了解病区总概况，尤其注意自己分管范围内的重病人、无家属陪护的人员。

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

2.6.在病区保洁员不在的情况下，协助紧急处理相关清洁工作（处理临时护理车垃圾、地面临时保洁）。

3.护理员其他工作内容及约定

中标人负责护理员的日常管理工作，制定医院护理员服务中心规章制度、护理员管理办法、护理员职责和考核标准。按照招标文件及后期双方约定的考核办法，由护理部及各病区医生、护士、患者及家属的满意度等进行服务质量综合评。对不适宜从事护理员工作的要及时清退。采购人对中标人管理混乱、提供的服务质量与服务水平与合同承诺存在较大差距、患者和杜会满意度低等情形，采购人可与其终止合同。

4.驻点病区的护理员具体工作职责以病区提供的护理员岗位职责为准，中标人应参照执行。招标文件的护理员工作内容为通用版本，员工入职培训时，中标人可以参考。

二、护理员服务要求

1.持有健康证。中标人做好护理员每年一次的健康检查，相关各项社会保险。

2.遵守护理员职业道德规范。

3.病区护理员应在科室护士长或注册护士的业务指导下从事生活护理，尊重病人、关心病人，耐心细致地完成病人的生活护理，保护患者的隐私。严禁护理员从事医疗护理工作。

4.特殊科室护理员服从科室护士长工作安排。

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

6.遵守采购人及科室的各项规章制度，服从病区护士长和护士的管理，严格遵守病房管理制度，保持病房整洁、舒适、安静、安全。

7.护理员不能与病人及家属发生争执，不得向病人索要礼物或消费等。

8.护理员上岗应文明用语，礼貌待人，服务热情周到。

9.要求病人或家属、医务人员对护理员的服务满意率在90%以上。

10.护理员考核内容：护理员素质、服从护士长安排、工作时无脱岗、串岗、闲谈现象、态度热情，服务周到、工作服穿戴整齐、病人及家属对护理满意无投诉、尊重病人，耐心解释、保护病人隐私、院内感染符合要求、了解院内感染的一些基本知识、护理病人前后要洗手，护理不同的病人前后要洗手、三餐前擦手、病房环境清洁整齐、室内物品：床，床头桌清洁，物品摆放整齐、脸盆、便器不落地、病人护理符合要求、生活不能自理者能给予入厕照料、生活不能自理者能给予洗漱照料、生活不能自理者能给予饮食照料、指（趾）甲、胡须短、头发清洁、送饭送水到床头、能协助及时收集标本，并能及时正确的向医护人员反映、及时巡视病房。

11.采购人提供各病区的护理员岗位职责，中标人应参照执行。

三、护理员招标事项说明

3.护理员排班制度需符合临床护理工作要求。

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

5.为确保护理员队伍的稳定，中标人的护理员在本院辞去工作的，不得加入本院的陪护理员作，并根据现场巡查及科室反馈体现绩效收入。

6.中标人需要有专人对护理员工作进行定期巡视，做好质量监控，定期收集临床用工反馈。

## D、工程(设施、设备运行与维护)服务内容与要求

一、对设备运行与维护服务总体要求：

1.重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

2.保障机电正常运行并做好相关记录；

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

4.设立24小时工程报修中心，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给采购人的决策进行支持。相关人员配置对讲机；

5.建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

6.有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系、员工激励机制；

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

8.中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；

9.中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录；

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

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

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

13.在由采购人指定的第三方单位对中标人管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管；

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

15.中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

16.中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

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

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

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

20.所有机房卫生落实到人；

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

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

23.积极配合采购人完成各项指令性任务和迎检工作；

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

25.设备运行及维护人员至少配备47人，月度流失率超过5%（以工程人员为基数，包括管理人员）则书面警告；连续3个月超5%的，则按流失总人数乘中标单价进行处罚。

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

★27.中标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；

★28.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、锅炉、冷水机组、VRF机组、医用气体系统等；

29.做好全院特种设备的送检工作；

30. 采购人提供附件七中的维修工具及设备，其他未列入附件七的维修工具及设备由中标人自行承担。维修耗材由医院自行提供。

二、工程(设施、设备运行与维护)服务范围

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

三、工程(设施、设备运行与维护)服务内容

1.锅炉系统

负责蒸汽锅炉、真空热水机组、热交换器及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

1.1.司炉工应持证上岗，严格执行操作规程。严格执行工艺指标，保证正常供汽。

1.2.认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。

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

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

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

1.6.每日测一次炉水水质，测两次软化水水质；

1.7.每年对阀门进行一次保养；

1.8.每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练

2.配电系统

2.1.负责低压配电室（强电间）内设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

2.2.负责低压配电室（强电间）内设备设施的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

2.3.保持房间清洁，亮度适中，墙面地面无渗漏水现象，无易燃易爆、杂物等堆放。

2.4.检查桥架孔洞、墙洞封堵是否脱落，能达到防火、防水、防小动物等要求。

2.5.每季度对配电箱（柜）内元器件进行除尘紧固，无过热、异味、锈蚀现象。

2.6.每天巡视一次设备设施，抄一次主要仪表。

2.7.各元器件运行状态良好。各切换装置、指示灯、空开等状态符合当前运行要求。

2.8.每年对全院重点区域插座及延长线进行一次全面的检查。

2.9.每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

2.10.持证上岗。

3.供气系统

负责液氧站、瓶氧站、负压吸引机房、空压机房内设备设施系统日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录。

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

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

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

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

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

3.6.检查周边环境无渗漏水影响、无可燃物威胁、无其它风险点存在。

3.7.配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报采购人。

3.8.做好医气供气系统末端设备的简单维修处理。

3.9.每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

3.10.负责压力容器的附件送检测工作。

3.11.持证上岗。

4.空调系统

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

4.1.配合楼宇自控随时对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换；

4.2.每1小时巡视一次冷冻机房内设备设施，记录一次主要仪表及参数；

4.3.每天巡视一次泵房、冷却塔、热泵机组（运行季节）、空调机房、热交换室，记录一次主要仪表及参数；

4.4.每周测一次软化水水质；

4.5.每日对大楼内进行测温，并配合楼宇自控班组调节温度，并做好相关记录；

4.6.各种记录应规范、完备、字迹清楚。

4.7.经常保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常。

4.8.检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦破损等。

4.9.检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内。

4.10.根据季节气候调节和设定机组的制热、制冷温度，降低能耗。

4.11.每月一次末端设备的过滤网及过滤器清洗

4.12.负责更换及简单维修风机盘管控制开关面板。

5.照明系统等

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

5.2.负责医院设备带电系统的运行与维护；

5.3.每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录；

5.4.配合全院的避雷检测工作；

5.5.负责全院应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录。

5.6.持证上岗。

6.给排水系统

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

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

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

6.3.负责责任区的防汛工作；

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

6.5.协助消防系统设备的维保并做好记录。

7.污水处理系统

7.1.包括医院所有污水处理装置和设备。

7.2.负责污水处理系统的日常维修、维护；

7.3.负责污水处理系统日常操作并记录、送检测试及监测部门沟通。

7.4.做好污水处理系统的清淤工作并与医疗废物处理公司进行交接登记工作。

7.5.持证上岗。

7.6.负责水质检测、送检工作。

8.电梯系统

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

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

8.3.协助电梯故障处理并做好记录。

9.中央纯水系统

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

9.1.每天巡视2次纯水机房内设备设施，做好巡视记录；

9.2.每季度测一次纯水水质；

9.3.各种记录应规范、完备、字迹清楚；

9.4.保持机房环境清洁，保持机组外表面整洁，保持机房通风、排水装置正常；

9.5.检查机组运行情况是否有滴水、泄漏、腐蚀、锈蚀、松动、摩擦破损等；

9.6.检查机组运行情况，温度、流量、压力、电气、噪声、振动情况在正常范围内；

9.7.软化器再生系统定期加盐；

9.8.协助厂家工程师滤网、过滤器等消耗品的更换；

9.10.协助厂家工程师进行纯水管道消毒。

10.综合维修

负责院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外维护修缮工作，包括门窗玻璃破损，地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录。各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

11.其他服务

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

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

11.3.对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录；

11.4.对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录；

11.5.根据工作需要持证上岗。

11.6.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；

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

11.8.负责协助每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报院方；

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

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

11.11.其他未尽医院工程(设施、设备运行与维护)服务内容。

11.12.工程维修设备、工具全部由中标人自行提供，中标人执行维修任务时的维修耗材由采购人提供。

四、工程(设施、设备运行与维护)服务要求

1.重点突出“安全第一，经济运行”的运行方针；

★2.中标人需提供基于PDA或RFID的信息化设备巡检管理系统，以及网络化、开放式工单管理系统；

3.保障机电正常运行并做好相关记录；

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

5.工作人员服从后勤客服中心24小时的调度，并配备相应的通讯工具；

6.要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给院方的决策进行支持；

7.建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

8.有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系；

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

10.中标人按计划巡视设备机房和设备运行情况，做好相关记录；

11.中标人对员工岗前培训，且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录；

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

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

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

15.在由采购人指定的第三方单位对中标人管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，中标人负责协调、配合和监管；

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

17.中标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

18.中标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

19.中标人每天24小时提供紧急维修服务，对紧急报修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，经医院确定后切实执行。每月向后勤部上报月工作总结及下月计划及员工考核结果及奖惩等。

22.所有机房卫生落实到人。

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

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

25.积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作。

26.所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须每月上交医院总务科。

27.中标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，人员费用由中标单位负责。

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

## E、后勤客服中心服务内容及要求

一、后勤客服中心服务内容

1.后勤客服中心独立设置，受理后勤维修、中央运送、保洁等后勤所有日常和应急事务，基本工作包括电话受理、任务派单、服务信息跟踪与反馈、满意度调查，以及空调、小家电、家具等设备设施与供货商的售后联系工作。

2.负责接听后勤客服中心电话，提供每周7天，每天24小时服务；记录来电服务需求内容，并将服务需求简洁、准确告知工程维修、运送等部门；定期开展满意度调查；负责做好工作交接班记录、月报，及时反馈统计、分析和汇报；完成医院安排的其他工作。

3.负责后勤客服中心日常管理工作；负责后勤客服中心服务标准、流程、培训等制度规范的制定，规范客户服务行为；负责科室投诉处理和投诉渠道维护，同时与各部门沟通提出解决方案并跟踪实施；负责后勤客服中心报表的制作和上交。

二、后勤客服中心服务要求及招标事项说明

1.服务要求：需有固定的管理人员分管后勤客服中心，管理人员变更需经医院审核同意；具有完善的客服管理制度并能很好的落实；具有良好的人员培训体制，能定期对客服人员开展文明礼仪、工作流程等方面的培训，提高服务质量；具有奖惩体制，针对工作人员的表现能做好有奖有罚，提高员工工作积极性及工作质量；要求分管人员每月向采购人提供客服中心月报，明确当月客服中心客服量等数据统计及分类，统计存在问题并提出解决方案；能配合采购人定期开展满意度调查，针对满意度调查结果积极对存在问题进行整改；根据采购人发展需求，配合采购人开展工作。

2.招标事项说明

2.1.客服管理须纳入其他分部管理。

2.2.客服人员基本条件要求：年龄在40周岁以下；普通话标准，口齿清晰，语言表达能力强，擅于沟通；头脑清晰，思维敏捷，有良好的服务意识，工作耐心细致；具有一定的项目管理经验；沟通能力强，具有亲和力；头脑灵活，具备解决问题的能力；有团队合作精神，具有基本电脑使用能力；大专及以上学历。

2.3.后勤客服中心由运送部统一管理。

2.4.医院后勤客服中心的设施设备由采购人提供，其余设备由中标人提供。

## F、物业服务其他总体要求及招标说明

一、标项一和标项二的分区、分工及部分工作要求

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 标项 | 标项内容 | 数量 | 单位 |
| 1 | 5、6、7号楼保洁、护理员服务 | 1 | 项 |
| 2 | ①除5、6、7号楼外的所有保洁、护理员服务；  ②全院运送、客服中心服务；  ③全院工程服务 | 1 | 项 |

1.标项一的区域范围包括5、6、7号楼室内和室外门前五包区域，尤其是5号楼，标项一的服务范围需包含发热门诊围挡内的所有室外区域。

2.全院范围的医疗垃圾、医疗可回收物（玻璃瓶输液袋等）和生活垃圾由标项二的中标人至污物间负责清运和管理，清运务必及时。由标段二的库管员负责发放标1、标2的医疗垃圾袋并做好登记；标段二的医废工人负责提供标1、标2各科室的锐器盒。

3.标项一范围内的地面保养、地面清洗、不锈钢清洁、玻璃清洁、窗帘拆装和屋面檐沟阴沟保洁，由标项一的中标单位自行负责。

4.标项一和标项二交界之间的地面卫生，双方应共同负责清理，不得相互推诿。

5.标项一项目的毛巾、地巾清洗消毒，需由中标人自行负责，采购人不再另外提供场地和设备清洗。

6.标项二负责全院室外和各出入口门前五包的卫生和地面冲洗工作，中标人需有专业的水冲洗机器。标项二中标人需配置必备的比如洗地机、尘推机、超静音洗地机等设备。

7.采购人招标文件中提及免费提供的办公家具、设备等，供标项二中标人使用，标项一办公家具需自行负责。2个标段的医疗垃圾袋、锐器盒、泡腾片、开水车、库房物资运送车由采购人提供，其余等由中标人提供，中标人提供物品需与采购人现有设施设备适配，且符合医院的标准。

8.标项一和标项二的服务公司间不得恶性竞争，不得聘用对方公司离职未满6个月的员工，不得故意破坏对方服务范围内的服务质量等。

二、物业服务综合要求

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

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

3.中标人应建立健全工人薪酬及激励体系，部分驻守科室（手术室，血透，ICU，急诊，放射介入治疗室），夜班，5号楼发热门诊、病房保洁、运送和护理员，医废和生活垃圾回收工人及呼吸科等危重病区的工人，其薪酬应高于其他普通岗位20%以上，以上重点岗位人员严禁超龄。投标单位在投标时需出具重点岗位薪酬高于其他普通岗位的承诺和方案。重点岗位人员的薪酬经采购人确认后方可发放。

4.要求派驻本项目的项目经理具有3年及以上的医院物业管理经验（项目须包括保洁、运送），保洁、运送经理具有3年及以上医院物业管理经验。管理人员均需获得采购人认可后方可上岗。主管人员须有2年以上物业相应管理经验，大专以上文化学历，主管人员须经采购人同意后方可上岗。主管人员可由中标人优化排班，但法定上班时间均需在岗。主管人员工资待遇要求达到部门经理的80%。

5.中标人须根据采购人要求更换工作不能达到采购人要求的工人或管理人员。

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

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

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

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

★10.中标人须建立健全员工考核机制，并严格执行，将所有考核督查记录等资料必须每月上报采购人总务科。同时应从深入管理角度出发，对每位员工建立项目激励机制，并根据岗位、科室设置不同的激励机制。

11.为提高员工工作积极性，由采购人和中标人共同组织对一线员工开展月度之星，季度之星、年度之星的评选，组织技能逼平等活动，年度激励基金不少于中标总价的百分之一，费用由中标人承担，由采购人直接发放给员工。要求投标人投标时候提供激励方案和承诺。

12.根据采购人维修管理平台的开发进度，配合采购人推进维修系统的使用，所有报修、维修接入采购人管理平台，投标人提供承诺书。

13.重点岗位人员流动性每季度不超过5%，如超过5%，采购人按每人次1万元的扣款给予处罚。

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

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

16.中标人的各岗位员工要统一着装，佩戴胸卡，持证上岗，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤，重点岗位人员工作服清洗频次和所在科室临床工作服的清洗频次保持一致，所有人员必须专职为采购人服务，不得兼职。

17.中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

18.中标人需无条件积极配合采购人各项临时性、应急性工作。

19.紫龙苑专家公寓为医院的一部分，日常涉及医院物资须搬入紫龙苑暂存或放置于紫龙苑物资须搬回医院，中标人须配合。福田院区、廿三里院区为医院的医共体，中标单位需配合医院开展必要的工作。

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

21.中标人的物业服务标准需满足医院三甲医院评审标准及医院参与的其他各类评审标准。

★22.中标人进场服务时间由采购人提前半个月通知。中标人接到采购人通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始物业服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前物业管理人员、物业员工的相关费用和培训费用等由中标人负责。

23、鉴于疫情防控要求，科室护理员有病房大门门禁看管的工作内容，涉及门禁管理内容产生的加班费用，中标人应区别与正常工作产生的加班费支付，要求显著低于正常加班的加班费。

24、各管理人员的工资与所辖区域服务质量考评挂钩，由总务科和护理部进行考核排序，针对管理人员考核分低于85分的，采购人按照每低1分扣除该岗位服务费的1%计入月度物业服务费结算。

25、经理层成员应落实相互间AB岗职责，周末不当班时应安排经理层人员值班，现场有重要迎检或特殊情况应随叫随到。

26、中标人未经采购人同意，不得聘用超出标书年龄限制的人员，一经发现，采购人有权按1万元/人次每月进行扣款直至中标人更换符合年龄要求的员工为止。

27、中标人虚报出勤人数或工时的，一经发现，按每人次1万元进行扣款，计入服务费结算。

28、采购人有权限抽查中标人的原始考勤数据。采购人有权要求中标人采用医院的考勤系统（如有）进行考勤。

29、除春节特殊时期，物业服务人员的缺岗率不得超出5%。春节期间（指春节前后一个月）的缺岗考核经采购人与中标人协商后执行。保洁、运送、护理、工程的管理人员到岗人数不得低于上表中规定岗位数，实际人数根据医院要求岗位数增减，人数与岗位数需匹配；工程人员到岗人数不得低于上表中规定岗位数，实际人数根据医院要求岗位数增减，人数与岗位数需匹配；除春节特殊时期，标段二的保洁、运送、护理人员配置数不得低于岗位数的95%；除春节特殊时期，标段一的保洁、护理人员配置数不得低于岗位数的95%。春节期间（指春节前后一个月）的缺岗考核经采购人与中标人协商后执行。

30、中标人须按照采购人的空调管理制度使用物业办公用房内的空调，未按规定使用的，发现一次扣1000元。

31、区域经理在项目开始后的前6个月，每周需至少保障3天在项目现场，指导项目运作。

32、保洁、运送的信息化平台搭建和运作，需在项目开始的6个月内完成建设并投入使用。否则，每延迟1天，按1000元/天计算罚款直至中标单位完成平台建设，延迟的罚款扣除计入服务费结算。

三、物业服务综合招标事项说明

★1.保洁、运送（含电梯）、护理员、工程(设施、设备运行与维护)、后勤客服中心、管理人员的排班，应根据采购人实际情况和科室需求优化排班；增加、减少的岗位，按中标人的各岗位中标单价按实结算、增减；因工作原因产生的加班（含节假日加班），中标人应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资（费用要求已含在总报价中，不得再向采购人索取额外加班薪资）。

2.中标人进驻后，采购人与中标人就招标时的岗位分布进行核定，岗位若有增减，则以双方进场时核定的岗位分布为准；预留岗位未启用的，相应的服务费按实核减。增减的岗位数、工时费用计入服务费结算。实施过程中采购人保留调整服务范围和内容的权利，如根据采购人需求增加或减少服务范围和内容的，则服务费相应调整。

3.合同期间，实行实名制的管理制度。管理人员请假或更换，需报采购人同意后执行，未报采购人直接请假或更换的，采购人按每人次1万元进行扣款。

4.服务质量考核低于75分，因人员缺编导致直接影响工作质量的情况下，采购人有权书面通知中标人对以上情况加以整改，且最终结果适用于总合同条款的相关规定。人员缺岗若超过5%的，采购人除扣除缺岗人员服务费外，按每缺岗1人罚款1万元计入服务费结算。

4、①本合同内的所有加班费（法定节假日及周末等）已包含在投标单价中，采购人按岗位要求时间及在岗时间按实结算。②因医院三甲评审或其他大型活动产生的加班，加班费用双方另行协商。③特殊科室（经总务科认定）签字认可的长短期或零星加班工时，总务科核对后予以支付。④若因工人日常作业不合格或故意拖班导致的加班，一律不予结算。⑤春节期间，缺岗区域的物业工作由其他岗位人员在班外合理时间完成的，由缺岗科室负责人及总务科管理人员视服务质量考虑是否给予加班签字。

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

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

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

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

9.本项目应按梯度设置管理人员，诸如项目总经理、各分项经理、各分项主管、领班、组长等，费用计入各项目人员均价报价。中标人须根据本项目开展情况储备相应人员，物业储备人员的费用由中标人承担。所有管理人员中标人应培训到位，并通过采购人的管理人员考核后，方可上岗；未经采购人考核合格的管理人员，采购人不予结算费用。

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

11.采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标人承担。

12.中标人不得在合同期限内将本项目转包、分包或发包。一经发现有上述行为，中标人应向采购人支付合同总价30%的违约金，返还采购人已支付的所有服务费，并终止合同（提出终止合同到合同终止时间为90天，期间中标人需继续按照合同要求提供服务）。

13.中标人须严格按照国家和义乌市政府规定给所有符合政策的员工缴纳社会保险或商业保险。

14.中标人应保证在合同期内其员工最低月工资不得低于现行公布的义乌市最低工资标准。在约定的合同期内，因政府政策变化引起的工资或社保等涨幅采购人都不做调整，此风险和费用由中标人充分考虑，并包含在投标报价中，采购人不承担相关费用的调整。

15.所有员工入院服务时都必须体检，体检合格的员工才能上岗（费用由中标人负责）。

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

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

17.物业服务中的医疗垃圾袋、锐器盒、消毒药剂、开水车、库房物资运送车及采购人提供的清单内家具（见下表）由采购人提供；其余（中标人自行配置项目相关人员的装备包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用，自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材）等由中标人提供。

18.物业服务人员因工作原因需要开通医院虚拟网的，中标人需无条件予以支持开通虚拟网，虚拟网费用由中标人承担。目前，虚拟网费用目前为10元/月/号。管理人员必须开通医院虚拟网。

19.任何因物业人员产生的医疗废弃物回收不良事件，造成上级监管部门对医院的处罚的，由中标人承担；造成严重不良影响的，采购人有权追究中标人相关法律责任。

20.在服务期内中标人遇到采购人各类检查（如上级部门来院检查等），中标人要无条件加班，所产生的费用由中标人承担。因医院三甲评审或其他大型活动产生的加班，加班费用双方另行协商。

21.为保证医院的正常医疗活动的开展，中标人须提供详细的新旧物业交接方案。

22.因中标人在服务期内连续两个月到岗率＜90%或员工季度流失率≥20%，采购人可以单方面终止合同。

★23.本项目设有两个标项，对于同一标段内的产品或服务不允许拆分参投，否则其投标无效。

24.中标之后，如发现中标人的投标文件内容有不一致的，以有利于采购人的原则执行。

25.演示要求：投标方需在投标文件解密成功后，进入政采云平台开标大厅，等待通知演示。政采云平台会以投标文件解密时间的先后顺序以短信的形式通知演示，每个投标人演示前的调试准备时间不超过15分钟，演示时间不超过30分钟，不包含评标委员会提问解答时间。演示的方式通过“开标大厅”（建议选择谷歌浏览器）的屏幕共享方式进行演示，其中涉及需要安装的软件投标人应在开标前自行下载安装，确保网络、麦克风、演示环境等演示所需设备和系统正常稳定，并提前熟悉操作和使用。

## G、采购人对中标单位的考核及费用结算

1.服务费结算标准及方式：

标项一：在合同生效以及具备实施条件后7个工作日,采购人向中标人支付合同价的30%作为预付款（在签订合同时，中标方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不支付或减少预付款支付比例）。采购人可以要求中标人提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。（保函的金额、有效期等在签订合同时约定）。后勤物业管理服务费由以下部分组成：①管理人员、保洁、护理员的当月总工时\*中标单价，②各项考核的奖、罚金额，③其他。以上部分组成物业服务费，双方核定后，于次月月初凭乙方开具的正规发票支付。合同最后一个月的服务费在中标人履约完毕（新旧物业完成交接、项目资料移交完毕等）且双方存在的合同争端解决后予以支付。

标项二：在合同生效以及具备实施条件后7个工作日,采购人向中标人支付合同价的30%作为预付款（在签订合同时，中标方明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不支付或减少预付款支付比例）。采购人可以要求中标人提交银行、保险公司等金融机构出具的预付款保函或其他担保措施。（保函的金额、有效期等在签订合同时约定）。后勤物业管理服务费由以下部分组成：①管理人员人数\*中标单价+保洁、运送、客服、护理员的当月总工时\*中标单价+工程双方核定的当月岗位数\*中标单价，②各项考核的奖、罚金额，③其他。以上部分组成物业服务费，双方核定后，于次月月初凭乙方开具的正规发票支付。合同最后一个月的服务费在中标人履约完毕（新旧物业完成交接、项目资料移交完毕等）且双方存在的合同争端解决后予以支付。

2.采购人每月对中标人的服务态度、工作效果、在职在岗情况、制度执行情况、病员及医务人员的满意度、服务质量等几方面进行分项考核，包括保洁运送（含电梯）及护理员服务、工程服务、后勤客服中心。考核标准包括本招标文件所列附件一至附件六、医院的规章制度等。

3.本项目的整体考核由各分项考核组成，具体如下：

（1）保洁、运送、护理员、客服服务的考核奖惩标准如下： 1）项目月度考核分=保洁、运送、护理员月度考核分\*95%+后勤客服中心月度考核分\*5%

1）项目月度考核奖惩标准如下：

项目月度考核总分高于90分（含），每高1分奖励4000元；

项目月度考核分为85分（含）～90分（不含），每比85分（含）高1分奖励2000元；

项目月度考核分为82分（含）～85分（不含），不奖不罚；

项目月度考核分为75分（含）～82分（不含），每比82分（不含）低1分，罚款2000元/分；

项目月度考核分为低于75分（不含），每比75分（不含）低1分扣款4000元/分。

任意分项考核分低于65分，扣款30000元。

2）考核所产生的奖惩金额均纳入当月服务费结算。考核中因员工个人获得采购人奖励的，中标人应将医院奖励金全额发放给相应员工。采购人每月对中标人进行考核，考核后对中标人实施的奖、罚金额纳入当月服务费结算。

（2）工程服务的考核奖惩标准如下：

项目月度考核总分高于90分（含），每高1分奖励1000元；

项目月度考核分为85分（含）～90分（不含），每比85分（含）高1分奖励500元；

项目月度考核分为82分（含）～85分（不含），不奖不罚；

项目月度考核分为75分（含）～82分（不含），每比82分（不含）低1分，罚款1000元/分；

项目月度考核分为低于75分（不含），每比75分（不含）低1分扣款2000元/分。

项目月度考核分低于65分（含），额外扣款30000元。

1）考核所产生的奖惩金额均纳入当月服务费结算。考核中因员工个人获得采购人奖励的，中标人应将医院奖励金全额发放给相应员工。

采购人每月对中标人进行考核，考核后对中标人实施的奖、罚金额纳入当月服务费结算。付款方式：根据合同按月支付服务费，在次月月初考核后凭中标人开具的正规发票支付。

中标方应于次月月初3号之前提交所有结算所需资料，医院于2个月内完成所有结算资料核对、签字及服务费支付（医院总务科核对服务费10个工作日；中标方和总务科复核5个工作日；驻守科室护士长或负责人月度岗位分布单上签字确认5个工作日，该步骤经总务科管理人员签字后由中标方完成；财务初核5个工作日；医院会签10个工作日；财务复核及打款5个工作日）。若因中标人发起或经办的环节造成的延迟，则医院结算环节同步延迟。

附件目录

附件一、保洁、运送（含电梯）、护理员考核标准

附件二、保洁、运送、护理员满意度调查表

附件三、工程(设施、设备运行与维护)每月考核测评表

附件四、后勤客服中心服务考核标准

附件五、后勤客服中心满意度调查表

附件六、浙大四院物业服务奖惩细则

附件七、采购人提供的家具、工具清单

附件一、保洁、运送（含电梯）、护理员考核标准

采购人每月底以书面形式向中标人提供考核结果，并要求中标人限时整改，中标人应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向采购人反馈整改措施及效果。对于采购人提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 浙江大学医学院附属第四医院保洁、运送（含电梯）、护理员服务质量考核表 | | | | |
| 日期： | | | | |
|  | 考 核 内 容 | 扣分标准 | 扣 分 情 况 | 扣分合计 |
| 一、总体要求 | 1、物业所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度。 | 每发现一次不符扣1分 |  |  |
| 2、物业员工上班期间必须统一着装、佩证上岗，仪表整洁、言谈举止符合医院规定。自用车辆须按指定地点停放。各类工作用具规范放置，正确使用，严格执行操作流程并符合院感要求。 | 每发现一次不符扣0.5分 |  |  |
| 3、保洁、运送、护理员人员确保在岗在位，各尽其职，保证符合各项服务的质量标准。特殊岗位必须持证上岗，各岗位班次及人数符合招投标及合同规定，班次及人数不得随意更改（包括物业管理人员）。 | 在岗在位和服务时间一处不符合扣2分；无证上岗，每人次扣5分； |  |  |
| 4、不能与医护人员、病人及家属发生争执，不得向病人索要礼品、礼物及小费。做到热情服务、文明礼貌。严禁在院内大声喧哗、刷手机、吃零食、聚众聊天。不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。对病人遗忘的物品发现后须及时上交或归还失主。未经院方同意，不得私自使用大功率电器用品。 | 每发现一次不符扣1分 |  |  |
| 5、不谈论与病人隐私、病情、治疗相关话题。 | 每发现一次不符扣1分 |  |  |
| 6、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，保证保洁、运送工作符合检查要求。 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 7、病人及医院职工满意度≥85分 | 满意度85分（含）及以上不扣分，满意度[82,85)分扣2分，满意度[80,82）分扣5分，满意度低于80分扣10分。 |  |  |
| 8、各类投诉考核。（包括现场投诉、电话投诉、书面投诉、科室申报不良事件等） | 每次投诉查实后根据问题大小扣1-5分，情节严重的扣10分 |  |  |
| 9、更换项目管理人员（主管及以上人员）须经过医院审核合格后方可上岗。 | 没经过审核上岗的扣5分。 |  |  |
| 二、保洁服务质量考核 | 1、外环境应做到整洁，无死角、无烟头；生活、建筑垃圾应按指定地点堆放，地面无积水。室外各护栏、标识标牌应保持清洁，屋顶每月1-2次清扫，保持天沟通畅。绿化地无杂物垃圾，下水道无阻塞外溢。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 2、室内对人员出入频繁之处，必须进行不间断的保洁。及时处理污物、垃圾，保持地面干燥、无污迹、无烟迹果壳。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 3、保持内墙面清洁、无污迹、无蜘蛛网。玻璃窗明亮清洁、窗帘干净。门、门框、栏杆、窗台、设备带、灯具、钟、镜框等无灰尘，保持干净清洁。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 4、病区内不乱挂衣服、不拉线、不乱钉乱贴。床头橱、凳子、椅子、病床等保持清洁，无积灰无污迹。一日二次冲开水送至病人床头。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 5、厕所地面光亮干净无积水，管道畅通、墙面清洁，无异味、便器无积垢。淋浴间墙面、地面无污迹、黄垢。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 6、公共场所的楼梯扶手及通道的地面、玻璃窗、墙面的卫生要求同上。所有垃圾桶清洁、无异味。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 7、推车、卫生用具等整齐有序、清洁定位。病区常规废品物资、废纸、废纸板箱、空盐水瓶等及时上报所属主管处理。 | 每发现一次不符扣0.5分 |  |  |
| 8、室内、室外花盆内不得有垃圾及烟头。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 9、保持茶水站、污物间整洁，里面不得有私人杂物。水槽、水桶无积垢。节约水电，无长明灯、长流水形象。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 10、门急诊、大厅及室内公共区域、病房及办公室的首次（上、下午）保洁在上班前完成，不影响开诊、交接班、查房等工作。专项保洁不影响病人休息。 | 每发现一次不符扣0.5分 |  |  |
| 11、院内公共设施摆放整齐有序、清洁，活动指示牌、宣传牌、防滑告示牌等应定点、定位，整齐、整洁摆放，不得无故搬移、损坏。 | 每发现一次不符扣0.2分 |  |  |
| 12、公共区域PVC/橡胶地面，喷磨抛光不低于每周2次；公共区域PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年4次；室内区域PVC/橡胶地面，打蜡不低于每年2次。 | 一处不符扣2分 |  |  |
| 13、病区终末消毒、电梯清洁消毒、医废站清洁消毒、医废收集日清等符合院感要求。保洁药剂及时更换，都在有效期内。 | 一处不符扣1分 |  |  |
| 14、临时性、应急性保洁，应随叫随到。 | 一次不符扣1分 |  |  |
| 15、及时完成上级布置的开展灭四害、爱国卫生工作任务，并按规范要求认真做好爱国卫生资料，按院方要求整理归档，以便上级有关部门检查。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 垃圾超过2/3，医疗垃圾、生活垃圾及时回收等 | 发现一处扣0.5分 |  |  |
| 三、运送及司梯服务质量考核 | 1、调度中心24小时有专人调度，坚守岗位，调度及时、准确，有追踪。保证临床运送工作及时、准确完成，无差错发生，保证夜间工作的正常运行。 | 一处不符扣1分 |  |  |
| 2、热情为病员服务，满足临床需要，在完成工作同时，强调优质服务。护送病员做各类检查，护送病员手术注意安全，服务周到，不得有意外损伤。 | 一处不符扣2分 |  |  |
| 3、清洁、消毒、运送工作符合院感要求，医疗、生活垃圾标志明显，专车分开运送到指定地点，并做好登记、保管、交接工作。 | 一处不符扣1分 |  |  |
| 4、送各类预约单、会诊单、化验单，送检各类医疗标本，送药、送血及时准确。设备物资运送加强责任心，不得遗失、损坏设备和物资。 | 每发现一次错误扣2分 |  |  |
| 5、电梯员必须持有效证件上岗，严格规范操作。操作人员不脱岗、不串岗，混岗，闲聊。 | 无证上岗每次扣5分，未规范操作、脱岗等现象每次扣2分， |  |  |
| 6、电梯员对行动不便者提供帮助，到站时，适时提示。保持轿厢内外的清洁，保持厅门、轿门地槛清洁。 | 每发现一次不符扣0.5分 |  |  |
| 7、驻守科室服务人员必须遵守科室各项规章制度，并服从相关科室科主任、护士长的管理。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 8、科室呼叫运送服务，运送中心不得推诿。优先级为一级的医院运送项目，一经呼叫运送服务，运送人员应在2分钟内到场，对完成时间有限制的一级运送项目，运送服务需在规定时间内完成 | 一次不符扣1分 |  |  |
| 9、完成医院、后勤部、护理部及科室布置的临时性运送工作的情况。 | 一处不符扣1分 |  |  |
| 四、护理员服务质量考核 | 1、服从所在科室护士长对护理员工作的安排 | 每次不符扣2分 |  |  |
| 2、护送病人注意安全，服务周到，不得有意外损伤 | 一处不符扣5分 |  |  |
| 3、员工需具备基本院感常识，护理病人前后及护理不同病人前后要洗手 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 4、病区床、床头桌要保持清洁，物品摆放整齐，便盆、便器不落地 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 5、对生活不能自理者，须协助如厕、洗漱、饮食等方面照顾，协助病人剪指甲、刮胡须，协助病人头发清洁等 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 6、能协助及时收集标本，并能及时正确的向医护人员反映 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 7、护理员工作需符合各病区提供的护理员岗位职责要求。 | 一处不符扣0.5分 |  |  |
| 扣分总计: 分，合计金额（大写）：人民币 | | | | |
| 五、奖励 | 1、受到患者表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查）。 | 经核实奖1分/次 |  |  |
| 2、病人及医院职工满意度≥95分 | ≥95分时，每提高1分奖2分。 |  |  |
| 3、配合医院完成市级以上各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等）。 | 奖2-3分/次 |  |  |
| 4、提出合理化建议或排除安全隐患，使医院免受重大损失的。 | 奖1-2分/次 |  |  |
| 5、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院保卫科，必须有照片、有资料。 | 每起奖励0.5分 |  |  |
| 奖励分总计： 分，合计金额（大写）： 人民币 | | | | |
| 后勤部管理员签名： | | | | |
| 物业经理签名： | | | | |
|  |  |  | 日期： | |
| 甲方：浙江大学医学院附属第四医院 | | 乙方： | | |

附件二、保洁、运送、护理员满意度调查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 分值 | 分数 |
| 1 | 物业员工及经理的仪表及态度是否满意？ | 10 |  |
| 2 | 物业员工的保洁质量是否满意？ | 10 |  |
| 3 | 物业员工的保洁员操作熟练程度是否满意？ | 10 |  |
| 4 | 物业的保洁主管跟临床科室沟通及对投诉的问题处理与整改是否满意？ | 10 |  |
| 5 | 物业运送员工的服务质量是否满意？ | 10 |  |
| 6 | 物业员工的运送效率是否满意？ | 10 |  |
| 7 | 物业运送主管与医护人员协调整改和遇应急事件处理的及时合理性是否满意？ | 10 |  |
| 8 | 物业护理员的服务态度是否满意？ | 10 |  |
| 9 | 物业护理员服从护士长等工作安排和分配情况是否满意? | 10 |  |
| 10 | 您对物业护理员的工作热情和责任心是否满意？ | 10 |  |
| 备注 | 调查表上有10项内容，每项分值为10分，科室根据实际工作在10-1分中选择合适分值打分） | 100 |  |

附件三、工程(设施、设备运行与维护)每月考核测评表

甲方每月底以书面形式向乙方提供考核结果，并要求乙方限时整改，乙方应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 考 核 内 容 | | 扣分标准 | 扣 分 情 况 | 扣分合计 |
| 一、医患满意度考核 | 1、上班时间不得在服务场所无故大声喧哗、聚众聊天 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 2、上班时间不得在院内吸烟、喝酒 | | 每人次扣1分 |  |  |
| 3、公司员工不谈论与病人病情、治疗相关话题 | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 4、上班时间不得私自对病人提供有偿服务，严禁向病人索要、收受礼物及小费，对病人遗忘的物品发现后须及时上交或归还失主(有详细登记及院方证明人) | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 5、不得与病人及家属吵架 | | 发现一次扣2分 |  |  |
| 6、被服务对象（病人、报修科室等）投诉 | | 经查实存在问题扣5分 |  |  |
| 7、后勤部每月进行满意度调查，根据分数进行考核 | | 高于85分（含）不扣分；大于80（含）小于85，扣3分；大于75（含）小于80，扣6分；大于70（含）小于75，扣9分，以此类推。 |  |  |
| 二、设备运行与维护管理质量考核 | 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 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 2、报修电话及时接听，维修及时率100%，常规10分钟内到场维修（特殊原因除外），紧急情况8分钟到场维修，常规2小时内修复 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 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 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 4、维修服务场地卫生保持干净，维修完毕落手清；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 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 5、各种应急工作到位，安全生产工作落实到位。 | | 一处不符合扣2-10分 |  |  |
| 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 | | 每发现迟到、早退一次扣0.5分，发现有缺岗每一例扣2分 |  |  |
| 7、各工种按国家规定持证上岗 | | 一处不符合扣5分 |  |  |
| 8、各工种相应岗位培训需到位 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 9、不得在院内干私活，晾晒私人衣服等。 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 10、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 | | 一处不符合扣5分 |  |  |
| 11、公司所有员工必须严格遵守医院的各项规章制度，对各病区科室各种纸箱等各类回收物品，按院方规定进行处理，不得私自出卖或各处存放。未经院方同意，不得私自使用大功率的电器用品 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 12、各类设备维修、巡视及保养资料齐全，符合三甲评审标准 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 13、各类设备机房（包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、热力室、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 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 14、按照三甲评审标准，做好应急预案和演练 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 15、工程人员年龄要求在55周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄（不超过退休年龄），但不能超过总人数的10% | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 16、确保在岗人数和服务时间，班次及人数不得随意更改，不得影响医院正常工作 | | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 17、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 | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 18、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 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 19、对公司制定的年度设备设施维保计划每项都要100%执行 | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 20、建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系。 | | 一处不符合扣2分 |  |  |
| 21、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。 | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 22、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。 | | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 23、信息化报修平台10分钟内受理，常规2小时内完成维修。 | | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 24、报修热线（551295）24小时制， | | 每一次无人接听扣2-5分 |  |  |
| 三、各系统维保质量考核 | （1）热力系统 | 1、热力站内设备设施的日常操作、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 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、在运行期间，每1小时巡视1次热力站内设备设施，并记录一次主要仪表参数，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （2）低压配电系统 | 1、低压配电柜及其所有供电线路、配电箱等配电设施的日常操作、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。配电箱至少每月巡查一次。 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （3）电梯系统 | 1、垂直电梯、自动扶梯等电梯系统的日常操作、巡视、检查、协助保养及安全工作到位，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、每日巡视所有电梯机房、电梯轿厢，负责电梯的开关，及开机前的试运行和相关检查和记录；每月2次协助电梯维保 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （4）物流传送系统 | 1、协助物流传送系统专业厂家维保，遇到报修及时联系厂家维保人员到场维修 | 一处不符合扣0.5分 |  |  |
| 2、协助物流传送系统的日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （5）弱电智能化系统 | 1、楼宇自控（BA）、门禁一卡通系统、视频监控、防盗报警、消防系统、远传抄表系统、电子巡更、电梯多方对讲、通讯电话、有线电视、呼叫门铃、呼叫系统等弱电智能化系统的日常操作、巡视，协助进行维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、值班人员时刻观察数据变化，每4小时记录1次主要参数及数据；每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （6）供气系统 | 1、中心供气系统和压缩空气、（液）氧气、笑气、（液）氮气、二氧化碳等六气、正、负压空气等医用气体系统设备及终端设施的日常操作、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；瓶装气体及时供应 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、合理调节供气的压力、流量、浓度等。每2小时巡视1次设备设施运行状况，抄1次主要仪表参数，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、负压吸引机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 4、根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报；及时做好压力容器的附件送检测工作 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （7）空调系统 | 1、所有中央空调冷水机组、冷却塔、组合式空调机组、空调末端设备、空调水泵、热交换机组、洁净净化设备、风冷热泵机组、中央空调变冷媒系统、分体式空调、通风设备、制冷设备及其相关设备的日常操作、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 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、冷冻机房24小时值班，常规每1小时记录1次中央空调主机等设备设施主要仪表参数，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、所有空调处理器、过滤网每月清洗1次，空调外机翅片每2年清洗一次；每日巡视冷却塔；常规每季度1次（主要区域每月1次）清洗风机盘管过滤器（网）；做好以上各项记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （8）建筑系统 | 1、院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外维护修缮工作到位，包括门窗玻璃破损、地面修补维护、墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）维护等，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、做好病床、家具等维修工作，有相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （9）照明系统 | 1、全院照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换、电缆维护、灯具维修、插座、线路检查维修等工作到位，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、每年对所有排风扇进行一次保养、维护，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、每季度对所有热水器进行一次除垢、保养，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 4、每年夏、秋季之前对全院的避雷系统进行检查，做好防雷检测工作，做好防雷检测资料和记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 5、负责应急灯巡视及维护，每2个月做放电试验，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （10）给排水系统 | 1、对生活水泵、消防水泵、潜水泵、污水处理设备、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 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨落管等的日常巡视、维护及维修工作到位，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 4、每天巡查2次污水坑、集水坑，每季度巡查一次污水过井，并作好相关处理和记录。每月检查室外雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视（防汛泵）做好相关记录。每年对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录。负责消防泵的巡检和基本维护，并协助消防系统设备的维保并做好记录。 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （11）污水处理系统 | 1、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。 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、污水处理系统的清淤工作、与医疗废物处理公司进行交接登记工作到位 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、每年对污水所用潜水泵进行半年一次维修保养，每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练，并做好相关记录。 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| （12）纯水系统 | 1、中央纯水系统的日常操作、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 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 2、中央纯水机房日常巡检，常规每天记录2次中央纯水系统设备设施主要仪表参数，并做好相关记录 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 3、协助做好所有纯水过滤网定期维护更换，纯水管路1年消毒一次 | 一处不符合扣1分 |  |  |
| 扣分合计： 分 | | | | | |
| 四、奖励 | 1、受到患者表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查） | | 经核实奖1分/次 |  |  |
| 2、配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的（获奖等） | | 奖2-5分/次 |  |  |
| 3、提出合理化建议或排除隐患，使医院免受重大损失的 | | 奖2-5分/次 |  |  |
| 4、拾到钱包、手机等有价物品并上交医院保卫科，必须有照片、有资料。 | | 每起奖励1分 |  |  |
| 5、有切实有效的节能措施或建议，被医院采用并节能15%以上。 | | 每项奖励5分 |  |  |
| 奖励分总计： 分 | | | | | |
| 后勤部管理员签名： | | | | | |
| 物业经理签名： | | | | | |
| 甲方：浙江大学医学院附属第四医院 | | | 乙方： | | |

附件四、后勤客服中心服务考核标准

甲方每月底以书面形式向乙方提供考核结果，并要求

乙方限时整改，乙方应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向甲方反馈整改措施及效果。对于甲方提出的问题未限时整改的，加倍扣分。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核内容 | 扣分 | 扣分情况 |
| 1 | 不具有明确的客服操作流程和客服岗位职责 | 2分 |  |
| 2 | 无规范的客服礼仪培训资料 | 2分 |  |
| 3 | 未定期对客服工作人员开展岗位职责相关培训 | 2分 |  |
| 4 | 客服人员不稳定，影响客服中心运行 | 2分 |  |
| 5 | 客服电话接听不规范、未记录详实信息 | 1分 |  |
| 6 | 客服交接工作不清晰、有误，未记录详实交接信息 | 1分 |  |
| 7 | 交接班记录本未签字，上一班未完成事项未跟进解决 | 1分 |  |
| 8 | 未使用文明用语，接听电话不耐心 | 0.5分 |  |
| 9 | 不自觉维护医院形象，着装不整齐，不讲究个人卫生 | 1分 |  |
| 10 | 未及时反馈科室服务需求完成情况 | 0.5分 |  |
| 11 | 上班迟到、早退、旷工等情况 | 0.5分 |  |
| 12 | 工作时脱岗、串岗、闲谈现象 | 0.5分 |  |
| 13 | 被科室投诉，经确认存在问题 | 1分 |  |
| 14 | 发现未接电话未回拨询问 | 0.5分 |  |
| 15 | 不了解院内感染的一些基本知识，未通过院感知识点考核 | 0.5分 |  |
| 16 | 未定期整理客服报表并提交医院 | 1分 |  |
| 17 | 未及时对医院提出进行改进 | 1分 |  |
| 18 | 医院对客服的满意度要求≥90分 | 满意度（85分-89分)扣2分，满意度（80分-84分）扣5分，满意度低于80分，扣10分 |  |
| 扣分合计 | |  | |
| 序号 | 奖励内容 | 加分 | 备注 |
| 1 | 根据客服中心运行情况，有效改善流程，提高工作效率，提出合理建议，并被医院采纳 | 1分 |  |
| 2 | 医院满意度调查结果显示，医院各单位对客服中心服务满意 | 1分 |  |
| 3 | 收到科室表扬，并经核实确认 | 0.5分 |  |
| 4 | 医院检查客服记录完善、客服人员工作状态良好 | 0.5分 |  |
| 5 | 医院对客服的满意度要求≥95分 | 每高于95分1分，加2分 |  |
| **奖励分总计： 分** | | | |
| 后勤部管理员签名： | | | |
| 物业经理签名： | | | |
| 甲方：浙江大学医学院附属第四医院 | | 乙方： | |

附件五、后勤客服中心满意度调查表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 调查内容 | 分值 | 分数 |
| 1 | 您对客服中心555111的总体评价？ | 10 |  |
| 2 | 在你印象中，相较于之前，客服中心服务质量是否有提升? | 10 |  |
| 3 | 您对客服中心人员555111的服务态度是否满意？ | 10 |  |
| 4 | 您对客服人员对您所提问题的理解力是否满意？ | 10 |  |
| 5 | 您觉得客服人员是否了解您科室的服务需求？ | 10 |  |
| 6 | 对于未能第一时间解决的服务项目，客服中心是否能给您及时反馈？ | 10 |  |
| 7 | 您对客服中心解决投诉的态度和效率是否满意？ | 10 |  |
| 8 | 客服中心接听电话的及时性是否满意？ | 10 |  |
| 9 | 客服中心服务人员的语速、语调是否满意？ | 10 |  |
| 10 | 客服中心传达科室任务时的准确性是否满意？ | 10 |  |
| 备注 | 调查表上有10项内容，每项分值为10分，科室根据实际工作在10-1分中选择合适分值打分） | 100 |  |

附件六、 浙大四院物业服务奖惩细则

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 浙大四院物业服务奖惩细则 | | | | |
| 序号 | 考 核 内 容 | 扣分标准 | 扣 款 情 况 | 扣款合计 |
| 1 | 员工在上班时间不得做私活和捡废品变卖 | 若有违反，则除在月考核扣分外，每次扣中标单位200元 |  |  |
| 2 | 向病人推销或出售产品 | 发现一次扣罚中标单位500元 |  |  |
| 3 | 变卖、泄露或乱弃一次性医疗废弃物 | 发现一次扣罚中标单位2000元，情节严重的扣罚5000元∕起，并移交公安机关依法处置 |  |  |
| 4 | 私人出租给病人及家属躺椅等用品收取租金；私自向病人或家属收取特殊服务费用；私自提供临床或岗位职责外的服务 | 发现一次视情节严重程度扣罚中标单位500-1000元 |  |  |
| 5 | 各类卫计委、质检等机构对医院进行检查时，因中标单位服务质量问题引起扣分 | 每发现一处扣罚2000元∕处 |  |  |
| 6 | 三甲机构评审等各类评审检查时，因中标单位服务质量问题引起扣分的 | 每发现一处扣罚10000元∕处 |  |  |
| 7 | 由于公司员工服务态度问题、工作质量问题、工作失误、培训未到位等所引发的各类投诉事件 | 情况核实后，发生一例后视情节轻重扣罚100-1000元∕件 |  |  |
| 8 | 由于公司员工服务态度问题、工作质量问题、工作失误、培训未到位等所引发的投诉到总务科或院方各相关部门的事件 | 情况核实后，发生一例扣罚1000元∕件 |  |  |
| 9 | 由于公司员工服务态度问题、工作质量问题、工作失误、培训未到位等所引发的投诉到媒体或市级管理部门事件 | 情况核实后，发生一例扣罚5000元∕件 |  |  |
| 10 | 公司应严格监管，严禁员工在工作场所工作时间贩卖任何物品，严禁员工私自回收院内任何物品 | 情况核实后，发生一例扣500元/次（医疗废弃物除外） |  |  |
| 11 | 质量考核对保洁质量和保洁频率双重考核，质量和频率不达标均要扣罚，按频率保洁（地面打蜡、玻璃保洁、窗帘围帘、不锈钢保养、墙面大理石等） | 每科室每漏一次扣罚1000元∕次 |  |  |
| 12 | 未经医院同意更换管理人员，或管理人员未经医院同意脱岗 | 扣款10000元/次 |  |  |
| 13 | 未经医院同意任用超过项目要求年龄员工 | 每发现一人，扣款500元/人/次 |  |  |
| 14 | 物业员工在医院范围内争吵、打架等行为 | 每发生1次，视情节扣除200-1000元不等的扣款。 |  |  |
| 15 | 运送任务未按医院优先级分配及未在规定时间内完成的；未及时响应处理日常应急保洁任务的 | 每发生1次，视情节情况扣除200-5000元不等的扣款 |  |  |
| 16 | 物业公司间不得恶性竞争，例如互挖员工、故意破坏对方公司范围内的保洁质量等 | 每发生1次，视情节扣除1000-10000元/次 |  |  |
| 17 | 物业公司不落实护士长或总务科交代的各项工作任务 | 每发生1次，视情节扣除1000-10000元/次 |  |  |
|  | | | | |
| 1 | 科室或病人提名表扬 | 奖励100元/次 |  |  |
| 2 | 院级表扬奖励 | 1000元/次 |  |  |
| 3 | 新闻媒体及市级表扬 | 5000元/次 |  |  |
| 后勤部管理员签名： | | | | |
| 物业经理签名： | | | | |
| 甲方：浙江大学医学院附属第四医院 | | 乙方： | | |

附件七、采购人提供的家具、工具清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 家具名称 | 技术参数 | 数量 |
| 1 | 2层六门更衣柜 | 0.9\*0.5\*1.8m | 14 |
| 2 | 18门鞋柜 | 0.9\*0.43\*1.8m | 8 |
| 3 | 办公桌 | 1200\*600\*750 | 4 |
| 4 | 办公椅 | 常规 | 9 |
| 5 | 钢质文件柜 | 1200W\*400D\*900H | 3 |
| 6 | 钢质文件柜 | 六抽单门860W\*400D\*1800H | 2 |
| 7 | 钢质文件柜 | 二斗双门860W\*400D\*1800H | 1 |
|  |  |  |  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 工具名称 | 技术参数 | 数量 |
| 1 | 600瓦正反转高速手电钻 | GBM13RE | 1 |
| 2 | 博世14.4V充电式电钻 | GSR14.4-2 | 1 |
| 3 | 博世850瓦100MM角磨机 | GWS8-100C | 1 |
| 4 | 博世800瓦正反转高速冲击钻 | GBH2-26DRE | 1 |
| 5 | 博世热风枪 | 1800W | 1 |
| 6 | 博世580瓦正反转调速曲线锯 | GST85PBE | 1 |
| 7 | 世达管子钳 | 200MM | 1 |
| 8 | 世达管子钳 | 250MM | 1 |
| 9 | 世达管子钳 | 300MM | 1 |
| 10 | 世达梅花板手公制套装（11件）09028 | 8至24MM | 1 |
| 11 | 电缆液压钳 |  | 1 |
| 12 | PPR管道熔接器（双温双控） | 200～630 | 1 |
| 13 | 世达带软管黄油压力枪 |  | 2 |
| 14 | 数字风速仪风量仪 | GM8902 | 2 |
| 15 | 南通优力得石材切割机 | 21E-NL-110--1200W | 2 |
| 16 | 台虎钳 | 5寸 | 1 |
| 17 | 电动切管套丝机 | Z3T-N100B | 1 |
| 18 | 多功能台钻 | Z516钻床 | 1 |
| 19 | 电焊机 | ZX7-20 | 1 |
| 20 | 锻压手动三爪拉马 | SLG-200 | 1 |
| 21 | 高档液压拉马 |  | 1 |
| 22 | 无油静音空气压缩机（闽豹） | MB550-1功率600W容量24L | 1 |
| 23 | 中杰直钉枪 | F30 | 1 |
| 24 | 中杰蚊钉枪 | P625 | 1 |
| 25 | 铝合金梯子 | 2米折叠式 | 2 |
| 26 | 铝合金梯子 | 2米人字梯 | 2 |
| 27 | 铝合金梯子 | 2.5米人字梯 | 2 |
| 28 | 铝合金梯子 | 3米人字梯 | 1 |
| 29 | 名江单项潜水泵 | 1.1Kw | 4 |
| 30 | 电动升降平台（作业平台，用于住院门庭） | GTWY18-4218 | 1 |
| 31 | 强力吹风机 |  | 1 |

此部分物资如因中标人使用不当损坏，中标人须按照采购人的物资赔偿制度赔偿。同时缺少的物资，采购人将不再增补，由中标人承担。

# 第四章 开标、评标和定标须知

## 一、开标

1.本项目实行电子开评标，投标人无需前往开评标现场，只需在规定时间内在“政采云”上上传电子投标文件，并准时在线参加开标。

2.电子开评标及评审程序

2.1采购中心开启解密后的1小时内，由各投标人自行对电子投标文件进行解密（请各投标人务必在规定时间内完成电子投标文件的解密工作，在电子开评标期间，投标人（授权代表）需确保在各自所在的区域具备上网的技术条件并保持网络及联系方式畅通）；

2.2评标委员会对投标人的资格和商务技术响应文件进行评审；

2.3评标委员会对报价响应文件进行评审；

2.4在系统上公布评审结果。

**特别说明：“政采云”如对开评标程序有调整的，按调整后的程序操作。**

## 二、评标

**3.评标委员会**

招标方将根据招标采购项目的特点确定评标委员会（即评标小组）。其成员由专家和采购人代表共5人及以上单数组成。评标委员会对投标文件进行审查、质疑、评估和比较。

**4.评标原则**

4.1评标委员会将遵循公开、公平、公正的原则，严格遵守评标工作纪律。

4.2先评资格及商务技术响应文件，再评报价响应文件。

4.3客观公正对待所有投标人，对所有投标评审均采用相同的程序和标准。评标的依据为招标文件和相关法律、法规及政策文件。

4.4异常或特殊情况处理：

4.4.1在评标过程中，如发现招标文件中内容有不一致的（除招标文件中其它地方另有规定的外），经评标委员讨论认为不影响评标的，可以继续评标。

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

**4.4.2**在评标过程中，出现其它异常或特殊情况时，由评标委员会集体讨论决定。

4.5评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

**5.评标过程的保密**

5.1开标后，直至授予中标人合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较等有关的资料以及中标候选人的推荐情况等与评标有关的任何情况均严格保密。

5.2在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐的过程中，投标人向采购人和评标委员会施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

5.3为保证定标的公正性，在评标过程中，评标成员不得与投标人私下交换意见。在招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得也不应将评标情况扩散出评标成员之外。

**6.投标文件中内容不一致的处理**

**同一份投标文件中，彩页、官网下载资料、检测报告等证明性资料中描写的技术性能指标与投标文件中其它地方内容描述不一致的，应以上述证明性资料为准；规范偏离表等偏离表的内容与投标文件中其它地方内容有描述不一致的，应以投标文件中其它地方内容的描述为准。**

**7.投标文件的澄清**

7.1为有助于投标文件的审查、评价和比较，评标委员会应当在“政采云”在线询标或采用其他有效形式要求投标人对同一份投标文件含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容（除招标文件中其它地方另有规定的外）作必要的澄清或说明，投标人应采用在线回复或其他有效形式在询标规定时间内进行澄清或说明（需盖电子签章或实体公章），但不得超出投标文件的范围或改变投标文件的实质性内容。根据本须知第9条规定，凡属于评标小组在评标中发现的计算错误并进行核实的修改不在此列。

7.2如果投标人代表拒绝按评标委员会要求在“政采云”作出在线回复且无其他有效回复方式的，评标委员会可以对其作出无效标处理。

8.**投标文件的资格性和符合性评审**

8.1评标时，评标委员会将首先评定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。所谓实质上响应，是指投标文件应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。

8.2如果投标文件出现第五章规定的内容，即为实质上不响应招标文件的各项要求，评标委员会将予以拒绝（或认定为无效标），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，使之成为实质上响应的投标。

8.3在投标文件的评审和比较、中标候选人推荐的过程中，投标人向采购人和评标小组施加影响的任何行为，都将会导致其投标被拒绝。

**8.4评标委员会在作出任何一项无效标决定前，都应当严格遵循以下程序：**

8.4.1要求当事投标人作相应的答辩；

8.4.2在充分讨论的基础上集体表决。

**9.投标文件中计算错误和不同文字文本的修正**

9.1修正原则如下：

9.1.1对不同文字文本投标文件的解释发生异义的，以中文文本为准；评标委员会可以拒绝接受不是中文版的投标文件以及与投标相关的资料。

9.1.2投标文件报价出现不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

（1）客户端填写的报价与以pdf格式上传文件中的报价不一致的，应以Pdf格式上传文件中的报价为准；

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

（3）投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

（4）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）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。修正后的报价通过“政采云”经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

**10.评标办法**

**本项目采用综合评分法。**

**11.决标**

11.1评标委员会依据本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，向招标方提出书面评标报告。

**11.2在招标采购过程中，有下列情形之一的，应对采购项目予以废标：**

（1）通过资格审查或评审后有效投标人不足三家的；

（2）出现影响采购公正的违法、违规行为的；

（3）因重大变故采购任务取消的；

（4）招标文件另有规定情形的。

## 三、定标

12.中标通知

12.1投标人自2019年01月01日起到中标公告期结束前无行贿犯罪记录（评标结束后，发放中标通知书前,由采购人通过中国裁判文书网（http://wenshu.court.gov.cn/）按照招标文件约定对拟中标（成交）单位及其拟派项目负责人的行贿犯罪记录进行查询，查询结果以网站页面显示内容为准）,经查实，中标人有前述行贿犯罪记录的，取消其中标资格，采购人依法重新组织采购。

12.2评标结束后，采购结果公告期限为1个工作日，发布采购结果公告的媒体为：浙江政府采购网站、义乌市公共资源交易平台。

12.3公告期内，如无有效异议，由义乌市政府采购中心通过“政采云”发《中标通知书》，《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

**13.合同签订**

13.1中标人自接到《中标通知书》后应在三十天内到采购人处与采购人签订合同**；采购人在合同签订之后将合同报送义乌市财政局备案（如续签，续签合同和考核情况也报送义乌市财政局备案）。**

13.2招标文件、中标人的投标文件、评标过程中投标人在询标时作出的承诺及其澄清文件等，均为签订合同的依据。

13.3中标人不遵守招标文件和投标文件的要约及承诺而擅自修改报价，或在接到《中标通知书》后借故拖延、拒签合同而造成超过规定时间的，取消该投标人的中标资格。在此情况下，采购人和招标代理机构重新招标，对受影响的投标人不承担任何责任。

13.4采购人变更数量的权利

采购人在授予合同时有权对“第三章 招标项目要求”中规定的服务予以增加或减少，但必须符合《中华人民共和国政府采购法》及义乌市政府采购的相关规定。

## **四**、**质疑和投诉**

14.1开标过程中，投标人对开标有异议的，应当在“政采云”上及时提出，评标委员应对异常情况制作相关记录。

14.2开评标结束后，投标人或者其他利害关系人对依法必须进行招标的项目的评标结果有异议的，应在采购结果公告期限结束之日起的7个工作日内，依据政府采购相关法律法规向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人或招标代理机构将在收到书面质疑后7个工作日内对质疑内容作出答复。若投标人对采购人或采购代理机构的答复、处理结果不满意，应在收到书面答复后十五个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。

14.3质疑投诉的相关规定质疑应当包括下列内容：

（1）供应商的名称（或姓名）、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据及相关证据材料；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

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。

质疑投诉存在以下情形之一的，将不予受理：

（1）质疑投诉人不是参加本项目的供应商；

（2）供应商自身权益未受到损害的；

（3）已超过法定质疑投诉提出期限的事项；

（4）质疑未提供书面质疑或未按要求签署或盖章的；

（5）质疑已经处理并答复后，质疑人就同一事项再次提起质疑且未提供新的有效证据的；

（6）质疑投诉的事项已经进入行政复议或者行政诉讼程序的；投诉事项应先提出质疑而没有提出质疑的；

（7）不符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）等有关规定的投诉。

# 第五章 投标文件的无效情形

**1.有下列情形之一的，招标方将不予受理投标文件：**

1.1逾期上传电子档投标文件至“政采云”的。

1.2电子投标文件在规定时间内解密未成功的，且未提供备份投标文件或提供的备份投标文件无法上传打开的。

**2.投标文件在资格或商务技术评审中出现下列情形之一的，由评标委员会审核后按无效投标文件处理：**

2.1资格响应文件或商务技术响应文件中包含商务报价的。

2.2招标文件关于投标文件组成内容商务技术响应文件要求中打“★”的内容，投标人的投标文件内容未提供完整的，或关键字迹模糊、无法辨认的，或未按其规定的格式及要求填写、签字、盖章，或提供的投标文件内容不符合招标文件中有关打★号的条款的规定。

2.3投标人的投标资格不符合招标文件的资格要求规定。

2.4投标人所投产品的数量不符合招标文件规定的。

2.5投标人借用或冒用他人名义或证件，或投标人涂改证件，或投标人伪造或编造投标资料的。

2.6投标中不同投标人的投标文件出现雷同或相似（包括部分雷同或相似），对所有雷同或相似投标人按无效标处理，招标方将保留进一步追究责任的权利；或投标人串标的。

2.7其它对本招标文件中打★号的条款未完全响应的。

2.8经评标委员会认定，投标文件附有采购人不能接受的条件。

2.9评标委员会要求投标人澄清或说明的，如果投标人拒绝按照招标文件规定进行澄清或说明的。

**3.投标文件在投标报价评审出现下列情形之一的，由评标委员会审核后按无效投标文件处理：**

3.1招标文件关于投标文件组成内容报价响应文件要求中打“★”的内容，投标人的投标文件内容未提供完整，或关键字迹模糊、无法辨认的，或未按其规定的格式及要求填写、签字、盖章，或提供的投标文件内容不符合招标文件的中有关打★号的条款的规定。

3.2*投标总价高于预算价（或最高限价），或投标总价低于投标人的企业成本价。*

3.3投标人的所投产品的数量不符合招标文件规定的。

3.4投标人的投标报价未明确的，或者对同一采购项目提供两个或两个以上报价且未声明哪一个有效的，或者对同一采购项目提供两个或两个以上成本价且未声明哪一个有效。

3.5经评标委员会审议认为投标文件附有采购人不能接受的条件。

3.6*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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，要求其在评标系统合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的。*

3.7其它对本招标文件中打★号的条款未完全响应的。

3.8当投标人由于报价计算错误，投标人拒绝接受按招标文件的规定进行的修正处理（或投标人代表拒绝签名确认）。

4、在资格审查及评审过程中，符合中华人民共和国财政部令第87号《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第三十七条情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，并移送采购监管部门：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（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；

（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；

（5）不同投标人的投标文件相互混装；

**5.其他违反法律法规的情况。**

**6.评标过程中，非上述所罗列的情况，不得以无效标处理。**

# 第六章 评标办法

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律的有关规定，为更好地做到公开、公平、公正，结合本次招标的特点，特制定本评标办法，本项目的评标办法为综合评分法。

**一、评审程序**

评标委员会以开标、评标、询标情况为基本依据，按照招标文件的规定，对各投标人的投标文件分资格、商务技术、投标报价三个部分按以下程序进行分析、评议：

（一）对所有投标人的资格响应文件进行审查，并以开标当日为准，对投标人“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）信用记录情况进行查询，根据（义行服管〔2017〕17号）的规定，对投标人的综合信用报告评级进行查询。

（二）对通过资格性审查合格的投标人的商务技术响应文件进行符合性审查。

（三）对通过符合性审查有效的投标人的商务技术响应文件进行技术评分（详见三、评分细则）。

（四）上述投标人的评分结束后，评标委员会对上述投标人的报价文件进行评审；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，有可能影响服务质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标系统合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（五）对通过报价评审有效的投标人,由“政采云”计算出其报价分及总得分，并由评标委员会进行确认。

（六）确定中标人

1.首先，评标委员会按综合得分从高到低顺序进行排列；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，按技术分从高到低顺序排列；技术分也相同的，投标报价相同的由采购人代表采用公共资源交易中心抽取程序随机确定。

2.其次，评标委员会直接确定排名第一的投标人为中标人。

（七）完成评标报告

评标委员会根据评审相关情况作出评标报告。

**二、确定的中标人放弃中标等情况的处理**

当确定的中标人放弃中标，因不可抗力提出不能履行合同，或者质疑投诉成立，取消中标人资格的，都不再确定其余投标人作为中标人**。**

1. **评分细则**

**标项一**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值（分）** | **评分方法** |
| 一 | 技术分 | 70 | 评标委员会根据评分细则，对各投标人的技术文件进行书面审核和评论后，由各成员独立给分，打分时保留小数1位，每人一份评分表，并签名。在统计得分时，如果发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。投标人技术分的最终得分为评标委员会组成员的有效评分的算术平均值。计算结果保留小数2位(第三位四舍五入)。 |
| （一） | 项目实施方案 | | |
| 1 | 服务方案 | 0-19.0  （主观分） | 1.根据投标人的服务管理模式的科学、先进、前瞻性；管理手段及配套措施对本物业服务的提升作用，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。  2.根据投标人的保洁服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。  3.根据投标人的病区及专科护理员服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-3.0）。  4.根据投标人的防止交叉感染等保障措施（投标人提供的医院防止交叉感染和消毒制度方案，尤其是疫情期间的院内及员工间的防交叉感染举措；员工参与医院疫情管控的举措；生活垃圾分类收集及医废垃圾收集运送方案等），进行打分（0-3.0）。  5.根据投标人的针对各类检查和突发性公卫事件等任务的应急方案及措施情况，进行打分（0-3.0）。 |
| 0-3.0  （主观分） | 根据投标人具有保洁管理日常信息化巡检系统，进行演示打分。注：演示要求见第三章P55的要求。 |
| 2 | 组织方案 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人的本项目工作组织实施方案的全面性及合理性（包括组织架构、机构设置、信息反馈渠道、人员流失控制及人员及时补充等）情况，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。 |
| 0-4.0  （主观分） | 根据投标人拟派本项目的项目经理：  项目经理具有同类项目[项目服务内容需包含医疗保洁的工作]管理工作经验，进行打分；项目经理必须为投标人的正式员工，年龄50周岁以下，具备大专及以上学历，提供劳动合同及在投标人单位缴纳的社保资料，否则本项不得分。  佐证材料：提供合同扫面件及该合同实施内容包含“医疗保洁的工作”的相关佐证资料，如合同不能完全反映以上要素的，还应在投标文件中补充提供业绩合同甲方出具的佐证材料，并写明佐证联系人及联系电话。  注：未按上述要求提供相关佐证资料的不得分。 |
| 0-8.0  （主观分） | 根据投标人拟派本项目服务团队的总人数、除项目经理外的各类管理人员和服务人员具备相关服务经验等以及服务团队综合实力与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分。  （1）各岗位人员配备的全面性（0-2分）  （2）岗位设置和作息管理的合理合规性（0-2分）  （3）各类人员尤其是管理人员的专业性或类似工作经验的优势（0-4分） |
| 3 | 拟投入的物资情况 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人拟投入本项目（保洁、护理员）的设备和主要工机具等配备的全面性、合理性及先进性，进行评分：  1.全面性（0-2分）  2.合理性（0-2分）  3.先进性（0-1分） |
| 0-3.0  （主观分） | 根据投标人拟投入本项目保洁的药剂和耗材的产地、质量、数量、品牌等情况，进行打分。 |
| 4 | 质量考核办法及奖惩制度 | 0-4.0  （主观分） | 根据投标人的质量考核办法及奖惩制度的全面性、针对性及可行性，进行打分（1-4分）。未提供相关内容的得0分。 |
| 5 | 人员培训方案 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人的各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性，进行打分（2-5分）。未提供相关内容的得0分。 |
| 6 | 员工福利待遇 | 0-3.0  （主观分） | 根据投标人对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行打分。 |
| 7 | 物业交接过渡工作方案 | 0-3.0  （主观分） | 根据投标人的新老物业交接方案：根据投标人拟定的新老物业交接方案，方案是否可行、可靠，进行打分。 |
| （二） | 供应商资信 | | |
| 8 | 业绩 | 0-2.0  （客观分） | 2019年1月1日至投标截止时间（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩（需包含医疗保洁和护理），每提供一个业绩佐证材料的得0.6分，本项最高得2.0分，同一甲方不同合同只能算1个业绩。  佐证材料：投标文件中须提供“同类项目业绩”的合同扫描件，佐证材料内容能同时反映其服务内容的几个要素：（1）年度服务（服务期1年及以上）、（2）项目实施内容需包含医疗保洁和护理工作。  如合同不能完全反映以上要素的，还应在投标文件中补充提供业绩合同甲方出具的佐证材料，并写明佐证联系人及联系电话。 |
| （三） | 供应商履约能力 | | |
| 10 | 人员招聘 | 0-3.0  （主观分） | 根据投标人对人员招聘的措施等，进行打分。 |
| 11 | 项目工人缺岗控制 | 0-3.0  （主观分） | 根据投标人建立的项目工人缺岗控制措施等，进行打分。 |
| 二 | 商务报价分 | 30 | 1.以满足招标文件要求且投标*总价*最低的投标报价为评标基准价，其商务报价得分为满分。  2.其他投标人的商务报价分统一按照下列公式计算：  商务报价分＝（评标基准价／投标报价）×30，计算结果保留2位小数（第三位小数四舍五入）。  （注：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标段，对于符合中小微企业有关政策的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，计算商务分的投标报价是否给予价格扣除按前附表“中小微企业有关政策”要求认定。） |
| 三 | 综合得分 | 100 | 投标人综合得分=技术分+商务报价分 |

**标项二**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分内容** | **分值（分）** | **评分方法** |
| 一 | 技术分 | 80 | 评标委员会根据评分细则，对各投标人的技术文件进行书面审核和评论后，由各成员独立给分，打分时保留小数1位，每人一份评分表，并签名。在统计得分时，如果发现某一单项评分超过评分细则规定的分值范围，则该张评分表无效。投标人技术分的最终得分为评标委员会组成员的有效评分的算术平均值。计算结果保留小数2位(第三位四舍五入)。 |
| （一） | 项目实施方案 | | |
| 1 | 服务方案 | 0-29.0  （主观分） | 1.根据投标人的服务管理模式的科学、先进、前瞻性；管理手段及配套措施对本物业服务的提升作用，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。  2.根据投标人的保洁服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。  3.根据投标人的运送（司梯）工作方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-1.0）。  4.根据投标人的运送服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-3.0）。  5.根据投标人的病区及专科护理员服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-3.0）。  6.根据投标人的客服中心服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-3.0）。  7.根据投标人的工程（设施、设备运行与维护）服务方案的全面性及针对性，与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分（0-3.0）。  8.根据投标人的防止交叉感染等保障措施（投标人提供的医院防止交叉感染和消毒制度方案，尤其是疫情期间的院内及员工间的防交叉感染举措；员工参与医院疫情管控的举措；生活垃圾分类收集及医废垃圾收集运送方案等），进行打分（0-3.0）。  9.根据投标人的针对各类检查和突发性公卫事件等任务的应急方案及措施情况，进行打分（0-3.0）。 |
| 0-2.0  （主观分） | 根据投标人具有保洁管理日常信息化巡检系统，进行演示打分。注：演示要求见第三章P55的要求。 |
| 0-2.0  （主观分） | 根据投标人具有中央运送信息化（调度平台与运送员工手持智能终端互联互通）系统，进行演示打分。注：演示要求见第三章P55的要求。 |
| 0-2.0  （主观分） | 根据投标人具有工程报修信息化闭环管理系统，进行演示打分。注：演示要求见第三章P55的要求。 |
| 2 | 组织方案 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人的本项目工作组织实施方案的全面性及合理性（包括组织架构、机构设置、信息反馈渠道、人员流失控制及人员及时补充等）情况，进行打分（2.0-5.0）。未提供相关内容的得0分。 |
| 0-4.0  （主观分） | 根据投标人拟派本项目的项目经理：  项目经理具有同类项目[项目服务内容需包含保洁、运送（包括病人、药品、化验标本、检查单据、司梯的运送工作）的工作]管理工作经验，进行打分；项目经理必须为投标人的正式员工，年龄50周岁以下，具备大专及以上学历，提供劳动合同及在投标人单位缴纳的社保资料，否则本项不得分。  佐证材料：提供合同扫面件及该合同实施内容包含“保洁、运送（包括病人、药品、化验标本、检查单据、司梯的运送工作）的工作”的相关佐证资料，如合同不能完全反映以上要素的，还应在投标文件中补充提供业绩合同甲方出具的佐证材料，并写明佐证联系人及联系电话。  注：未按上述要求提供相关佐证资料的不得分。 |
| 0-8.0  （主观分） | 根据投标人拟派本项目服务团队的总人数、除项目经理外的各类管理人员和服务人员具备相关服务经验等以及服务团队综合实力与项目需求的吻合程度以及偏差情况，进行打分。  （1）各岗位人员配备的全面性（0-2分）  （2）岗位设置和作息管理的合理合规性（0-2分）  （3）各类人员尤其是管理人员的专业性或类似工作经验的优势（0-4分） |
| 3 | 拟投入的物资情况 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人拟投入本项目（保洁、运送、客服、护理员、工程）的设备和主要工机具等配备的全面性、合理性及先进性，进行评分：  1.全面性（0-2分）  2.合理性（0-2分）  3.先进性（0-1分） |
| 0-2.0  （主观分） | 根据投标人拟投入本项目保洁的药剂和耗材的产地、质量、数量、品牌等情况，进行打分。 |
| 4 | 质量考核办法及奖惩制度 | 0-4.0  （主观分） | 根据投标人的质量考核办法及奖惩制度的全面性、针对性及可行性，进行打分（1-4分）。未提供相关内容的得0分。 |
| 5 | 人员培训方案 | 0-5.0  （主观分） | 根据投标人的各岗位培训计划的详细程度及培训方案的全面性、针对性及可行性，进行打分（2-5分）。未提供相关内容的得0分。 |
| 6 | 员工福利待遇 | 0-3.0  （主观分） | 1.根据投标人对服务人员福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行打分。（0-2分）  2.重点岗位人员的福利待遇、社会保险、职业安全等保障措施和方案的优劣情况，进行打分。（0-1分） |
| 7 | 物业交接过渡工作方案 | 0-3.0  （主观分） | 根据投标人的新老物业交接方案的可行性、可靠性，进行打分。 |
| （二） | 供应商资信 | | |
| 8 | 业绩 | 0-2.0  （客观分） | 2019年1月1日至投标截止时间（以合同签订时间为准），具有同类项目业绩（含医疗保洁、医疗运送、护理、工程），每提供一个业绩佐证材料的得0.6分，本项最高得2.0分，同一甲方不同合同只能算1个业绩。  佐证材料：投标文件中须提供“同类项目业绩”的合同扫描件，佐证材料内容能同时反映其服务内容的几个要素：（1）年度服务（服务期1年及以上）、（2）项目实施内容需包含医疗保洁、医疗运送（司梯）、护理、工程的工作。  如合同不能完全反映以上要素的，还应在投标文件中补充提供业绩合同甲方出具的佐证材料，并写明佐证联系人及联系电话。 |
| （三） | 供应商履约能力 | | |
| 10 | 人员招聘 | 0-2.0  （主观分） | 根据投标人对人员招聘的措施等，进行打分。 |
| 11 | 项目工人缺岗控制 | 0-2.0  （主观分） | 根据投标人建立的项目工人缺岗控制措施等，进行打分。 |
| 二 | 商务报价分 | 20 | 1.以满足招标文件要求且投标*总价*最低的投标报价为评标基准价，其商务报价得分为满分。  2.其他投标人的商务报价分统一按照下列公式计算：  商务报价分＝（评标基准价／投标报价）×20，计算结果保留2位小数（第三位小数四舍五入）。  （注：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标段，对于符合中小微企业有关政策的报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，计算商务分的投标报价是否给予价格扣除按前附表“中小微企业有关政策”要求认定。） |
| 三 | 综合得分 | 100 | 投标人综合得分=技术分+商务报价分 |

以上评分内容仅限对未打“★”条款进行评分。

# 合同主要条款

甲方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

乙方：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

甲、乙双方根据\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日义乌市\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目(采购编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)招标结果和招标文件的要求，依据《中华人民共和国民法典》并经双方协商一致，订立本采购合同。本合同（□是 ☑否）为中小企业预留合同。本合同（□是 □否）为可融资合同。

一、合同文件：招标文件及其更正文件、询标承诺、询疑答复、投标响应文件、双方来函。合同文件组成的所有内容是构成合同不可分割的部分。

二、合同金额:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（价款以人民币进行结算，大写）。包括服务人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，固定资产折旧费，企业提取费用，所有材料及易耗品费用，工具，福利费，培训费，办公费用，房租费，服装费，夜餐费，伙食费，过节费，奖励费，劳保费，体检费，其它合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用，如有漏项，视同已包含在本报价中，合同总价不做调整。

三、合同双方确认，本合同及合同约定的其它文件组成部分中的各项约定都是通过法定招标过程形成的合法成果，如果中标人的投标文件与招标文件要求不一致的，履约时应以有利于采购人的条款执行。如果不一致条款不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不形成任何合同或法律约束力。合同双方也不存在且也不会签订任何背离合同实质性内容的其他协议或合同。如果存在或签订背离本合同实质性内容的其他协议或合同，也不是合同双方真实意思的表示，对合同双方不构成任何合同或法律约束力。

四、价格清单

**标项一**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购项目名称及服务内容** | **数量** | **费用(元/工时)** | **数量** | 备注 |
| 1 | 区域一的后勤物业服务（5、6、7号楼保洁、护理员服务） | 1项 |  | 年度总工时：**128792.86** |  |
| 一年总价（元）合计：小写：¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

**标项二**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购项目名称及服务内容** | **单价** | **数量** | **单项总价（元）** | **备注** |
| 1 | 区域二的后勤物业服务（①除5、6、7号楼外的所有保洁、护理员服务； ②全院运送、客服中心服务） | 工时费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/工时) | 年度总工时：954553.21 |  | 管理人员除外的所有保洁、运送、护理员、客服 |
| 项目经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 运送经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 运送主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 2人 |  |  |
| 保洁经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 保洁主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 6人 |  |  |
|  | 会务助理 | 1人 |  |  |
| 区域二的后勤物业服务（③全院工程服务） | 经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 3人 |  |  |
| 工程人员费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 48人 |  |  |
| 一年总价（元）合计：小写：¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

五、服务内容：与招标文件一致。

六、服务期限：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

合同到期且乙方履约考核合格（考核分在82分以上）后，经甲乙双方协商一致，可继续签订年度合同（合同期限为一年），最多续签两次。同时续签合同的金额不超过本次招标结果的金额。如因国家法律法规、政策变动或主管单位文件、命令、突发公告卫生事件等要求，甲方亦可提前终止合同，需提前30天书面通知乙方。

七、付款方式：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

2.合同期间，实行实名制的管理制度。在科室允许员工以适量加班形式完成缺编岗位工作且不影响工作质量的情况下，按核定岗位扣除缺编岗位部分社保 元和社保费税金 元后结算。因员工离职、请假等导致科室缺编，在科室允许员工完成工作且不影响工作质量的情况下，按上述方式结算，如缺编超过一个月，则按响应文件中人员费用单价乘缺编人数全额扣款。另管理团队人员缺编按响应文件中人员费用单价乘缺编人数全额扣款。（社保扣款费用按国家政策的调整而改变）。

八、服务考核：考核标准及奖惩机制与招标文件一致。

九、甲、乙双方权利和义务：

（一）甲方权利义务

1.代表和维护产权人、使用人的合法权益；审定乙方制定的医院后勤物业管理服务方案、制度；

2.检查监督乙方根据招标、投标文件及管理方案的实施和制度的实行情况；

3.审议乙方制订的年度管理计划；

4.按本合同的规定支付后勤物业服务管理费和能耗费，并按有关规定提供给乙方必要的管理用房；

5.负责对乙方执行日常工作的监督及乙方派驻现场的工作人员的监督；

6.协助乙方做好后勤物业服务管理工作的宣传教育和文化活动；

7.处理合同期间在后勤物业管理服务工作中需甲方出面协调的问题；

8.负责对乙方后勤物业管理服务工作质量的考核，考核标准在招标文件所述基础上由甲方另行制作。

9.甲方查实乙方存在虚报出勤人数或出勤天数或出勤工时的行为时，甲方除有权按实核减服务费外，另按虚报每人次1万元的扣款对乙方进行处罚，罚款金额纳入月服务费结算。

10.甲方将为乙方在册员工办理就餐卡（就餐卡成本费由乙方自理）。

（二）乙方权利义务

1.根据有关法律、法规及本合同的约定，制定后勤物业管理服务方案及实施方案，按方案书的承诺履行合同，并配合甲方监管人员的业务检查，接受后勤物业服务监管考核制度的约束，其考核结果作为服务费正常支付和下一轮物业合同签订的重要依据；

2.需建立健全医院后勤物业管理档案资料，如报修记录单、保洁工作记录以及其他需要记录在案的文档，并做好各项保密工作。物业单位退出时，须向甲方移交所有项目管理档案资料，包括并不限于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、医废记录、生活垃圾记录、排班表、能耗统计及分析、三甲医院评审所有资料及国家卫生文明城市创办所有资料。若有缺失，物业单位需在甲方规定的时间内补足，此项工作不以双方合同到期为限，拒不补足的，物业应对甲方予以中标价10%的补偿，补偿甲方因此而产生的各类经济、荣誉等损失，若甲方损失超过约定的补偿款的，超出部分由物业公司继续承担。

3.应认真听取业主提出的建议和意见，并接受甲方的考核管理规定，对在服务管理中出现的问题和薄弱环节应立即整改。

4.对物业使用人违反法规、规章的行为，根据情节轻重，采取批评、规劝、警告、制止等措施或提请有关部门处理；

5.乙方应按照甲方要求做好日常节能工作；

6.对本物业的公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需扩建或完善配套项目，须事先征得甲方同意，并报有关部门批准后，方可实施；

7.本合同终止时，乙方必须向甲方移交全部管理用房、甲方资产及后勤物业管理的全部档案资料。

8.乙方按有关规定为全体符合政策的员工缴纳社会保险、人身意外伤害险等。

9.对于乙方或乙方服务人员在根据本合同提供管理服务过程中因过失或疏忽造成甲方人员和就医患者人身伤害或财产损失所引发的任何直接损失（包括合理的律师费），乙方同意给予赔偿使其免受损失。因乙方或乙方服务人员的过失造成地面湿滑等导致病人摔倒或受伤，由乙方赔偿相应损失。

十、甲、乙双方责任限定：

1.乙方必须按合同要求按时接管医院物业工作，逾期产生的一切后果由乙方承担。甲方有权采取应急措施，所产生的所有责任由乙方承担。

乙方工作人员在服务过程中，因其工作失职造成甲方损失的，乙方应承担全部责任。

2.甲方禁止安排乙方工作人员参与其他违反法律规定及工作职责以外的活动，违者由甲方承担法律和经济责任。

3.因不可抗力或甲方自身原因造成的经济损失，乙方不承担责任。

4.乙方工作人员在工作期间发生的各类受伤、致残、身亡等事故，由乙方全权负责。

5.乙方工作人员中途辞职，乙方应在10个工作日内补足。

6.乙方应保证在承包期内其员工最低月工资不得低于现行公布的义乌市最低工资标准。在约定的合同服务期内，因政府政策变化引起的工资或社保等涨幅采购人都不做调整，此风险和费用由乙方承担，甲方不承担相关费用的调整。

十一、合同的变更、终止及违约责任

1.甲方在乙方存在如下违约情况时，有权单方面终止全部或部分合同，并保留进一步追究乙方责任的权利（包括经济赔偿）。从提出终止合同到合同终止时间为90天，期限时间内乙方需按合同约定履行合同事宜。

1.1.乙方未能履行合同规定的义务；

1.2.连续三个月或一年累计达5次本项目月度考核或任一分项月度考核低于70分；

1.3.有严重影响医院有关科室的正常工作及医院形象；

1.4.与合同文件要求不符的做法，或不履行其投标文件的承诺。

2.因甲方管理模式变更，甲方可提前3个月告知乙方终止合同。乙方如要提前中止合同，需提前3个月，并征得甲方书面同意，否则按合同执行。

3.由于乙方违反本合同中所约定之内容，从而不能完成物业管理服务目标的，甲方有权要求乙方在一定期限内整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

4.除不可抗力以外，如发生乙方不能履行合同义务，或甲方发生中途终止合同等情况，应及时以书面形式通知对方。甲乙双方应本着友好的态度进行协商，妥善解决。如协商无效，按下列规定计算并支付违约金：

4.1.乙方未按照本合同约定按期完成相应阶段的服务的，每逾期一日，应按照合同约定设计费总额的千分之三支付违约金；逾期超过七日的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还已付款项，并支付合同费用总额30% 的违约金。如因此给甲方造成的损失超过违约金数额的，乙方还须向甲方赔偿损失。

4.2.乙方提供的服务未通过甲方验收的，乙方应按甲方意见在限定期限内完成整改后通知甲方再次验收并承担逾期违约责任。乙方未在限定期限内完成整改的，甲方有权解除合同，要求乙方返还已付款项，并支付合同费用总额30% 的违约金。如因此给甲方造成的损失超过违约金数额的，乙方还须向甲方赔偿损失。

4.3.乙方违反本合同约定的其他义务的，甲方有权要求乙方限期整改，逾期整改或整改后仍不符合甲方要求的，甲方有权解除本合同，要求乙方返还已付款项，并支付合同费用总额30%的违约金。如因此给甲方造成的损失超过违约金数额的，乙方还须向甲方赔偿损失。

4.4.经双方协商达成书面确认一致的，双方可终止部分或全部合同的，双方均无须承担违约责任。

5.采购人由于业务拓展需要中标人增加或减少服务人员和管理人员的，中标方需服从，但必须符合《中华人民共和国政府采购法》及义乌市政府采购的相关规定。

6.争议之解决方式：在本合同执行中如发生争议，甲乙双方应通过友好协商解决，协商不成的，则通过相应之法律程序解决。

十二、其它约定事项

1.乙方自行负责其招聘的所有员工的一切工资、福利、津贴、加班费（含节假日加班）等；如发生劳资纠纷、工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

1.1.所有员工入院服务时都必须体检，并且合格的才能上岗。

1.2.乙方应依法为其所有符合政策的员工缴纳各类社会保险。

1.3.因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由乙方承担。因乙方员工违法违纪等产生的所有责任，由乙方承担，甲方不承担任何责任。

2.乙方每月不少于4次对在院工作人员进行专业培训、检查、教育。

3.乙方必须保证在确保物业服务的质量，保证医院物业服务人员队伍的稳定。院方每周不少于1次对在院工作人员进行抽查。

4.物业服务人员的管理调配由乙方负责，院相关部门配合管理。

5.甲方和乙方在检查、管理过程中，发现物业服务人员在工作中有违纪行为，乙方应对其进行批评教育，并给予一定的经济处罚，若员工有严重违规行为的，甲方有权要求乙方将队员退回。

6.如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取的补救措施的权利。

7.本合同其余未尽事项（服务要求、权利义务等）以甲方发出的本项目招标文件为准。

十三、不可抗力事件处理

1.在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。

2.不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3.不可抗力事件延续\_\_\_\_\_天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十四、因服务的质量问题发生争议，由义乌市政府有关部门或其指定的技术单位进行质量鉴定，该鉴定结论是终局的，甲乙双方应当接受。

十五、本合同项目所在地为义乌，本合同发生争议产生的诉讼，应向项目所在地有管辖权的法院提起诉讼。

十六、本合同一式捌份，甲方执肆份，乙方执贰份，义乌市财政局和义乌市政府采购中心各执一份，均具同等效力。

十七、本合同未尽事宜，双方可以增加条款或补充协议的形式加以补充,但增加或补充协议的条款不得对招标文件作实质性修改。补充协议与本合同具有相同的法律效力。

十八、技术资料

1.乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务的有关技术资料。

2.没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

十九、转包或分包

1.本合同范围的服务，应由乙方直接供应，不得转包他人供应；

2.对于通过“要求以联合体形式参加或者合同分包等措施”签订的采购合同，联合协议或者分包意向协议以附件形式作为采购合同的组成部分。未经过甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人供应；

3.如有转包或未按约定分包的行为，甲方解除合同并要求乙方退回预付款（如有），没收履约保证金（如有）并追究乙方的违约责任。

二十、保密条款

1.乙方对本合同内容及履行合同过程中所获悉的属于甲方的且无法自公开渠道获得的文件及资料，应负保密义务，未经甲方书面同意，不得擅自利用或对外发表或披露。违反前述约定的，乙方应向甲方支付违约金\_\_\_\_\_\_万元（参考：合同总价的30%）；违约金不足以弥补甲方损失的，乙方还应负责赔偿。保密期限自乙方接收或知悉甲方信息资料之日起至该信息资料公开之日或甲方书面解除乙方保密义务之日止。

2.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_。

二十一、合同生效及其它

1.合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2.合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，应按相关规定执行，方可作为主合同不可分割的一部分。

3.本合同未尽事宜，遵照《民法典》有关条文执行。

甲 方： 乙 方：

地 址： 地 址：

法定代表人（或负责人）：　　　　　法定代表人（或负责人）：

委托代理人： 　 委托代理人：

电 话： 　 　电 话：

开户名称： 开户名称：

开户银行： 开户银行：

账 号： 账 号：

邮 编： 邮 编：

签约地点： 签约时间：

# 第八章 投标文件部分格式

**一、资格响应文件部分格式：**

1.义乌市政府采购项目投标承诺书

**二、商务技术响应文件部分格式：**

2.规范偏离表

3.项目组成人员表

4.服务质量保证承诺书

**三、报价响应文件部分格式：**

5.开标一览表

6.投标人自报成本价表

7.中小企业声明函

8.残疾人福利性单位声明函

说明：具体的投标文件组成详见第二章的“投标须知”

**1.**

**义乌市政府采购项目投标承诺书**

致：浙江大学医学院附属第四医院和义乌市政府采购中心

1.我单位已认真阅读了浙江大学医学院附属第四医院后勤物业服务采购项目(YWCG2022024GK)的招标文件、技术要求、图纸、招标补充（答疑）文件及相关资料，对其全部内容和要求有实质性了解，并对这些内容表示理解且无任何异议，接受其全部内容及要求，承诺本单位的投标文件已经完全响应并符合其全部条件和要求，愿意参加投标并愿意中标。如招标文件出现不同的解释时，承诺以招标方的解释为准。

2.我单位承诺参与本次投标的资格符合本招标文件对供应商的资格要求，并承诺具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力；我单位承诺如中标，不转包或未按双方约定分包本项目。

3.自愿接受义乌市财政局的管理，并严格遵守义乌市财政局制定的政府采购管理制度、规范和纪律。

4.积极主动配合义乌市财政局的调查。及时、如实、全面地回答义乌市财政局提出的问题，并在调查笔录中签字确认。如拒绝签字确认的，则视为我单位及有关工作人员认可调查笔录中的全部内容，并对最终的调查结果无任何异议，且自愿放弃一切救济途径。

5.不转让、出借、涂改、伪造资质（资格）证书或者以其他方式允许其他单位（个人）以我单位（本人）名义承接业务。

6.不与采购人或者其他投标人相互串通投标，围标，不以行贿等不正当手段谋取中标。

7.在招标、投标、开标、评标、询标、中标、签订合同等招投标预备和进行的全过程中提供的资料均真实、有效，不弄虚作假。

8.我单位已详细审核全部招标文件，包括更正文件(如果有的话)，及有关附件，我方同意放弃提出含糊不清或误解的权力。

9.投标文件中未明确的内容一律按招标文件规定执行。

10.我单位同意招标文件要求的投标有效期，如我方中标，我方将受此约束。

11.我单位相信贵方的招标结果是公正、合法的，无论我单位中标还是落标，我方将接受这一结果。

12.一旦我单位中标，我单位将严格依照招标文件和投标文件的规定与采购人签订合同。

13.不低于企业成本价投标，不恶意过高报价，不扰乱招投标的正常秩序。

14.严格遵守开标纪律，不在开标现场吵闹、滋事，服从工作人员指挥。

15.按照法律法规和本项目招标文件规定的程序和方式进行异议和投诉，不越级投诉，不无理投诉。如捏造事实、伪造材料或者以非法手段取得材料进行投诉，给他人造成损失的，依法承担赔偿责任。

16.指定我单位人员(姓名: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_)全权代表我方联系和协调处理投标过程中的有关事项。

上述承诺事项已认真逐项核对，均表达我单位真实意见，愿承担任何责任。若有任何弄虚作假内容或未遵守上述约定的，经查实后，愿意放弃投标及中标资格，如由此给采购人造成损失的，我方愿意承担赔偿责任。如我单位违反上述承诺事项，无条件接受义乌市财政局或相关监管部门作出的任何管理和处理决定，并自愿承担一切不利的后果。

投标人（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_ 年 月 日

**2.**

**规范偏离表**

招标编号：YWCG2022024GK

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内 容 | 招标文件  规范要求 | 投标文件  对应规范 | 偏离情况  详细说明 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称（电子签章）：

日 期： 年 月 日

注：1.投标人应仔细对第三章招标项目要求进行逐条分析，对于投标内容与招标文件内容有不一致的条款，则须在上表中列明并详细填写。

2.如招标文件内容与投标文件内容都一致的，则本表可以在相关的盖章后，不需要填写其它内容或在“偏离情况详细说明”栏内只填写一个“无”字。

3.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**3.**

**项目组成人员表（格式）**

**项目负责人简历表**

**投标人：（电子签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**采购编号：YWCG2022024GK

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓名 | |  | 性别 | |  | 年龄 | | |  | 学历 | |  | | 职称 | |  | | |
| 职务 | |  | 参加工作  时间 | | | 年 月 日 | | 从事类似  工作年限 | | | | |  | | | | | |
| 近三年负责完成的类似主要项目情况 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 序号 | 业主单位 | | | 项目名称 | | | 项目内容 | | | | 委托日期 | | | | 项目评估金额 | | 联系人 | 联系电话 |
| 1 |  | | |  | | |  | | | |  | | | |  | |  |  |
| 2 |  | | |  | | |  | | | |  | | | |  | |  |  |
| 3 |  | | |  | | |  | | | |  | | | |  | |  |  |

**注：1.如有技术等级或职称证书，需将证书扫描件附于表后；**

**2.在投标文件中需提供相关证书扫描件和个人社保缴费清单（社保缴费清单要求是持证人员近三个月的在投标人任职的个人社保缴费清单，如投标人新成立不足三个月的，按实际缴纳情况提供持证人员在该单位的社保缴费清单，社保缴费清单需加盖缴费当地社保机构公章或业务章。近三个月指的是从2021年11月01日至投标截止时止期间中任何一个连续3个月）。**

**3.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。**

**项目组成主要成员表**

**投标人：（电子签章）\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**采购编号：YWCG2022024GK

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **姓名** | **性别** | **技术等级或职称** | **岗位** | **从事该岗位时间** | **从事过类似主要项目** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

**注：1.如有技术等级或职称证书，需将证书扫描件附于表后；**

**2.在投标文件中需提供相关证书扫描件和个人社保缴费清单（社保缴费清单要求是持证人员近三个月的在投标人任职的个人社保缴费清单，如投标人新成立不足三个月的，按实际缴纳情况提供持证人员在该单位的社保缴费清单，社保缴费清单需加盖缴费当地社保机构公章或业务章。近三个月指的是从2021年11月01日至投标截止时止期间中任何一个连续3个月）。**

**3.“从事过类主要项目”栏中注明每个参与的项目名称、内容、金额、参与项目的时间、业主联系人、联系人的联系电话、手机等内容**

**4.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。**

**4.**

**服务质量保证承诺书**

采购编号：YWCG2022024GK

**致：浙江大学医学院附属第四医院**

我们在此声明，投标文件所提供拟参加本项目的人员是完整的、真实的和准确的，同时郑重承诺：我方若中标，保证按照招标文件的规定配备好设备，完全按照招标文件的要求向贵方提供优质的后勤物业服务，并承担相应的一切费用。

投标人名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

**5.**

**开标一览表**

采购编号：YWCG2022024GK

**标项一**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购项目名称** | **数量** | **费用(元/工时)** | **数量** | 备注 |
| 1 | 区域一的后勤物业服务 | 1项 |  | 年度总工时：**128792.86** |  |
| 一年总价（元）合计：小写：¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

投标人名称（电子签章）：

日 期：

注：

1.按招标项目的技术要求，投标人根据项目特点和企业条件确定投标报价，本招标项目要求投标人提供的服务内容，除招标文件有特别规定外，都应包含在本报价范围内。投标报价以人民币为结算货币，包括服务人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，固定资产折旧费，企业提取费用，所有材料及易耗品费用，工具，福利费，培训费，办公费用，房租费，服装费，夜餐费，伙食费，过节费，奖励费，劳保费，体检费，其它合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用。如有漏项，视同已包含在本报价中，并由中标人开具正式税务发票。

2.计算商务分的投标报价是否给予价格扣除按前附表“中小微企业有关政策”要求认定。

3.最低工资标准（或社保等）遇地方政府政策性调整时，甲方不调整服务费，由此产生的费用由乙方承担。

4.*总价*超过预算价或最高限价的投标将作无效标处理。

*5.*此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**开标一览表**

采购编号：YWCG2022024GK

**标项二**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **采购项目名称及服务内容** | **单价** | **数量** | **单项总价（元）** | **备注** |
| 1 | 区域二的后勤物业服务（①除5、6、7号楼外的所有保洁、护理员服务； ②全院运送、客服中心服务） | 工时费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/工时) | 年度总工时：954553.21 |  | 管理人员除外的所有保洁、运送、护理员、客服 |
| 项目经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 运送经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 运送主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 2人 |  |  |
| 保洁经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 保洁主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 6人 |  |  |
|  | 会务助理 | 1人 |  |  |
| 区域二的后勤物业服务（③全院工程服务） | 经理费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 1人 |  |  |
| 主管费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 3人 |  |  |
| 工程人员费用：  \_\_\_\_\_\_\_\_\_(元/人\*年) | 48人 |  |  |
| 一年总价（元）合计：小写：¥\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  大写：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | | | | |

投标人名称（电子签章）：

日 期：

注：

1.按招标项目的技术要求，投标人根据项目特点和企业条件确定投标报价，本招标项目要求投标人提供的服务内容，除招标文件有特别规定外，都应包含在本报价范围内。投标报价以人民币为结算货币，包括服务人员工资，按规定缴纳的各类保险，加班费，管理费用，税费，固定资产折旧费，企业提取费用，所有材料及易耗品费用，工具，福利费，培训费，办公费用，房租费，服装费，夜餐费，伙食费，过节费，奖励费，劳保费，体检费，其它合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等所有费用。如有漏项，视同已包含在本报价中，并由中标人开具正式税务发票。

2.计算商务分的投标报价是否给予价格扣除按前附表“中小微企业有关政策”要求认定。

3.最低工资标准（或社保等）遇地方政府政策性调整时，甲方不调整服务费，由此产生的费用由乙方承担。

4.*总价*超过预算价或最高限价的投标将作无效标处理。

5.此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**6.**

**投标人自报成本价表（格式）**

投标人名称（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

采购编号：YWCG2022024GK

|  |  |
| --- | --- |
| 项目名称 | 成本价（元） |
| 后勤物业服务 | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

日 期:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

备注：

1该报价表为投标人投入本项目的成本价。人工工资单价不得低于金华市政府规定的最低工资2070元/月；缴费基数为3957元/月的社会保障费用(单位部分：养老保险14%、医疗保险7%、失业保险0.5%、工伤保险0.4%、生育保险0.5%，合计为886.37元/月)；职工夏季高温津贴不得低于《浙江省人力资源和社会保障厅浙江省国家税务局浙江省地方税务局关于调整企业夏季高温津贴标准的通知》（2018年6月1日实施）规定的室外人员300元/人/月，室内岗200元/人/月，发放时间为4个月，按高者合计1200元/年。**人工费用不得低于上述标准**。成交前如遇政策文件调整，以最新的文件要求为准。

2投标人的成本价不得高于投标人的投标报价，否则其投标无效。

3此表在不改变格式内容的情况下，可自行制作。

**7.**

**中小企业声明函（工程、服务）**

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

1.*（标的名称）*，属于*（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。

企业（投标人）名称（盖章）：\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_

**备注说明：**

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

2.本项目采购标的所属行业:*物业管理*

**8.**

**残疾人福利性单位声明函**

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人名称（电子签章）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_