

克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

公开招标采购文件

招标文件编号：KZC-GK-2024-011

招标项目：克拉玛依市中心医院 2024 年保洁、医辅类服务

招标人：克拉玛依市中心医院

采购机构：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

2024 年 5 月

目 录

第一篇 投标邀请书	- 1 -
一、招标项目内容	- 1 -
二、资金来源	- 2 -
三、投标人资格要求	- 2 -
四、投标、开标有关说明	- 2 -
五、投标有关规定	- 3 -
六、采购项目需落实的政府采购政策	- 3 -
七、现场踏勘	- 4 -
八、联系方式	- 4 -
第二篇 服务内容及要求	- 5 -
一、项目基本情况	- 5 -
二、服务内容、标准及要求	- 5 -
三、人员配置	- 44 -
四、服务地点	- 47 -
第三篇 项目商务要求	- 48 -
一、报价要求	- 48 -
二、付款方式	- 48 -
三、其他	- 48 -
第四篇 评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款	- 49 -
一、评标方法	- 49 -
二、评标标准	- 51 -
三、无效投标条款	- 52 -
四、废标条款	- 52 -
第五篇 投标人须知	- 54 -
一、投标人	- 54 -

二、招标文件.....	- 54 -
三、投标文件（分标段编制）	- 54 -
四、开标.....	- 56 -
五、评标.....	- 56 -
六、定标.....	- 56 -
七、中标通知书.....	- 56 -
八、关于质疑和投诉.....	- 56 -
九、签订合同.....	- 58 -
第六篇 合同主要条款和格式合同.....	- 60 -
一、合同主要条款.....	- 60 -
二、合同（格式）	- 62 -
第七篇 投标文件格式（分标段编制）	- 65 -
一、经济文件.....	- 65 -
二、资格文件.....	- 65 -
三、商务文件.....	- 65 -
四、技术文件.....	- 65 -
五、其他文件.....	- 65 -

第一篇 投标邀请书

克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心受克拉玛依市中心医院的委托，对克拉玛依市中心医院 2024 年保洁、医辅类服务项目服务采购项目以公开招标方式采购，欢迎有资格的投标人参加投标。

一、招标项目内容

标项	服务内容	采购预算 (万元)	服务期限	备注
第一标段	1.住院楼（负一层至十二层）含内科、外科、RICU、CCU 等； 2.综合楼（一至五层）含肿瘤科、介入科等； 3.传染楼（发热门诊）含 1 号楼、2 号楼； 4.洗涤服务：洗衣房。（含洗衣房材料费 23 万） 保洁面积共计： 53972.12 m²。	435	自合同签订之日起一年	1.本项目中小型企业划分标准所属行业为物业管理； 2.本预算一年服务预算费用，合同一年一签，费用结算以月计算； 3.本项目投标文件须按标段编制、每个标段评分表不同； 4.投标人可投一个标段或多个标段。
第二标段	医技楼（B1 层、负一层至四层）。含 B1 层及负一层公共区域、康复科、静配中心、药学部、超声医学科、医学影像中心、急诊医学科、儿科门急诊、检验科、内镜室、消毒供应室、ICU、病理科、输血科、手术室、信息科、科教科等。保洁面积共计：51582.4 m²。	380		
第三标段	1.门诊楼 A 楼、门诊楼 B 楼、门诊楼 C 楼（一至四层）含各专科门诊诊区、行政区域只含公共区域、卫生间及院长办公室，但不含其它行政办公室； 2.妇幼楼（负一层至九层楼）含一体化产房、PICU、妇科、产科等； 3.医技楼地下车库（G1 层）； 4.健检楼（一至五层）含健康管理中心、会议中心等； 5.新院区的外环境保洁、绿化带保洁、清雪； 6.生活垃圾房和医废回收站的保洁； 7.老院区、第二门诊、老干休所。 门诊楼（A、B、C 座一至四层）、妇幼楼（负一层至九层楼）、地下车库（G1 层）， 保洁面积共计：92438.65 m²；外环境院区沥青道路保洁面积：60307.43 m²，场地砖铺装保洁面积：71693.03 m²；老院区保洁面积：5593 m²。	385		
第四标段	医辅类服务	400		

二、资金来源

财政预算资金。

三、投标人资格要求

1.具有独立承担民事责任的能力；

2.具有良好的商业信誉；（信用查询：按照《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，根据开标当日“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）等渠道的查询结果，对列入失信被执行人、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供应商，拒绝其参与政府采购活动，同时对信用查询记录和证据打印存档。）

3.具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4.参加政府采购活动前三年内，未因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。

四、投标、开标有关说明

（一）获取招标文件

时间：2024年5月15日至2024年6月3日，每天上午10:00至14:00，下午16:00至20:00

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

方式：线上获取，投标人登陆政采云账户,在线申请获取招标文件

（二）提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2024年6月4日10点30分

地点：新疆政府采购网政采云平台（www.zcygov.cn）

（三）本项目为电子招投标项目，投标人需要使用CA加密设备，凡参加本项目投标人可通过新疆数字证书认证中心官网（<https://www.xjca.com.cn/>）或下载“新疆政务通”APP自行进行线上申领，或前往新疆克拉玛依市克拉玛依区迎宾路75号（中国银行大厦11楼营业部）或新疆克拉玛依市独山子区大庆东路34-3号（美美影城四楼）进行线下办理。如

有操作性问题可与政采云在线客服进行咨询，咨询电话：95763。

（四）本项目实行网上投标，采用电子投标文件，若投标人参与投标，应自行承担投标一切费用。

（五）投标人应在开标前应确保成为新疆政府采购网正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书申领。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投标人自行承担。

（六）投标人应使用最新版本的 CA 驱动和政采云投标客户端，客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行响应文件制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用谷歌浏览器，电脑配置满足 win7+64 位以上操作系统（不能用 mac 或者 linux 系统）。客户端请至新疆政府采购网（www.ccgp-xinjiang.gov.cn）下载专区查看，如有问题可拨打政采云客户服务热线 95763 进行咨询。

（七）投标人应当在投标截止时间前，将生成的“电子加密投标文件”上传递交至“政府采购云平台”，投标截止时间后上传递交的投标文件将被“政府采购云平台”拒收。

五、投标有关规定

（一）超过投标截止时间递交的投标文件，恕不接收。

（二）为确保政府采购公平、公正，禁止关联企业参与同一项目投标。

（三）本项目不接受联合体投标。

（四）投标费用：无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

六、采购项目需落实的政府采购政策

（一）按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）的规定，落实促进中小企业发展政策。

（二）按照《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68 号）的规定，落实支持监狱企业发展政策。

（三）按照《三部门联合发布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, 落实支持残疾人福利性单位发展政策。

七、现场踏勘

本项目不组织集中踏勘, 投标人可于公告之日起自行联系招标人前往项目现场进行踏勘。

八、联系方式

(一) 采购机构: 克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

联系人: 乌日娜

电 话: 0990-6223256

质疑受理电话: 0990-6232397

地 址: 克拉玛依市胜利路 33 号

(二) 招标人: 克拉玛依市中心医院

联系人: 宋军

电 话: 0990-6232572

地 址: 克拉玛依市安定路 120 号

第二篇 服务内容及要求

一、项目基本情况

本次采购项目内含新院区所有大围合内道路、停车场清洁、天台清洁、清扫服务(含绿化区非合同期内垃圾清理、冬季的扫雪打冰)；新老院区各楼宇室内、外卫生保洁服务；洗衣房洗涤服务；生活垃圾、医疗废物回收服务；医疗运输(递送及陪检)服务；门急诊导诊服务、其他医辅服务、突发公共卫生应急事件期间的应急保洁等。

克拉玛依市中心医院老院区位于准噶尔路 67 号，北院院区其中有高压氧、药剂科一楼中药房、放疗楼(5 间房)、规培楼 4 层、垃圾房、以及第二门诊及老干休所，保洁总面积为 5593 m²。克拉玛依市中心医院新院区位于安定路 120 号,8 栋楼宇和传染楼(发热门诊)1、2 号楼、地下车库，保洁总面积为 197993.17 m²。外环境沥青道路保洁面积：60307.43 m²，场地砖铺装保洁面积：71693.03 m²，共计 132000.46 m²。医辅服务范围分布在门诊 A 楼、门诊 B 楼、门诊 C 楼、医技楼、住院楼、妇幼楼、健检楼、综合楼共计 8 栋楼宇、传染病院 2 栋楼(发热门诊 1 号楼感染楼 2 号楼)，以及第二门诊部、老干休所两个部分。

二、服务内容、标准及要求

(一) 保洁通用服务内容:

1.门诊楼设施如设备带、床头柜、呼叫器、电视电话、病床及诊疗床、楼梯、电梯、扶梯、门窗、墙面、天花板、候诊椅、垃圾桶、走廊宣传栏、开水器、照明开关、消防设施等各类设施设备清洁工作。

2.门诊楼区域功能房间如办公室、治疗室、换药室、手术间(含设施)、卫生间等清洁工作。

3.会议中心区域各类桌椅、地面墙面、门窗、投影放映器材等区域内所有设施清洁工作。

4.楼内防滑地毯铺设及定期保洁、楼宇自延外台阶、2 米以下外墙面及玻璃幕墙、雨棚等清洁工作。

5.病房区域如楼梯、墙面、天花板、卫生间、候诊椅、垃圾桶、走廊宣传栏、开水器、照明开关、消防设施、电梯定期保洁等；病区设施如设备带、床头柜、呼叫器、电视电话、病床、方凳、窗户、文件柜、门及门框等清洁工作。

6.手术室区域如手术台消毒清洗、塔吊消毒清洗、洗手池清洁消毒、药品耗材柜清洁消毒等。

7.医疗工作区域如办公室、治疗室、换药室、手术间（含设施）、卫生间等区域保洁工作。

8.医疗辅助区域设施设备如诊疗床、治疗台、设备带、候诊椅、电视电话、墙面地面、窗户、各类办公桌、文件柜、门及门框等附属设施设备设施清洁消毒。

9.医疗辅助区域功能性房间：办公室、检查治疗室、换药室、值班室、实验室、卫生间等日常清洁。

10.行政楼区域楼梯、墙面、天花板、卫生间、公共区域各类桌椅、垃圾桶、走廊宣传栏、开水器、照明开关、消防设施、电梯、门窗等清洁工作。

11.会议室区域各类桌椅、地面墙面、门窗、投影放映器材等区域内所有设施清洁。

12.进修生及实习生宿舍公共区域楼梯、墙面、卫生间、公共区域各类桌椅、垃圾桶、走廊、开水器、照明开关、消防设施、电梯、门窗等清洁工作。

13.行政办公室室内卫生保洁由医院工作人员自行负责。

14.服务区内病媒生物防控工作。

15.服务区内 PVC 地面打蜡、保养工作，一年两次。

16.各个标段楼宇的天台均需做清洁（含滴漏的卫生清理）。

17.配合医院做好控烟、垃圾分类、厕所革命等专项工作。

18.突发公共卫生应急事件期间的应急保洁。投标人须配合医院迅速高效承担医疗救援相关的应急保洁服务工作，服从医院统一部署及协调，做好清洁、消毒工作。

19.各清洁区域及物体表面的消毒标准：

（1）消毒原则：清洁区、半污染区和污染区应分别进行常规清洁、消毒处理。清

洁区和污染区的消毒要求、方法和重点有所不同，若清洁区与污染区无明显界限，按污染区处理。

（2）各种物体表面的清洁和消毒

所有物体表面、墙面和地面按要求定时清洁和适时清洁，保持环境的清洁卫生整齐，如需消毒则须按院感要求执行。

20.集水坑清理出来的垃圾每日要清运。

（二）保洁特殊服务内容：

1.医疗废物及生活垃圾回收。

（1）负责全院各临床科室、实验室等医技科室产生的医疗垃圾回收、交接工作。医疗废物回收人员必须与临床科室、医技科室按照医院院感要求交接、回收医疗废物，并按指定路线进行运送。按时间完成医疗垃圾回收后，严格按照要求完成电梯消毒及清洁。

（2）负责医疗废物暂存点管理及与固废中心交接工作。

（3）负责全院生活垃圾回收，垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、转运、确保不发生污染事故。

2.外环境的服务内容：大围合内道路、清扫服务（含绿化带内垃圾清理、冬季小雪在2厘米内的清扫，大雪则由后勤保障科负责清扫）。

3.洗衣房洗涤服务内容：按时下收、下送；收送物品时认真清点数量并做好记录，分类清洁；保证物品烫平与折叠整齐；衣物、被单如有破损、掉扣应及时缝补、钉扣；严格按照洗衣房操作流程操作，避免损坏所洗物品；按医院感染管理科的规章制度进行消毒隔离；打扫工作区域卫生。其中要求洗衣房安装独立水表、电表、气表，根据水表和电表、气表要核算费用，中标人支付水费、电费以及设备和场地的损耗费。中标人如需要将布巾、地巾在医院洗衣房清洗及消毒自行承担洗涤费用。

（三）医辅服务内容：

1.本次采购项目医疗运输（递送及陪检）服务；门急诊导诊服务、护理员、其他医辅服务等。

2.医院因其环境的复杂性和医院感染的重要性，需要投标人协同医院维护社会稳定，部分岗位（陪检和外勤）完成 24 小时工作制。

3.本项目在新院区提供服务。即按新院区岗位配置（不得低于岗位最低配置人数）提供服务，详见附表：2024-2025 年度医辅服务区域及人员明细表。

4.投标人按照项目需求，在投标方案中提供岗位人员配置计划，具体实施、人员培训方案、交通运输工具（室内电瓶车、室外电动车）、通讯工具（手机、对讲机）等。合同周期内，岗位人数必须达到或大于岗位最低配置人数，少于岗位最低配置人数要扣除 1 人当月费用。中心医院有权对医辅人员工作范围、工作流程、内容及岗位进行调整。

5、需能利用医院信息化、物联网平台开展相关管理工作。

（四）服务要求

1.投标人有专门负责本项目的稳定的保洁团队，有能力保证院方保洁质量。

2.要求投标人对拖布头、毛巾等保洁用品采用集中清洗消毒方式清洗并进行烘干，保证洗消后的保洁用具能够达到院感要求。投标人需保证足量的清洁用品储备，做好日常用品的配发、使用、消毒清洗等管理工作。

3.投标人的保洁员工资待遇须达到市场水平，人员相对具有稳定性。

4.投标人需具有保洁标准化作业书。

（1）设施设备标准化包括保洁间标识标牌设置、工具车配置标准、各类保洁用具及设备摆放位置固定等；

（2）保洁培训标准化包括保洁设施设备使用培训、各岗位流程及标准培训，保洁操作培训等；

（3）保洁操作标准化包括各类设施设备使用规范、各类保洁岗位工作流程、各个保洁环节操作保洁规范等，

（4）品质控制标准化包括保洁流程合理化设置、管理人员对各个环节保洁人员操作标准及工作质量环节把控、各类计划制定实施检查全程可寻迹，对保洁质量除感官评价外配置荧光检测、广谱异味测试仪、水分仪等环境质量评价设施。具有标准化执行职

责、制度及考核办法。

5.投标人必须具备信息化管理系统，对人员日常任务及计划任务实现全流程追踪管理，满足各个工作环节质量、进度监控及服务量评价需要，每周向医院报送工作数据、质量评价、问题追踪等统计报告，以更高效的管理效能为医院提供优质的管理服务。

6.投标人需服从院方对保洁质控的管理，无条件配合院方完成突发公共卫生事件的保洁工作及大型活动保洁任务，对院方提出的保洁要求及时响应。

7.投标文件中所列经理和领班均为能够现场参与自治区人民医院克拉玛依市医院保洁服务工作的人员，合同签订前及入场前管理人员名单与投标文件不符将不签订合同、不允许入场。入场直至合同期满不允许中标人更换调配管理人员，确因特殊情况需调整管理人员需经医院同意。入场前必须提供经理、领班及保洁员详细名单，以便医院与投标文件中的管理人员名单核对，并同时对接保洁人员及管理人员进行一周以上各类院感要求、制度、操作规程等标准化培训，并出具培训考核合格证明文件。

（五）工具及设备配置要求

1. 门诊楼、医技楼及急诊楼等部位以机械化、高效作业为主，必须配置洗地机、拖地机、蒸汽清洗消毒机、专业吸尘器、高压清洗机及保洁清洁专用车等设备。

2. 投标人必须配备保洁设备如：保洁工具车、生活垃圾转运车及蓝牙地磅称、医疗废物转运车。

3. 投标人必须配备保洁工具如：拖把、毛巾、垃圾袋等。

4. 投标人必须配备保洁防护用品如：工装、口罩、帽子、手套等，医疗废物回收及站点工作相关人员必须配备工装、防护眼罩、口罩、帽子、防刺伤手套、围裙及胶鞋等。

5. 投标人必须配备保洁清洁、消毒、除异味等药剂等。

6. 投标人必须配备防滑设施如：地毯、防滑垫、防滑指示牌等。

7. 投标人必须按照服务科室和保洁人员数量配备突发公共卫生应急事件所需应急物资及消毒清洁用品。保洁日常使用保洁用具、消毒清洁药剂、防护用品等储备需至少

满足 30 天使用量。发生公共卫生事件，工作人员一级防护按照合同配置人数 30%、7 天使用量配置工作服、一次性使用帽子、一次性使用隔离衣、一次性使用手套、一次性使用外科口罩；二级防护应按合同配置人数 10%、14 天使用量配置工作服、一次性使用帽子、N95 级别医用防护口罩、护目镜、医用防护服、一次性使用手套、一次性使用鞋套。

8.投标人需配置手持条码打印机及与之配套的计量秤，专用的医疗废物转运车。

9.投标人需制定冬季清雪应急预案，配置冬季清雪设备、工具、融雪剂等。

（六）质量及安全要求

1.满足医院院感质量控制要求，详见（七）服务标准及考核办法。

2.满足医院保洁、医辅质量要求，详见（七）服务标准及考核办法。

3.保洁质量考核要求，详见（七）服务标准及考核办法。

4.中心医院保洁质量考核标准，详见（七）服务标准及考核办法。

5.中标人须保证配备足量的保洁人员，并于每月结算前向医院提供上月员工月工资领取发放表复印件并加盖公章，如发生人员不到位，医院有权扣除因缺岗原因致使保洁质量不达标部分的保洁费用。

6.保洁工作严格执行规定的流程、操作规范，如不按流程完成，造成感染事故，中标人须承担事故责任及相应的处罚。院内外墙清洗、玻璃幕墙清洗、雨棚清洗、屋面清洗等工作，要求中标人配备相应的作业安全防护和工具，上岗人员具备高空作业证。

7.中标人服务期间，各项工作不得破坏院方公共设施，不得损害第三方利益。发现故意破坏或损害的，由中标人承担全部责任。

8.中标人在服务期间，如发生罢工、人员缺失严重等情况，须承担事故责任及相应的处罚。医院有权要求中标人撤离服务区域或调整其服务范围。

9.中标人在服务期间，如发生所辖区域保洁质量长期达不到医院质量标准，或屡次整改不达标等情况，中标人须承担相应责任及处罚，必要时医院有权调整其服务范围。

10.中标人需对医院保洁质控组人员提出的整改通知立即响应，2 天内完成整改。中

标人未作出整改或推诿不整改的双倍处罚。

（七）服务标准及考核办法

1. 中心医院保洁考核标准

1.1 保洁评分计算方法

中心医院保洁质控评分综合考虑了医院保洁质量、中标人人员及设备配备因素，由保洁满意度得分、保洁员配置得分、清洁设备配置得分组成，得分均按 100 分计算，并启用保洁费用分项结算。

医院保洁质量得分由医务部、护理部、后勤及中标人采用加权平均法计算。其中：后勤评分占总评分 40%，护理部评分占总评分 30%，医务部院感科评分占总评分 20%，中标人评分占 10%。

医务部评分=每月院感科评分；

后勤质控评分=质控检查+质量抽查评分；

护理部评分=各临床科室保洁满意度平均分+护理部质管科评分；

中标人评分=中标人每月领班、经理自查评分（每月由中标人汇总后报环卫班）；

按照加权平均法计算，保洁质量得分=后勤评分*40%+护理部评分*30%+医务部评分*20%+中标人评分*10%；

人员配置得分按照中标人投标文件中保洁管理人员及保洁员配置数和实际出勤率分别计算，其中管理人员占得分 20%，保洁人员占得分 80%；

人员配置得分=（管理人员出勤率*20%+保洁人员出勤率*80%）*100

清洁设备配置得分按照中标人投标文件中保洁清洁设备配置额和实际配置额计算。

清洁设备使用率=实际配置设备金额/合同规定金额*100%

设备配置得分=清洁设备配置使用率*100

1.2 保洁评分考核标准

1.2.1 保洁质量考核标准

1.2.1.1 保洁质量得分大于等于 95 分，每高一分奖励 2500 元。

1.2.1.2 保洁质量得分大于等于 90 分，小于 95 分，不奖励不考核。

1.2.1.3 保洁质量得分大于等于 85 分，每低于 90 分一分扣 2000 元。

1.2.1.4 保洁质量得分大于等于 80 分，每低于 85 分一分扣 3000 元。

1.2.1.5 保洁质量得分低于 80 分，每低一分，扣 4000 元。

1.2.2 人员配置考核标准

1.2.2.1 人员配置 95 分以上，不扣分。

1.2.2.2 人员配置 95 分以下，按照合同签订保洁人员费用扣除相应保洁人员费用。

1.2.2.3 设备配置考核标准

设备配置考核标准将直接扣除中标人未配置、未使用及长期损坏不能使用设备当月相应款项。

1.3 保洁专项检查考核项目

1.3.1 中标人人员违反医院规定，进行医院明令禁止行为及活动的（如酒后上岗、带小孩工作、大声喧哗、吵架及扎堆聊天等）发现一次每例处罚 2000 上不封顶。因违规操作造成卫生和其他监管部门罚款将由中标人承担，医院将对相应中标人视其性质及影响范围每次给予 5000-20000 元罚款。

1.3.2 中标人不能按医院内、外保洁流程质量标准的规定在规定时间内完成保洁工作的，同月内第一次出现每项给予 2000 元罚款，第二次出现同样问题每项给予 4000 元罚款，第三次出现同样问题每项给予 10000 元罚款。不能按医院内、外保洁流程质量标准的规定在规定时间内完成保洁工作的，同月内第一次出现每项给予 1000 元罚款，第二次出现同样问题每项给予 2000 元罚款，第三次出现同样问题每项给予 5000 元罚款。同类问题出现三次以上未整改的、整改不力的或拒绝执行的，加扣当月保洁费用 10%。

1.3.3 因缺人导致的保洁质量不达标，同月内第一次发现缺人每人按 3000 元计，第二次发现缺人每人按 5000 元计。

1.3.4.如果在保洁过程中有处理、转运医用废弃物及生活垃圾的过程中因未按医院要求操作，出现卫生、环保或其他监管部门罚款及其他的付费项目的，均由中标人承担。

医院将根据情节严重情况每例给予 2000-50000 元罚款。

1.3.5 未按保洁标准完成保洁操作造成院内感染事故发生，将视情节严重对中标人处以 10000-50000 罚款。影响医院正常诊疗将终止保洁合同。

1.3.6 不得与医院职工及患者发生冲突，如造成与医院员工、患者或中标人内部员工之间发生纠纷、投诉，医院将分别给予处理，并处以 5000-20000 元罚款。发生保洁服务人员服务态度恶劣，已经影响到医院诊疗秩序及医院形象的，医院将视其影响范围及程度给予 500-5000 元罚款。

1.3.7 中标人在保洁工作中，如果损坏院方的物品，应该照价赔偿，情节严重的将给予 2000-20000 元罚款。

1.3.8 保洁服务人员不得收集、出售各类废物，如有发现医院将视其影响范围及程度给予 1000-5000 元罚款。因保洁人员收集暂存各种废弃物引起火灾、安全事故，有中标人承担，给医院造成所有损失由中标人承担，并处以 10000-50000 元罚款并终止保洁合同。保洁人员倒卖医疗废物发现一次视情节严重情况每例给予 5000-20000 元罚款，造成卫生和其他监督部门罚款将由中标人承担，医院将对相应中标人视其性质及影响范围每次给予 10000-50000 元罚款并终止保洁合同。

1.3.9 发生保洁人员出现偷窃、吸毒等违法事件，交医院安全保卫部处理，并对中标人每例处以 1000-10000 元罚款。

1.3.10 出现保洁人员罢工视其影响范围及程度给予 50000-100000 元罚款，严重影响医院诊疗秩序的将终止保洁合同。

1.3.11 在重大检查、参观交流或会议期间出现保洁质量及安全问题，医院将根据情节严重情况给予 2000 到 50000 罚款。

1.3.12 病媒生物防治工作连续三月仍不达标，邀请专业消杀公司进行灭杀，所产生的费用由中标人承担。并视情节严重情况给予 5000 到 20000 罚款。发现中标人存在虚假记录，发现一次对中标人处以 2000 元罚款。

1.3.13 中标人需建立对保洁员进行包括岗前培训、上岗带教、周期培训的培训机制，

做到有计划、有培训、有考核、有记录。保洁员未培训上岗造成区域内保洁质量不达标，医院将按照缺人每人按 3000 元计。未按照培训计划培训、培训无考核、无记录或记录不全的，发现一次对中标人处以 2000 元罚款。

1.3.14 在检查中发现保洁员室内吸烟或能源浪费行为（如长流水、长明灯、使用超负荷电器等）发现一次对中标人处罚 500 元罚款。

1.3.15 中标人保洁用具清洗采用院外集中清洗方式清洗，中标人需保证保洁用具数量达到医院要求并且干燥、洁净、无异味、无破损情况。医院将对保洁用具清洗质量进行不定期抽查，每查出一项对中标人处罚 500 元罚款，连续出现的将进行加倍处罚。如清洗保洁用具数量达不到医院要求，将扣除中标人所缺保洁用具数量的清洗费用并对中标人处以 2000 元罚款，连续出现的将罚款进行加倍处罚。

1.3.16 医院将按照《自治区人民医院“厕所革命”检查表》对卫生间进行检查，根据异味、湿滑、卫生差、污渍、垃圾桶满溢等项目对卫生间进行检查。每查出一项不合格对中标人处以 100 元罚款，若二次检查出现同样问题按照项目罚款加倍进行处罚。

1.3.17 因上级部门检查，出现保洁卫生问题而导致的罚款，均由中标人承担所有罚款费用。

1.3.18 其他未涉及事宜由医院讨论并确定相关处罚事宜。

2.日常保洁服务标准及要求

2.1 保洁服务基本要求

2.1.1 中标人必须具有先进的保洁设备、完整的医院保洁运作方法和严格的操作规程。必须制定科学、严格的管理制度和质量标准。

2.1.2 保洁员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对医务人员和就医者要以礼相待。节约用水电，爱护医院一切公共财物，损坏物品估价后从费用中扣除。

2.1.3 服从医院的工作安排，接受医院的监督和检查。为了方便临床工作，应征求主任护士长意见，做到服务满意。院方有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保洁

员。

2.1.4 坚持以人为本、优质服务，不断提高员工的素质。要求定期对保洁员进行培训，同时对保洁员工作进行考核，提高工作质量。

2.1.5 重点做好预防交叉感染工作。消毒隔离按照医院相关感染要求进行，医院每年组织 2 次相关感染知识、职业暴露等培训及学习基本的操作规程，不断提高中标人对医院预防感染的认识。

2.1.6 每天要保证有足够的保洁员为临床科室工作，服从临床科室工作安排，热情服务，不得恶意顶撞科室工作人员；手术室、急诊科等特殊科室需保洁员 24 小时值班，除门诊外普通科室按照区域和工作量，安排 24 小时不间断的值班人员，以保证急诊手术、意外事件所产生的垃圾清理工作。

2.1.7 要求有机动调度人员，以解决节假日或平时保洁员休息时出现人员不足问题。

2.1.8 中标人要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡，每月与临床科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。

2.1.9 医院只提供水电、固定的垃圾桶、清洁用品库房，保洁员更衣室及 24 小时值班室。其他所有项目及费用（含工作所需所有材料、垃圾袋、空气清新剂、标识、挂钩、融雪剂及各类设施设备等）由中标人承担。

2.1.10 为了不影响临床查房，要求保洁员在 8:30 前上班，并在临床查房前做好保洁工作，不迟到早退。

2.1.11 树立爱护、保护公共财物的美德，对损坏公共财物的行为要劝阻，劝阻不听的及时上报医院有关人员处置。

2.1.12 中标人不按照合约规定工作，不符合医院要求者，医院有权提出异议甚至终止合同。

2.1.13 本院为无烟医院，保洁人员需承担无烟监督职责，发现吸烟现象及时劝阻。

2.1.14 每日为病人准备饮用热水，并 4 次/日送至床头。爱护科室的电开水锅，有问题及时联系护士长维修。

2.1.15 特殊科室如各重症监护室、各手术室、消毒供应室、急门诊、新生儿、产房、血液净化室、内镜室、口腔科门诊、营养科等，按照各科室工作的要求，完成工作。

2.2 保洁员工要求

2.2.1 按照各区域工作要求，按规定着装，注意仪表仪容。

2.2.2 上岗前必须按规定着装整洁和佩带工作证，特殊岗位按要求着装。

2.2.3 按季节换装，严禁混穿；每年由公司自定日期统一更换夏装和冬装。

2.2.4 病区保证足够的保洁人员及时清理，24 小时有人负责。

2.2.5 禁止在病区洗私人衣服、洗澡，发现一次扣保洁费 50 元，在当月支付保洁、洗涤及医辅类服务费时扣除。保洁员衣服、被服等物品在医院的洗衣房洗涤，费用从中标人保洁费用中按月扣除。

2.3. 环境保洁服务要求

2.3.1 户外清洁卫生

2.3.1.1 院区所在周围的所有路面、通道、公共病区 24 小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹。

2.3.1.2 院区草坪(非绿化服务期)、花坛、喷泉、水池内生活垃圾及时清洁清理。

2.3.1.3 特殊天气情况下（如下雨、雪天），院区楼宇门口的卫生保持无常留水迹，不打滑。下雪后主动组织人员对院内积雪进行清除，协助完成楼顶积雪的清理。

2.3.1.4 保持户外宣传栏、玻璃幕墙的清洁。

2.3.1.5 完成每年灭虫灭鼠药物投放。

2.3.2 公共场所、大厅保洁卫生

2.3.2.1 大理石地面清洁光亮无尘土污迹、水渍，地面无烟蒂，保持整洁。

2.3.2.2 休息处的候诊椅清洁、无污迹。

2.3.2.3 休息处的沙发及茶几等保持干净、整洁，垃圾及时处理。

2.3.2.4 玻璃内外光洁明亮。

2.3.2.5 大门、门把手上无手印、灰尘、污渍。

2.3.2.6 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。

2.3.2.7 电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。

2.3.2.8 所有电梯、及不锈钢抛光。

2.3.2.9 总服务台饰面清洁光亮无尘迹。

2.3.2.10 公共场所、走廊、过道无堆放杂物。

2.3.2.11 后楼梯的卫生应保持清洁、无烟蒂、无污垢。

2.3.2.12 卫生区域内严禁长明灯、长流水现象。

2.3.2.13 各楼内外墙（地面延伸墙体 2 米以下含台阶）清洗。台阶以下为户外保洁范围。

2.3.2.14 灭虫、灭鼠、灭蟑螂药具投放。

2.4. 各楼层清洁卫生

2.4.1 走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污。

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

2.4.3 烟道通风口经常擦抹无积灰。

2.4.4 污洗间保持干净无积水。

2.4.5 会议室、演示教室保持整洁干净，随时可用。

2.4.6 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

2.4.7 保持各诊室、治疗室、护理间、护士站、医生办公室、主任办公室、医护值班室各种窗户及台面、地面及椅子洁净无尘。

2.4.8 保持病区宣传栏、门、玻璃窗内外洁净，不乱贴画、广告，对乱贴的小广告要及时清理，不乱堆放杂物，不乱挂衣物。

2.4.9 各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。

2.4.10 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无

异味。

2.4.11 室内 PVC 地板打蜡抛光服务，打蜡半年 1 次，1 月 1 次抛光。

2.5 病房清洁卫生

2.5.1 病房要求：

2.5.1.1 保持病房安静、整洁、舒适、安全。

2.5.1.2 病房内墙面、屋顶、桌面、橱柜内、床档清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹，保持干净。

2.5.1.3 出院病人床单位终末清洁必须在病人出院后 1 小时内完成。

2.5.1.4 病床保持干净、整洁，床挡无积灰、无污渍。

2.5.1.5 病室窗帘、幕帘、门帘：干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准，污染时协助科室拆卸悬挂。

2.5.1.6 电视机表面无积灰。灯管明亮，灯罩无尘。

2.5.1.7 墙面、风口无积灰、无污渍。

2.5.1.8 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。

2.5.1.9 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放,垃圾不得超过垃圾袋的 2/3。

2.5.1.10 病房四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。

2.5.1.11 病房内、外无乱挂衣物等。

2.5.1.12 石材地板防止烟蒂点、硬物损伤。

2.5.1.13 病房内各类洁具需消毒处理，清洁无污迹。

2.5.1.14 病房要求毛巾一次一消毒、一桌一巾，要有区分，保持洁净，无异味。

2.5.1.15 做好消毒卫生工作；卫生用品根据院方要求区分开，便于识别。

2.5.1.16 拖把按照功能区域不同，颜色不同，执行下图标准。病区使用地巾，和抹布一起全部由我院洗衣房集中清洗，费用自理。



2.5.2 卫生间要求：

2.5.2.1 天花板无积灰、蜘蛛网。

2.5.2.2 镜子明亮无积尘、水迹及污渍。

2.5.2.3 灯管及装饰板无积灰。

2.5.2.4 坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

2.5.2.5 洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍、水塞无毛发。

2.5.2.6 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

2.5.2.7 沐浴房帘布、玻璃门干净，无污迹。

2.5.2.8 毛巾架光亮无水迹,毛巾摆放整齐。

2.5.2.9 厕所无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

2.5.2.10 厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

2.5.2.11 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净无异味；必须做好标记，挂在固

定位置，分别按要求使用。

2.5.2.12 污物桶内、外保持清静，协助医院做好生活垃圾分类，垃圾袋按标准套放。

2.5.2.13 及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室的电灯、电扇，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

2.6. 行政办公室要求（包括会议室和多功能厅）

2.6.1 保持安静、整洁、舒适、安全。

2.6.2 墙面、桌面、无尘。

2.6.3 窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

2.6.4 电视机表面无积灰。

2.6.5 橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。

2.6.6 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。墙面、风口无积灰。

2.6.7 四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。

2.6.8 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

2.7.消毒及预防感染要求

按照医院感染管理要求，做好消毒工作。严格按照院方“院内预防感染要求”执行，若由于中标人在工作中，消毒隔离未达标，造成的住院病人院内感染，或医用垃圾与生活垃圾未区分处理，经落实确认，中标人应承担全部责任。

院内预防感染要求：

2.7.1 遵守医院感染管理的规章制度。

2.7.2 病室每日分上、下午对地面进行湿式清扫、湿拖二次。一房间一桶清水，湿拖一次、干拖一次。拖布使用后进行清洗并用 500mg/L 含氯消毒液浸泡，悬挂晾干，无霉、无异味。治疗室、办公室、配餐室、处置室及走廊湿扫、湿拖 3—4 次。当有血迹、体液等污染时，应及时以含氯剂拖洗。对消毒室、配餐室、病室、厕所等应分别设置专用拖布，标记明确，分开清洗，悬挂晾干，定期消毒。

2.7.3 病人使用的床头柜，应当每天用 500mg/L 含氯消毒液浸泡过的毛巾一桌一巾

擦。

2.7.4 病人床头柜应进行终末消毒处理。

2.7.5 病区内床头、床尾及鞋架应每周用消毒液擦洗。

2.7.6 痰盂（病房垃圾筐）应每天清晨进行清洗倾倒，每周消毒一次。重病人随时清洗，保持清洁。

2.7.7 病房内门框、门、门把、电灯开关、窗台每日用消毒液进行擦洗。

2.7.8 病区内氧气筒每日进行擦洗。

2.7.9 办公室桌、椅、病人用椅每周用消毒液擦洗，并保持清洁。

2.7.10 病区内轮椅、平车、每周用消毒液擦洗，保持洁净。

2.7.11 急诊室检查床、平车、轮椅每日定时消毒。被血液、体液污染时应及时消毒处理。

2.7.12 废物每日分上、下午两次倾倒，密封运送医用废物与生活废物并分别装袋，分开装运。协助科室做好医用废物管理，感染性废物置专用黄色塑料袋内。

2.8.安全要求

2.8.1 保洁人员进行外围及高空作业时，上岗人员必须具备高空作业证，需配备相应的作业安全防护用具，方可进行作业。

2.8.2 做好院内感染消毒相关培训工作，预防感染事件发生。

2.8.3 保洁人员作业期间需做好地面防滑措施及地面湿滑警示，做好楼宇外悬挂物及清洁工具的安全防护、警示提醒工作。

2.9.工作考核

详见中心医院室内保洁服务质量考核及奖惩标准、中心医院外环境保洁服务质量考核及奖惩标准、中心医院中标人管理质量考核标准，处罚金额将在月度付款中扣除。

3.中心医院室内保洁服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实	

		实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500 元/项	
	规范雇佣保洁人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。	1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为	未做到，扣 1000 元/人次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	设有专职或兼职固定管理人员	少或缺，扣 50 元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺，扣 200 元/月次	
	使用正规厂家生产的防护劳保用品和卫生清洁、消毒材料	一次清洁、消毒产品不合格，扣 200 元/次	
过程 指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁，遵守劳动纪律	着装不规范、不洁，20 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度	一次一处未做到，扣 100 元/人次	
	节约用水电，无长明灯、长流水、爱护医院一切公共财物	不符合项扣罚 50 元，损坏公物，照剩余价值赔偿	
	上班时间不洗私人衣物	一处不符合项扣罚 50 元	
	①拖把有标识，②毛巾按区域分色，一次一消毒，③消毒液配置合格	一处不符合项扣罚 10 元	
	各办公区域：①清洁明亮，②无卫生死角，③地面无杂物，④无废品堆积	一处不符合项扣罚 10 元	
	卫生间	①无异味，②便池通畅，③纸篓容积不超过 2/3，④墙面清洁，⑤地面无积水	一处不符合项扣罚 10 元
		①无小广告，②不堆杂物，③镜面干净，④窗台清洁	
	洗漱间	①台面清洁，②无杂物，③镜面明亮，④保洁用物品清洁，⑤地面无积水，	一处不符合项扣罚 10 元
		①不张贴杂物，②窗台无积灰，③磁砖墙面无污渍，④开水锅表面清洁，	
	走廊	①地面清洁，②无死角，③走廊扶手清洁	一处不符合项扣罚 10 元
		①拖地前后，②地面湿滑时有警示标识，③无长明灯，④长流水现象	
	病房	①设备带、②窗台、③柜顶、④门框、⑤电视机机顶盒无积灰	一处不符合项扣罚 10 元

		①空床床褥下无杂物,②床头柜清洁,③每日送开水2次		
	电梯	①电梯内,②外表面清洁,无污渍,③不张贴杂物	一处不符合项扣罚 10 元	
		①地面、②门缝内清洁无杂物		
	楼梯	①楼梯及扶手清洁,②无张贴杂物,③窗台无积灰	一处不符合项扣罚 10 元	
		①地面无烟头,②拖地前后、地面湿滑时有警示标识		
	额外区域保洁,如专家公寓保洁等		≤100m ² 奖励 200 元/次、 ≥100m ² 奖励 300 元/次	
结果 指标	发现重大安全隐患及时上报并协助解决		一次性奖励 200~1000 元/人	
	中心医院保洁、洗涤及医辅类服务满意度 ≥95%		满意度不达标,第一次警告,扣 500 元;第二次发生,医院有权择优选取其他承揽公司	
	照合同约定完成标段区域内服务工作		未能有效完成,给予 10000-50000元罚款	

4.中心医院外环境保洁服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构 指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实际的备案;少或缺工作所需规章制度,500 元/项	
	规范雇佣保洁人员管理,备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件,并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案,并及时更新。	1、材料少或缺项,扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合,扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检,扣 300 元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为	未做到,扣 1000 元/人次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善,扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善,扣 100 元/人	
	有专职或兼职固定管理人员	少或缺,扣 50 元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺,扣 200 元/月次	
	上班期间规范着工装,佩带胸卡,保持整洁,遵守劳动纪律	着装不规范、不洁,20 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好,严格执行医院的各项规章制	一次一处未做到,扣 100 元/人次	

过程 指标	度		
	节约用水电, 爱护医院一切公共财物	损坏公物, 照剩余价值赔偿	
	各保洁区域: ①清洁, ②无烟头, ③地面无砖块、树叶、果皮等污物	一处不符合项扣罚 10 元	
	户 外 清 洁 卫 生	在人员较多的地段和时间段做到文明清扫, 避免尘土飞扬污染环境	一处不符合项扣罚 10 元
		每日清除花池、水池、绿化带内的塑料袋等杂物	一处不符合项扣罚 10 元
		保持垃圾桶清洁, 定期清理污物, 不能多于 2/3	一处不符合项扣罚 10 元
		各楼大门及外墙裙、宣传栏、花池边瓷砖、指路牌清洁, 建筑墙面无非法广告	一处不符合项扣罚 10 元
		生活垃圾车内无混放树枝、树叶, 对当日的垃圾要及时清运, 保证院内干净	一处不符合项扣罚 10 元
		垃圾集中点四周保持干净无散物, 冬季垃圾箱内无结冰成块的垃圾	一处不符合项扣罚 10 元
		及时清扫辖区道路上的积水或积雪, 保持道路通畅	一处不符合项扣罚 10 元
	公 共 场 所 保 洁	地面清洁光亮无尘土污迹、水渍, 地面无烟蒂, 保持整洁	一处不符合项扣罚 10 元
		候诊椅、沙发、茶几、灭火器, 清洁、无污迹	一处不符合项扣罚 10 元
		大门、玻璃内外光洁明亮、门把手上清洁, 无长明灯、长流水现象	一处不符合项扣罚 10 元
		公共走廊、过道、卫生间保持清洁、无异味、无污垢、无堆放杂物	一处不符合项扣罚 10 元
		电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁	一处不符合项扣罚 10 元

	光亮，后楼梯清洁、无烟蒂		
	按要求投放灭虫、灭鼠、灭蟑螂药具	一处不符合项扣罚 10 元	
	无投诉、媒体曝光、无吵架、打架等不良事件发生	发生一次扣罚 50~100 元	
	完成额外突发工作，如配合文明城市检查突击打扫等	一次性奖励 100~200 元	
	发现重大安全隐患及时上报并协助解决	一次性奖励 200~1000 元/人	
结果指标	中心医院保洁、洗涤及医辅类服务满意度≥95%	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	
	按照合同约定完成标段区域内服务工作	未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款	

5. 中心医院保洁公司管理质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500 元/项	
	规范雇佣保洁人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。	1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为	未做到，扣 1000 元/人次	
	主动接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	设有专职或兼职固定管理人员	少或缺，扣 50 元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺，扣 200 元/月次	
过程指标	能够按照要求参加月例会和院周会	一处未做到，20 元/人/次	
	认真配合完成医院交办的各项工作和临时性的事务	一处未做到，20 元/人/次	
	各类保洁用品、设施齐全，物品定点放置	一处未做到，20 元/人/次	
	每月进行质量督导，并有记录和整改	一处未做到，20 元/人/次	
	每月进行使用方满意度调查，并有记录和整改	一处未做到，20 元/人/次	
	每日按时上交人员信息、工作量情况	一处未做到，20 元/人/次	
	与科室或病人发生争执、纠纷等，15	一处未做到，20 元/人/次	

	分钟内赶到现场，进行解决		
	按照院感工作要求，做好个区域保洁工作，无人为因素所致交叉感染发生	一处未做到，20 元/人/次	
	员工素质好，无违章、违纪发生	一处未做到，20 元/人/次	
	能够发现各区域危险因素和人员，积极配合完成社会稳定工作	一处未做到，20 元/人/次	
	安全通道不堆放杂物，保持通畅	一处未做到，20 元/人/次	
	协助完成“无烟医院”管理工作	一处未做到，20 元/人/次	
	积极开展员工工作培训	一处未做到，20 元/人/次	
	发现重大安全隐患及时上报并协助解决	一次性奖励 200～1000 元/人	
	拾金不昧、防止医院或个人财产造成重大损失者	一次性奖励 50～200 元/人	
结果指标	中心医院保洁、洗涤及医辅类服务满意度≥95%	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	
	按照合同约定完成标段区域内服务工作	未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款	

6.洗衣房服务内容及职责

6.1 组织管理

6.1.1 洗衣房人员由中标人负责管理，每月由医院进行考核。

6.1.2 洗衣房人员需设班长一名统一管理。

6.1.3 洗衣房人员设置值班制度。

6.2 工作内容及职责

6.2.1 根据医院各科工作需要，按照医院规定的时间下收、下送、清洗医院各科所有需要洗涤物品，做到日收日送。

6.2.2 按类清洗，必须保证清洗质量，保证衣物清洁干净无污渍、血渍，保证物品烫平与折叠整齐。达到医院验收标准。

6.2.3 严格遵守医院医院感染管理科的规章制度,严格遵守消毒隔离制度。

6.2.4 严格按照消毒隔离工作原则，对各件被洗物品按规定进行分类清洁，做到收送物品用车分开。

6.2.5 收送物品时要认真清点数量，作好记录。衣物、被单有破损、掉扣要及时缝补、钉扣。

6.2.6 熟练掌握操作规程与方法，严格按照医院洗衣房操作流程操作，避免损坏所洗物品。爱护洗涤设备,保证设备正常运转。如违反操作流程及规定造成医院经济损失，应给与相应赔偿。

6.2.7 遵守医院规章制度及综合治理相关规定。

6.2.8 工作时使用文明规范的服务用语，不得与医务人员及病人发生吵架斗殴现象。

6.2.9 必须爱护工作区一切物品，不得发生损坏、偷盗公物等问题。

6.2.10 落实安全措施，下班前检查并关好水、电、暖闸门及门窗。

6.2.11 遵守劳动纪律,无迟到、早退、擅自离岗现象.不得在工作时洗私人用物。

6.2.12 必须着装整洁规范,不得穿便装,佩带胸卡,接触污物需戴口罩、帽子。

6.2.13 认真履行工作职责,按时完成洗涤工作。

6.2.14 服从科室负责人领导，完成其它临时性任务。

6.2.15 负责保管、清洁、维护洗衣房各类设备、设施。如有人为损坏、丢失各类设备、设施，中标人需按评估价进行赔偿，赔偿金额将在月度付款中扣除。

6.3 人员设置

6.3.1 班长 1 人，可以兼任。

6.3.2 人员配置

6.3.2.1 人员中含缝纫工 2 名。

6.3.2.2 人员统一着装，佩戴医院服务卡。

6.3.3 人员资质：

6.3.3.1 具备初中及以上学历或中专及以上学历人员；

6.3.3.2 年龄在 18 - 50 岁之间；

6.3.3.3 身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧。

6.4 准入管理

6.4.1 岗前培训

6.4.1.1 由护理部组织培训。

6.4.2.2.培训内容：理论培训：行为规范；劳动纪律；工作范围和职责；各班工作质量标准；手卫生及消毒隔离技术常识；如何接听电话；如何与及医务人员交谈、沟通等。

6.4.2 资料管理

有接受医院相关知识和专业技能培训的记录。

6.5 运行模式

6.5.1 根据医院各科工作需要，按时收送、清洗各科所洗物品，做到日收日送。

6.5.2 每次接收、派发医院各科所洗物品都逐一登记，并由交接班人员签字。

6.5.3 工作联系：上班期间电话保持开机，方便工作联系、任务安排及人员调配。

6.6 洗涤材料

6.6.1 洗衣房工作期间使用的所有洗涤材料、劳保防护用品、垃圾袋、桶、衣扣、针线等由中标人提供，费用含在本项目内。

6.6.2 中标人提供医院规定类型和级别的符合国家标准的洗涤材料（与四川嘉成科技有限公司产品同等级别），经验收后方可使用。不得使用低劣、非正规厂家生产、损坏织物的洗涤材料。

6.7 工作考核

详见中心医院洗衣房服务质量考核及奖惩标准。处罚金额将在月度付款中扣除。

6.8 设施、设备管理

对于医院移交给中标人使用的各种设施、设备，中标人要承担保管和日常的维护工作。承包期满后，中标人将原物如数归还给医院。中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备出现以下情况，给医院医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

6.8.1 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备损坏，中标人需承担相应设施、设备的维修工作，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

6.8.2 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、

设备丢失，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

6.8.3 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备不能正常运作，出现的其他情况，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

7.中心医院洗衣房服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500 元/项	
	规范雇佣保洁人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。	1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为	未做到，扣 1000 元/人次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	设有专职或兼职固定管理人员	少或缺，扣 50 元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺，扣 200 元/月次	
	使用正规厂家生产的劳保用品和卫生清洁、消毒材料	一次清洁、消毒产品不合格，扣 200 元/次	
过程指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁，遵守劳动纪律	着装不规范、不洁，20 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度	一次一处未做到，扣 100 元/人次	
	节约用水电，爱护医院一切公共财物和设施	1、损坏公物，照剩余价值赔偿	
	上班时间不洗私人衣物	一处不符合项扣罚 50 元	
	各办公区域：①清洁明亮，②无卫生死角，③地面无杂物	一处不符合项扣罚 10 元	
	按照医院规定的时间下收、下送，做到日收日送	一处不符合项扣罚 10 元	
	按类清洗，保证衣物清洁干净无污渍、血渍，保证物品烫平与折叠整齐	一处不符合项扣罚 10 元	
	对各件被洗物品按规定进行分类清洁，做到收送物品用车分开	一处不符合项扣罚 10 元	

	收送物品时要认真清点数量，无丢失，送错，作好记录	一处不符合项扣罚 10 元	
	衣物、被单有破损、掉扣要及时缝补、钉扣，下送时认真检查	一处不符合项扣罚 10 元	
	工作时使用文明规范的服务用语，不得与医务人员及病人发生吵架斗殴现象	一处不符合项扣罚 10 元	
	下班前检查并关好水、电、暖闸门及门窗	一处不符合项扣罚 10 元	
	遵守劳动纪律,无迟到、早退、擅自离岗现象.	一处不符合项扣罚 10 元	
	工作人员做好手卫生	一处不符合项扣罚 10 元	
	物品按规定进行分类清洁，做到收送物品用车分开	一处不符合项扣罚 10 元	
	二楼敷料折叠区门关醒目，拖鞋清洁，进出人员更鞋	一处不符合项扣罚 10 元	
	发现重大安全隐患及时上报并协助解决	一次性奖励 200~1000 元/人	
	拾金不昧、防止医院或个人财产造成重大损失者	一次性奖励 50~200 元/人	
结果指标	中心医院保洁、洗涤及医辅类服务满意度≥95%	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	
	按照合同约定完成洗衣房服务工作	未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款	

8. 医疗废物回收服务内容及职责

8.1 组织管理

8.1.1 医疗废物回收人员由中标人负责管理，每月由医院进行督查考核。

8.1.2 医疗废物回收人员需设班长一名统一管理。

8.1.3 医疗废物回收人员设置值班制度。

8.2 工作范围及职责

8.2.1 负责全院医疗废物回收工作，应做到及时回收、运送、清洁。

8.2.2 负责对回收医疗废物的交接登记及签名工作，做到与收取科室当面交接、称重、双方签字，要求交接登记及签名工作项目规范、属实。

8.2.3 医疗废物回收人员工作时必须按照规范要求穿戴防护衣、工作帽、口罩、长筒胶制手套、防护镜等。

8.2.4 医疗废物回收人员收取科室医疗废物时，双手不能触摸科室物品，防止各种病菌的交叉传播。

8.2.5 医疗废物回收人员对收取科室医疗废物包装信息（如：收取科室名称、包装人姓名等）不清楚，责令收取科室书写清楚再回收。

8.2.6 对收取科室医疗废物混装有权拒绝回收并要求科室整改。

8.2.7 下科室回收医疗废物必须两名医疗废物回收人员同时到场进行交接登记。

8.2.8 医疗废物回收人员回收医疗废物必须按照规定时间与路线运行。

8.2.9 医疗废物回收过程中，如出现包装袋漏水，应立即加装焚烧袋，避免污水污染地面。

8.2.10 每天回收的医疗废物必须放置在规定的暂存处，同时按照物品性质分别放置存储箱内。

8.2.11 医疗废物回收站内医疗废物存储箱必须按规定摆放，做到整齐干净。

8.2.12 医疗废物回收工作完毕后，应将医疗废物运送工具及时进行清洁、消毒，胶制手套等防护用品进行消毒，并存放在指定的衣物柜中。在回收工作之外，严禁穿隔离衣出入其它公共场所。

8.2.13 严禁医疗废物流失、泄露、扩散，一旦发生流失、泄露、扩散情况应及时向护理部报告，以便得到及时处理。

8.2.14 负责对医疗废物的管理，禁止对医疗废物进行买卖、转让，禁止将医疗废物与生活废物混放。

8.2.15 掌握医疗废物的分类收集、运送、正确方法和操作程序，掌握职业安全防护知识。

8.2.16 遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不擅自离岗。

8.2.17 严格执行《医疗废物回收考核办法》中的各项规定，对违反规定一经发现，视情节严重程度，根据《医疗废物回收考核办法》有关规定进行处理。

8.3 人员设置

8.3.1 班长 1 人，可以兼任。

8.3.2 人员配置

8.3.2.1 人员 2 人，要求男性。

8.3.2.2 人员统一着装，佩戴医院服务卡。

8.3 人员要求：

8.3.1 具备初中及以上学历或中专及以上学历人员；

8.3.2 年龄在 20 - 50 岁之间；

8.3.3 身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧。

8.4 准入管理

8.4.1 岗前培训

8.4.1.1 为医疗护理服务，由护理部组织培训。

8.4.1.2 培训内容：

①理论培训：行为规范；劳动纪律；工作范围和职责；各班工作质量标准；手卫生及消毒隔离技术常识；如何与患者及医务人员交谈、沟通、各类应急事件培训等。

②操作培训：紫外线灯管的使用、手卫生、消毒液配制等。

8.4.2 资料管理

有接受医院相关知识和专业技能培训的记录。

8.5 运行模式

8.5.1 工作时间完成临床科室的医疗废物回收、运送、清洁任务。

8.5.2 每次医疗废物回收都逐一登记，并由交接班医护人员签字。

8.5.3 工作联系：电话 24 小时开机，方便工作联系、任务安排及人员调配。

8.6 工作考核

详见医疗废物回收、医疗运输服务质量考核及奖惩标准。处罚金额将在月度付款中扣除。

8.7 设施、设备管理

对于医院移交给中标人使用的各种设施、设备，中标人要承担保管和日常的维护工作。承包期满后，中标人将原物如数归还给医院。中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备出现以下情况，给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

8.7.1 在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备损坏，中标人需承担相应设施、设备的维修工作，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

8.7.2 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备丢失，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

8.7.3 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备不能正常运作，出现的其他情况，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

8.8 劳保用品、卫生材料、设施设备

8.8.1 医疗废物回收人员工作时必须穿戴的防护衣、工作帽、口罩、长筒胶制手套、防护镜等防护劳保防护用品及卫生消毒材料由中标人提供，费用由中标人承担。

8.8.2 中标人提供医院规定类型和级别的符合国家标准的防护劳保用品及卫生清洁、消毒材料，经医院验收合格后方可使用。不得使用低劣、非正规厂家生产的防护劳保用品和卫生消毒材料。

8.8.3 新增、需要更换、维修的医疗废物回收设备、盛装装置由中标人提供（每年至少更换4个），费用由中标人承担。

9. 医疗废物回收、医疗运输服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500元/项	

	规范雇佣人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。		1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为		未做到，扣 1000 元/人次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核		1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	设有专职或兼职固定管理人员		少或缺，扣 50 元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录		少或缺，扣 200 元/月次	
过程 指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁，遵守劳动纪律		着装不规范、不洁，20 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度		一次一处未做到，扣 100 元/人次	
	掌握 7 步洗手法，防止交叉感染		一处不符合项扣罚 20 元	
	医疗 废物 回收	与收取科室当面交接、称重、双方签字，登记及签名项目规范、真实	一处不符合项扣罚 10 元	
		按照规范要求穿戴防护衣、工作帽、口罩、长筒胶制手套、防护镜等	一处不符合项扣罚 10 元	
		两名医疗废物回收人员同时到场进行交接登记,工作中双手不能触摸科室物品	一处不符合项扣罚 10 元	
		科室医疗废物包装信息不全时，要求科室书写清楚	一处不符合项扣罚 10 元	
		回收医疗废物过程中，按照规定时间与路线运行，不做无关事项	一处不符合项扣罚 10 元	
		医疗废物放置在规定的暂存处，同时按照物品性质分别放置存储箱内	一处不符合项扣罚 10 元	
		医疗废物存储箱必须按规定摆放，做到整齐干净，安全存储	一处不符合项扣罚 10 元	
		医疗废物运送工具，胶制手套等防护用品每日清洁、消毒，固定放置	一处不符合项扣罚 10 元	
		禁止对医疗废物进行买卖、转让、不得将医疗废物与生活废物混放	一处不符合项扣罚 10 元	
	外勤 人员	各类标本、外送文件不得发生送达延误	一处不符合项扣罚 10 元	
		工作时间内接听电话及时	一处不符合项扣罚 10 元	
		对科室提出的外送服务，不得以各种理由进行推诿	一处不符合项扣罚 10 元	

	对临时医嘱需要领用的药品及时、安全送达	一处不符合项扣罚 10 元	
	外送药品、标本的器具每日消毒，随时清理	一处不符合项扣罚 10 元	
	无标本、药品、文件丢失、漏送、损坏等发生	一处不符合项扣罚 50~200 元，药品照价赔偿	
	无投诉、媒体曝光、无吵架、打架等不良事件发生	一处不符合项扣罚 10 元	
	无医疗文件丢失、内容泄露	一处不符合项扣罚 50~200 元	
	发现重大安全隐患及时上报并协助解决	一次性奖励 200~1000 元/人	
结果指标	中心医院外勤人员满意度≥95%	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	
	医疗废物无流失、泄露、扩散	未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款	

10.医辅人员（除外陪检、导诊等）服务内容及职责

10.1 组织管理

10.1.1 医辅人员由医院相关部门进行考核。

10.1.2 同保洁工作要求，服从病区护士长统一管理。

10.1.3 产科、手术室、内镜室人员要求中专以上学历，有护士执业证为佳，沟通能力强，会电脑操作录入信息人员。

10.2 工作内容及职责

负责病区部分护理辅助工作，主要项目：

10.2.1 参与病区晨间扫床、病房整理工作，下午病房整理；按科室规定时间清理病区探视人员。

10.2.2 巡视病区帮助解决患者的基本需求，完成病房紫外线消毒并登记。

10.2.3 协助护士完成病区患者三短六洁的检查，帮助患者修剪指甲、剃胡须、头发等。

10.2.4 负责病员服、被服的管理，新入患者及时发放，有污染的病员服、被服随时给予更换。

10.2.5 每日整理被服柜，被子、褥子摆放整齐，及时归位；换药室送、收消毒包，病房棉签胶布收集盒的处置消毒工作。

10.2.6 每日清点整理科室行军床及轮椅，摆放在统一位置；对不合格，没人认领的行军床及轮椅，及时告知护士长，统一处理。

10.2.7 负责医、护夜班房、换药室、处置室、医生办公室、护士站、治疗室的清洁和 5S 整理工作。

10.2.8 帮助有需要的患者进行早、中、晚饭的订购。

10.2.9 负责每天擦拭病房内的各种仪器设备，并更换氧气湿化瓶，消毒鼻导管。每周保养平车、轮椅、护理车、治疗车、扫床车、设备车。完成病房设备的报修及调电视、调空调工作。

10.2.10 协助科室完成单据的发放，收取病室满意度调查表，教病人使用遥控器开电视，整理和摆放科室基数液体。

10.2.11 协助完成床单位终末处理，死亡病人尸体料理。

10.2.12 产科、手术室、内镜室、康复科、急诊科等特殊部门按照科室具体要求进行。

10.2.13 配合完成科室交办的其他工作。

11.中心医院医辅人员（除外陪检、导诊等）服务质量考核及奖罚标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	备案现行收费标准，管理制度健全	收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500 元/项	
	规范雇佣人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。	1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	存在违反国家法律、法规、	未做到，扣 1000 元/人次	

	政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为		
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺，扣 200 元/月次	
过程指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁	着装不规范、不洁，20 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度	一次一处未做到，扣 100 元/人次	
	节约用水电，爱护医院一切公共财物	1、一次未做到，扣 20 元/人次 2、损坏公物，照剩余价值赔偿	
	与护士完成病区晨间扫床工作，下午病房整理工作	一处未做到，20 元/人/次	
	按规定时间清理病区探视人员	一处未做到，20 元/人/次	
	巡视病区帮助解决患者的基本需求	一处未做到，20 元/人/次	
	每周保养平车、轮椅、护理车、治疗车、扫床车、设备车	一处未做到，20 元/人/次	
	各室的清洁和 5S 整理工作	一处未做到，20 元/人/次	
	认真协助患者配合生活护理：剪指甲、剃胡须	一处未做到，20 元/人/次	
	发放病员服，有污染随时更换，保证病员服无破洞	一处未做到，20 元/人/次	
	整理被服柜，被子、褥子摆放整齐，及时归位	一处未做到，20 元/人/次	
	病区过道、走廊不允许摆放行军床，必须按要求放置在规定位置	一处未做到，20 元/人/次	
	帮助患者订购早、中、晚餐	一处未做到，20 元/人/次	
	严禁推销、乱收费、收回扣，不得进入诊疗护理间，随意拿用护理材料等医疗物品，不得诽谤及诋毁医护人员，各公司之间不得随意诽谤、吵闹	一次违规，扣 200 元/次；再次出现，退回更换，记录在案，且不得再次进入科室工作	
	保护病人隐私，不泄漏医疗信息	一处未做到，50 元/人/次	
	特殊科室按照护士长要求工作，无违反	一次违规，扣 50 元/次	
	发现病人重大病情变化及时上报、发现安全隐患及时上	一次性奖励 200~1000 元/人	

	报并协助解决		
结果 指标	病人及家属满意度≥95%	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	

12.门急诊导诊分诊服务内容及职责

12.1 组织管理

12.1.1 导诊人员由医院相关部门进行考核。

12.1.2 导诊人员需设主管一名统一管理。

12.1.3 门诊导诊人员设置 8 小时值班制，急诊导诊按照护士长时间要求。

12.2 工作内容及职责

12.2.1 负责门诊导诊工作及协助分诊护士分诊维持诊间秩序，主要项目：

12.2.1.1 总服务台导诊人员负责采血室秩序、大厅患者咨询、引导、帮助老弱病残人员，各诊区分诊，必要时陪检。

12.2.1.2 预约挂号机：导诊人员协助预约挂号。

12.2.1.3 结单机：导诊人员协助患者结算、充值，尽量无现金结算。

12.2.1.4 协助各楼层分诊护士分诊、维持诊间秩序，各诊室、诊区整洁、卫生，协助做好 5s 管理，按要求补充诊室所需物品。

12.2.1.5 协助急诊维持诊间秩序，帮助无陪护病人完成就医。

12.2.1.6 对于就诊时突发病情变化者，立即通知医务人员，协助通知家属，给予救助。

12.2.1.7 协助医院完成必要的消毒工作，如紫外线消毒、登记等。

12.2.1.8 服从科室安排，完成其他交办任务。

12.3 人员设置

12.3.1 人员统一着装，佩戴工作服务卡。

12.3.2 仪表仪容规范（佩戴头花、服装统一整洁）

12.3.3 人员资质：

12.3.3.1 具备高中及以上学历或中专及以上护理专业学历人员；

12.3.3.2 年龄在 20 - 55 岁之间；

12.3.3.3 身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧。

12.4 运行模式

12.4.1 负责门急诊楼导诊、分诊、维持诊间秩序、引导、陪检、预约挂号、结算服务

12.4.2 工作联系：与主管联系人员调配。

12.5 工作考核

详见中心医院门急诊导诊服务质量考核及奖惩标准。处罚金额将在月度付款中扣除。

13.门急诊导诊服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准	奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全	收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500 元/项	
	规范雇佣人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。	1、材料少或缺项，扣罚 100 元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚 100 元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣 300 元/人/次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核	1、入职培训及考核不完善，扣 100 元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣 100 元/人	
	每月征求使用科室护士长意见并记录	少或缺，扣 200 元/月次	
过程指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁，遵守劳动纪律	着装不规范、不洁，10 元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度	一次一处未做到，扣 100 元/人次	
	节约用水电，无长明灯、长流水、爱护医院一切公共财物	不符合项扣罚 50 元,损坏公物，照剩余价值赔偿	
	遵守劳动纪律，不迟到、早退	一处不符合项扣罚 50 元	
	不坐岗，耐心解释，无投诉	一处不符合项扣罚 20 元投诉按院投诉处罚	
	使用文明用语	一处不符合项扣罚 20 元	
	按时完成工作，无漏项	一处不符合项扣罚 20 元或按照医院处罚	

	发现重大安全隐患及时上报并协助解决	一次性奖励 200~1000 元/人	
结果指标	中心医院第三方导诊服务满意度 $\geq 95\%$	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司	
	按照合同约定完成标段区域内服务工作	未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款	

14.医疗运输服务内容及职责

14.1 组织管理

14.1.1 医疗运输服务人员由医院相关部门进行考核。

14.1.2 医疗运输服务人员需设班长一名统一管理。

14.1.3 医疗运输服务人员设置 24 小时值班制。

14.2 工作内容及职责

14.2.1 负责医院所有的外勤工作，主要项目：

14.2.1.1 病区各类标本的取送，24 小时不间断完成各种急诊标本、药品的取送。包括核酸转运 24 小时不间断完成急采、普采的核酸标本的转运及发热门诊的急诊标本的转运。

14.2.1.2 做好各类标本的核对、运送过程中的保管、运送到达后的签收工作。

14.2.1.3 每日一次完成运送标本器具的保管、清洁、消毒工作，如遇污染随时清理消毒。

14.2.1.4 完成科室所需的消毒包送达供应室及消毒后取回的工作。

14.2.1.5 完成科室看病所需的仪器、设施的检测工作（如：血压计、流量表、温度计等）。

14.2.1.6 完成科室临时医嘱的药品领取工作，并和药房、科室做好交接。

14.2.1.7 完成住院病人的陪检工作，将病人安全的接送，并和科室做好交接。

14.2.1.8 完成科室各种单据、文件资料的送达工作。

14.2.1.9 协助科室工作人员完成临时性的医疗运输服务工作。

14.2.1.10 完成科室氧气钢瓶的运送工作。

14.2.1.2 完成医疗医技科室为满足患者服务所增加的医疗运输服务内容。

14.2.1.3 负责全院各科室之间的各类物资的转运、配送工作。

14.3 人员设置

14.3.1 设中心调度 1 人，可以兼任。

14.3.2 人员配置：人员统一着装，佩戴医院服务卡。

14.3.3 人员资质：

14.3.3.1 具备初中及以上学历或中专及以上学历护理专业学历人员；

14.3.3.2 年龄在 20 - 50 岁之间；

14.3.3.3 身体健康，服务意识强，工作认真，具备一定沟通技巧。

14.4 运行模式

14.4.1 24 小时不间断完成临床科室的外勤任务

14.4.2 每次送检标本、药品等都逐一登记，并由交接班医护人员签字。

14.4.3 工作联系：电话 24 小时开机，方便工作联系、任务安排及人员调配。

14.5 工作考核

详见医疗运输服务质量考核及奖惩标准。处罚金额将在月度付款中扣除。

14.6 设施、设备管理

对于医院移交给中标人使用的各种设施、设备，中标人要承担保管和日常的维护工作。承包期满后，中标人将原物如数归还给医院。中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备出现以下情况，给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

14.6.1 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备损坏，中标人需承担相应设施、设备的维修工作，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

14.6.2 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备丢失，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

14.6.3 中标人在使用各种设施、设备期间如有违反操作流程等人为原因造成设施、设备不能正常运作，出现的其他情况，由此给医院造成的经济损失，中标人将给予赔偿。

15. 医疗运输服务质量考核及奖惩标准

项目	评价标准		奖罚标准	检查结果记录
结构指标	管理制度和质量标准健全		收费标准无备案、不符合实际的备案；少或缺工作所需规章制度，500元/项	
	规范雇佣人员管理，备份人员花名册、劳动合同、岗位培训证书、健康证明、年度体检资料、身份证、政审合格证明等材料的原件及复印件，并将上述资料复印件提供给医院服务科室备案，并及时更新。		1、材料少或缺项，扣罚100元/人次 2、备案给医院的资料与中标人不符合，扣罚100元/人次 3、少或缺入职体检及年度体检，扣300元/人/次	
	无违反国家法律、法规、政府劳务用工管理规定等不规范的用工行为		未做到，扣1000元/人次	
	接受入职培训及考核、接受年度职业技能培训及考核		1、入职培训及考核不完善，扣100元/人 2、年度培训及考核资料不完善，扣100元/人	
	设有专职或兼职固定管理人员		少或缺，扣50元/月次	
	每月征求使用科室护士长意见并记录		少或缺，扣200元/月次	
过程指标	上班期间规范着工装，佩带胸卡，保持整洁，遵守劳动纪律		着装不规范、不洁，20元/人/次	
	职业道德和服务态度良好，严格执行医院的各项规章制度		一次一处未做到，扣100元/人次	
	掌握7步洗手法，防止交叉感染		一处不符合项扣罚20元	
	外勤人员 无投诉、媒体曝光、无吵架、打架等不良事件发生。无医疗文件丢失、内容泄露 发现重大安全隐患及时上报并协助解决	1、各类标本、外送文件不得发生送达延误	一处不符合项扣罚10元	
		2、工作时间内接听电话及时	一处不符合项扣罚10元	
		3、对科室提出的外送服务，不得以各种理由进行推诿	一处不符合项扣罚10元	
		4、对临时医嘱需要领用的药品及时、安全送达	一处不符合项扣罚10元	
		5、外送药品、标本的器具每日消	一处不符合项扣罚10元	

		毒，随时清理		
		6、无标本、药品、文件丢失、漏送、损坏等发生	一处不符合项扣罚 50~200 元，药品照价赔偿	
		一处不符合项扣罚 10 元		
		一处不符合项扣罚 50~200 元		
		一次性奖励 200~1000 元/人		
结果指标	中心医院外勤人员满意度≥95% 检验标本无流/丢失、泄露、扩散、药品无丢失。	满意度不达标，第一次警告，扣 500 元；第二次发生，医院有权择优选取其他承揽公司未能有效完成，给予 10000-50000 元罚款		

16.中心医院外雇服务满意度调查问卷

尊敬的各位老师：

本调查旨在对我院保洁、洗衣房、医疗废物回收和外勤工作完成情况做一了解，非常感谢您百忙之中阅读填写问卷，请将您的意见用“√”的方式表示在下面相应的栏目内，并留下您的科室，感谢您的支持和配合！

科室填表人：（1）护士长（2）护士

序号	保洁人员满意度	评价
1	您是否因为不满打过投诉电话	1.没有 2. 偶尔 3. 常常
2	您对保洁员工作态度是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意（请列举不满意原因：
3	您对病房内卫生情况是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意（请列举不满意原因：
4	您对病区公共设施清洁情况是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意（请列举不满意原因：
5	病区的垃圾倾倒及时性是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意（请列举不满意原因：
6	您对洗漱间、厕所的卫生是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意（请列举不满意原因：

7	您对病区保洁整体评价	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
---	------------	---

序号	洗衣房人员满意度	评价
1	您是否因为不满打过投诉电话	1.没有 2. 偶尔 3. 常常
2	您对洗衣房工作人员态度是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
3	您对下收下送的及时性、完整性	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
4	您对洗涤物品清洁度情况是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
5	能够及时缝补床单、衣物的破洞和扣子	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
6	运载车保持清洁	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
7	您对洗衣房人员整体评价	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:

序号	外勤人员满意度	评价
1	您是否因为不满打过投诉电话	1.没有 2. 偶尔 3. 常常
2	您对外勤人员态度是否满意	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
3	及时准确完成外送任务	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
4	各类物品正确、无误送达	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
5	与护士规范进行交接	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
6	是否有拒接标本、推诿、牢骚现象	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
7	运送时注意对标本转送期间的运输安全	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
8	你对外勤工作的整体满意度是	A: 非常满意 B: 满意 C: 基本满意 D: 不满意 (请列举不满意原因:
	您最满意的外勤师傅名字: 您最不满意的外勤师傅名字:	
	您对医院保洁、洗衣房、外勤工作提出合理化建议:	

三、人员配置

2024-2025 年度保洁、医辅类服务区域及人员明细表

标段	服务区域	面积（m²）	人员明细（人）	配置人数（人）
标段一	住院楼 一楼左 E3 区商业服务区	1070.46	1	83
	住院楼 一楼右边 E4 区 肾病科透析室	485.2	2	
	住院楼 二楼左 E5 区商业服务区	1221	1	
	住院楼 二楼至十二楼病房	31104.57	28	
	住院楼 三楼左边 E7 神经综合重症医学科	650.41	2	
	住院楼 十楼左边 E21 区 RICU 呼吸重症监护病区	1356.5	2	
	住院楼 十一楼左边 E23 区 心脏重症监护病区（CCU）	1472.6	2	
	综合楼一楼至五楼	7034.01	8	
	传染楼（1、2 号楼）	9577.37	4	
	洗地工		3	
	回收人员		1	
	住院楼、综合楼夜班		3	
	专项清洁（每层楼 15 个电梯）		4	
	洗衣房员工		16	
	洗衣房经理主管		2	
	经理主管		4	
标段二	医技楼负一层 D6 区静脉药物配制中心	1382.4	2	77
	医技楼负一层 D7 区药学部	460.8	1	
	医技楼负一层 D8 区后勤保障科/医学装备科/120 指挥中心/安全保卫科	116.58	2	
		1265.82		
	医技楼负一层 D5 区康复医学科	1100.33	2	
	医技楼负一层、B1 层公共区域专项		3	
	医技楼一楼、二楼、四楼	32673.69	33	
	医技楼三楼手术室外公共区域	3963	2	
	医技楼三楼 D20 区手术室	10619.78	22	
	洗地工		3	
	回收人员		1	
	医技楼急诊科夜班		2	
	专项清洁		2	
	经理主管		2	
标段三	门诊楼 A 座一至三楼	6621.34	6	78
	门诊楼 B 座一至三楼	7673.7	5	
	门诊楼 a+b 楼四楼	3157	2	

门诊楼 B 座三楼手术室	112.5	1
门诊楼 C 座 1-4 楼	10184.75	5
妇幼楼负一楼产前诊断科/孕产妇保健中心	3305	2
妇幼楼一楼至九楼	21497.86	11
妇幼楼三楼产房、新生儿	2041.26	2
妇幼楼四楼 VIP 产房	2355.6	1
妇幼楼六楼二科重症监护 PICU	413.33	1
妇幼楼夜班		2
地下车库	21584.39	4
洗地工		4
回收人员		1
妇幼楼公共区域专项	2973.96	3
经理主管		3
健检楼一楼至五楼	10517.96	6
健检楼洗地工		1
专项清洁		1
院区外环境保洁	132000.46	8
院区外环境扫地司机		1
医疗垃圾站存点		2
老院区第二门诊、老干休所	5593	4
经理主管		2

标段四 2024-2025 年度医辅服务区域及人员明细表

服务区域名称	医辅岗 （人）		备注
医技楼 (负一层，4 层)	儿门急导诊（含夜班）	4	
	急诊科护理员	1	
	手术室护理员	1	
	内镜室护理员	2	
住院楼 (负一层、十二层)	住院楼护理员 (含呼吸 RICU)	19	
门诊 A 座（四层） 门诊 B 座（四层） 门诊 C 座(四层)	门诊 A 座/B 座/C 座导诊 (含采血大厅)	12	
妇幼楼	妇科/产科门诊导诊	2	

	护理员 (含产房资料员)	5	
健检楼（五层）	导诊（含 VIP）	5	
肿瘤楼（五层）	护理员（含康复治疗蜡）	4	
其他	外勤（含核酸标本转运）	14	
	陪检	8	
发热门诊 2 号楼、感染楼 1 号楼（传染病医院）	发热门诊导诊	1	
	感染楼护理员	1	
合计		79	

注：投标响应人数不得少于上述人数配置，后期根据医院发展以及保洁质量的提高，中标人按照院方需求增加保洁员，增加人数不超过合同总人数的 15%，且费用包含在此次投标总价中。

四、服务地点

克拉玛依市中心医院

第三篇 项目商务要求

一、报价要求

本次报价须为人民币报价，包含完成本项目所需的人员费用、社会保险、劳保福利、装备设备、税收、管理费、利润等一切费用。因中标人自身原因造成漏报、少报皆由其自行承担，招标人不再补偿。

二、付款方式

招标人根据服务情况，按合同约定进行月度考核合格后支付当月费用。中标人需提前提供结算发票等材料。

三、其他

- （一）投标人在投标文件中的承诺内容必须达到本篇及招标文件其他条款的要求。
- （二）其他未尽事宜由供需双方在采购合同中详细约定。

第四篇 评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款

一、评标方法

（一）评标方法定义

本项目采用综合评分法进行评标。综合评分法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。投标人总得分为价格、商务、技术等评定因素分别按照相应权重值计算分项得分后相加。

（二）评标程序

评标工作由采购机构负责组织，具体评标事务由采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头组织该项目评审工作。

1、资格性检查。依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。资格性检查不合格的，将失去投标人资格。资格性检查资料表如下：

序号	检查因素		检查内容
1	投标人应符合的基本资格条件	（1）具有独立承担民事责任的能力	投标人法人营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）或个体工商户营业执照或有效的自然人身份证明复印件（注①）； 投标人法定代表人身份证明和法定代表人授权代表委托书。
		（2）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	投标人提供书面声明或相关证明材料（见格式文件）
		（3）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录（注②）	1.投标人提供书面声明（见格式文件）； 2.招标人或采购代理机构将通过信用网站等渠道查询投标人信用记录，对列入失信被执行人、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投标人将拒绝其参与政府采购活动。
		（4）法律、行政法规规定的其他条件	

注：

投标人提供有效的三证合一营业执照（副本）复印件。

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十九条“参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录”中“重大违法记录”，是指投标人因违法经营受到刑事处罚

或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。行政处罚中“较大数额”的认定标准，由被执行人所在的省、自治区、直辖市人民政府制定，国务院有关部门规定了较大数额标准的，从其规定。

2、符合性检查。依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。符合性检查不合格的，将按无效投标处理。符合性检查资料表如下：

序号	评审因素		评审标准
1	有效性审查	投标文件签署	投标文件上法定代表人或其授权代表人的签字齐全。
		法定代表人身份证明及授权委托书	法定代表人身份证明及授权委托书有效，符合招标文件规定的格式，签署或盖章齐全。
		投标方案	各分包只能有一个方案投标。
		报价唯一	只能在采购预算范围内报价，只能有一个有效报价，不得提交选择性报价。
2	完整性审查	投标文件内容	投标文件内容齐全、无遗漏。
3	投标文件的响应程度审查	投标文件内容	对招标文件第二、三篇规定的招标内容作出响应。
		投标有效期	满足招标文件规定。

3、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会以书面形式（应当由评标委员会成员签字）要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其法定代表人授权代表签字，其澄清的内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4、比较与评价。按招标文件中规定的评标方法和标准，对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估。

评标委员会各成员独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分，然后由评审组长组织评标委员会对各成员打分情况进行核查及复核，个别成员对同一投标人同一评分项的打分偏离较大的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属打分有误的，应及时进行修正。

复核后，评标委员会汇总每个投标人每项评分因素的得分。

5、推荐中标候选人名单。按各标段评审后得分由高到低的排列顺序推荐 3 名中标候选人。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且各标段评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评标结果按各标段评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按各标段投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。

二、评标标准

（一）评审因素

详见评分表

说明：评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

（二）报价政策性扣减

1、本项目对小型微型企业给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。

2、关于小微企业：

2.1 在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受本办法(《财政部 工业和信息化部关于印发<政府采购促进中小企业发展管理办法>的通知》(财库〔2020〕46 号))规定的中小企业扶持政策：

2.1.1 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

2.2.2 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的中小企业扶持政策。

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

其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

2.2 按照<财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知>（财库〔2014〕68号）之规定，监狱企业应当符合以下条件：

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

2.2.2 监狱企业参加政府采购活动时，视同小型、微型企业，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。

2.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业。

三、无效投标条款

投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

- （一）投标人未通过资格性检查或投标文件未通过符合性检查的；
- （二）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动，上述投标人的投标均无效；
- （三）为招标项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，再参加该招标项目的其他采购活动的；
- （四）投标文件未按照招标文件第七篇投标文件格式中所规定签字、盖章的；
- （五）投标文件出现多个投标方案或投标报价的；
- （六）投标报价超出招标文件规定的采购预算的；
- （七）投标文件含有违反国家法律、法规的内容，或附有招标人不能接受的条件的；
- （八）投标文件未按照规定加密的。
- （九）因投标人自身原因造成投标文件无法解密的。

四、废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

- （一）符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足三家的；
- （二）投标人的报价均超过了采购预算，招标人不能支付的；
- （三）出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- （四）因重大变故，采购任务取消的。

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

第五篇 投标人须知

一、投标人

（一）合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件第一篇中规定的投标人资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

（二）投标人的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

二、招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评判依据和标准。招标文件也是招标人与中标人签订合同的基础。

（一）招标文件由投标邀请书；项目技术规格、数量及质量要求；商务条款；投标人须知；评标方法、评标标准、无效投标条款和废标条款；合同主要条款、合同范本；投标文件格式等七部分组成。

（二）采购机构对招标文件所作的一切有效通知、修改、补充及澄清，都是招标文件的组成部分，对所有投标人具有约束力。

（三）本项目的招标文件、补遗文件（如果有）一律在新疆政府采购网上发布，请各投标人注意浏览、下载。

三、投标文件（分标段编制）

投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应，投标文件应编制完整的页码、目录。（编制上传投标文件与相应模块对应）

（一）投标文件组成

投标文件由第七篇“投标文件格式”规定的部分和投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成，投标人应按照第七篇“投标文件格式”规定的目录顺序组织编写，否则有可能影响评委对投标文件的评审。

（二）投标有效期

投标有效期为投标截止日期后九十天。

（三）投标文件的签署

1、投标文件采用电子文档。投标文件中应按照招标文件第七篇投标文件格式中规定签字、盖章的地方必须按其规定签字、盖章。

2、若投标人对投标文件做必要修改或澄清，则应在修改或澄清处加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权代表签字确认。

（四）投标报价

1、投标人应严格按照“投标文件格式”中“开标一览表”和“分项报价明细表”的格式填写报价。

2、投标人的报价为一次性报价，即在投标有效期内投标价格固定不变。

3、本项目只接受一个投标报价，有选择的或有条件的报价将不予接受。

（五）修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与投标报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、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；

4、单价金额小数点有明显错位的，应以总价为准，并修正单价；

5、对不同文字投标文件的解释发生异议的，以中文为准。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，投标人同意并签字确认后，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

（六）投标文件的递交

1、投标文件须在投标截止时间前递交至指定地点。

2、投标人递交投标文件的地点：见投标邀请书。

3、逾期递交或未递交到指定地点的投标文件恕不接受。

四、开标

（一）开标应当在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点公开进行。

（二）开标由采购机构主持，邀请招标人、投标人参加，财政部门及有关监督部门可视情况派员现场监督。

（三）本次采用网上开标，投标人在线参加开标（不需到现场参加开标）。开标前投标人完成设备测试，保证摄像头及麦克风正常使用。自开标时间起至评标结束，投标人须登录新疆政府采购平台并保持网络畅通，随时答复评标委员会的疑问。若投标人未在规定时间内答复的，由此产生的后果将由投标人自行承担。

（四）投标人登录政采云平台，在开标时间后 30 分钟内（2024 年 6 月 4 日上午 10:30-11:00）用“项目采购-开标评标”功能进行解密投标文件。若投标人在规定时间内（2024 年 6 月 4 日上午 10:30-11:00）未按时解密的，视为无效投标。解密与加密投标文件须使用同一个 CA。

（五）投标人应在开启报价 20 分钟内进行签字确认。

五、评标

见第四篇“评标”内容。

六、定标

（一）招标人或其授权的评标委员会应按照评标报告中推荐的中标候选人排名顺序确定中标人。

（二）如有投标人对评标结果提出质疑的，在质疑处理完毕后发出中标通知书。

七、中标通知书

（一）招标人依法确定中标人后，采购机构以电子形式发出中标通知书。

（二）中标通知书发出后，招标人改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

八、关于质疑和投诉

（一）质疑内容、时限、质疑书数量

1、招标文件公告期限为招标公告发出之日起五个工作日，投标人对招标文件如有异议，应在招标文件公告期限届满之日起七个工作日内以书面形式向招标人、采购机构提出质疑，并附相关证明材料。

2、投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内以书面形式向招标人、采购机构提出质疑，并附相关证明材料。

3、投标人对招标文件中投标人特定资格条件、技术质量和商务要求、评审标准及评审细则有异议的，应主要向招标人提出质疑，其他问题可向采购机构提出质疑。

4、质疑函应当包括以下内容：

4.1 投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

4.2 质疑项目的名称、编号；

4.3 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

4.4 事实依据；

4.5 必要的法律依据；

4.6 提出质疑的日期。

质疑人为自然人的，应当由本人签字；质疑人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。

5、质疑书数量：一式四份。

（质疑函范本可在财政部门门户网站和中国政府采购网下载）

（二）质疑答复时限

招标人、采购机构在收到投标人书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

（三）不予受理或暂缓受理

1、质疑有下列情形之一的，不予受理：

1.1 质疑投标人参与了投标活动后，再对招标文件内容提出质疑的；

1.2 质疑超过有效期的；

1.3 对同一事项重复质疑时，未提供新的事实证据或法律依据；

1.4 质疑人未参与所质疑的政府采购活动的。

2、质疑有下列情形之一的，应暂不受理并告知投标人补充材料。投标人及时补充材料的，应予以受理；逾期未补充的，不予受理：

2.1 质疑书内容不符合规定的；

2.2 质疑书提供的依据或证明材料不全的；

2.3 质疑书数量不足的。

（四）投诉

1、投标人对招标人、采购机构的答复不满意或者招标人、采购机构未在规定时间内答复的，可在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级财政部门投诉。

2、在提出投诉时，应附送相关证明材料。投诉书及证明材料为外文的，应同时提供其中文译本；中文与外文意思不一致的，以中文为准。

3、在确定受理投诉后，财政部门自受理投诉之日起三十个工作日内对投诉事项做出处理决定，并将投诉处理决定书送达投诉人、被投诉人和其他与投诉处理决定有利害关系的政府采购相关当事人。

九、签订合同

（一）招标人应当自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件和中标人投标文件作实质性修改。

（二）招标人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在新疆政府采购网上公告，7个工作日内送至市政府采购管理办公室备案，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

（三）招标文件、中标人的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

（四）合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后生效的合同，依照其规定。

第六篇 合同主要条款和格式合同

一、合同主要条款

1、定义

1.1 甲方（需方）即招标人，是指通过招标采购，接受合同货物及服务的各级国家机关、事业单位和团体组织。

1.2 乙方（供方）即中标人，是指中标后提供合同货物和服务的自然人、法人及其他组织。

1.3 合同是指由甲乙双方按照招标文件和投标文件的实质性内容，通过协商一致达成的书面协议。

1.4 合同价格指以中标价格为依据，在供方全面履行合同义务后，需方（或财政部门）应支付给供方的金额。

2、服务内容

合同包括以下内容：服务项目名称、服务提供地点、服务期限、服务标准等内容。

3、合同价格

3.1 合同价格即合同总价。

3.2 合同价格包括人员工资、各类社保费用、税费、为保证服务质量所购买或租赁设备的费用等。

4、转包或分包

4.1 本合同范围的服务内容，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；

4.2 非经甲方书面同意，乙方不得将本合同范围的服务全部或部分分包给他人；

4.3 如有转让和未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

5、服务质量保证

5.1 乙方应按招标文件规定的服务标准向甲方提供服务。

5.2 乙方提供的服务标准达不到招标文件规定者，除承担相应责任外，将按失信行为处置。

6、付款

6.1 本合同使用货币币制如未作特别说明均为人民币。

6.2 付款方式：银行转账、现金支票。

6.3 付款方法：同本项目“第三篇 商务条款”中关于付款方式的约定。

7、检查考核

7.1 按甲乙双方约定的考核办法监督检查。

8、合同争议的解决

8.1 当事人友好协商达成一致

8.2 在 60 天内当事人协商不能达成协议的，可提请招标人当地仲裁机构仲裁。

9、违约责任

按《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条款，或由供需双方约定。

10、合同生效及其它

10.1 合同生效及其效力应符合《中华人民共和国民法典》有关规定。

10.2 合同应经当事人法定代表人或委托代理人签字，加盖双方合同专用章或公章。

10.3 合同所包括附件，是合同不可分割的一部分，具有同等法律效力。

10.4 合同需提供担保的，按《中华人民共和国民法典》规定执行。

10.5 本合同条件未尽事宜依照《中华人民共和国民法典》，由供需双方共同协商确定。

二、合同（格式）

合 同 书

招标项目编号：

项目名称：

注：本合同仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订。

甲 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

乙 方：_____

电 话：_____ 传 真：_____ 地 址：_____

项目名称：_____ 招标项目编号：_____

根据 _____ 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、 服务内容

XX
XXXXXX

二、 合同金额

合同金额为（大写）：_____元（¥_____元）
人民币。

三、 服务要求及标准

XX
XXXXXXXXXX

四、 服务期限、服务地点

1. 服务期限：
2. 服务地点：

五、 付款方式

XX
XXXXXXXXXX

六、 服务考核办法

XX
XXXXXXXXXX

七、 违约责任与赔偿损失

1. XX
XXXXXXXXXX

2. 其它违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

八、 争议的解决

合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理(合同双方一致同意提请克拉玛依区仲裁委员会仲裁或向甲方所在地的人民法院提起诉讼)。

九、 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十、 税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十一、 其它

1.本合同所有附件、招标文件、投标文件、中标通知书均为合同的有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2.在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）即成为本合同的有效组成部分。

3.如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日书面通知对方，否则，应承担相应责任。

第七篇 投标文件格式（分标段编制）

一、经济文件

- （一）开标一览表
- （二）分项报价明细表

二、资格文件

- （一）自查表
- （二）三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件
- （三）法定代表人身份证明书（格式）
- （四）法定代表人授权委托书（格式）
- （五）政府采购领域诚信承诺书（格式）
- （六）法律、行政法规规定的其他条件

三、商务文件

- （一）投标函（格式）
- （二）中小企业声明函（格式）

四、技术文件

- （一）服务方案
- （二）同类项目业绩

五、其他文件

其他与项目有关的资料（结合评分表自附）

克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

投 标 文 件

（ 一 / 二 / 三 / 四 标 段 ）

招标项目名称：

招标项目编号：

投标人名称：

日期： 年 月 日

一、经济文件

(一) 开标一览表

招标项目编号：

投标人名称	
投标项目名称	
标项	第 标段
投标总价（大写）：	
投标总价（小写）：	
备注：	

投标人：(盖章)

法人代表或授权代表：(签字或盖章)

年 月 日

(二) 分项报价明细表

招标项目名称：

招标项目编号：

序号	分项名称	单价（元）	备注
总 价（元）			
总报价：人民币 元。（以上各合计项与报价一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准）			

注：1) 以上内容必须与《开标一览表》一致。

2) 对于报价免费的项目必须标明“免费”。

3) 所有根据合同或其它原因应由投标人支付的税款和其它应交纳的费用都要包括在投标人提交的投标价格中。

投标人名称（盖章）：

日期： 年 月

二、资格文件

（一）自查表 资格性/符合性自查表

评审内容	招标文件要求 (详见《资格性和符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
资格性审查		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
符合性审查		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页
		☐ 通过 ☐ 不通过	见投标文件第（ ）页

注：以上材料将作为投标人有效性审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对资格性和符合性证明文件的任何缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！投标人根据自查结论在对应的☐打“√”

“必须满足的服务标准”条款自查表

序号	“必须满足的服务标准”条款	证明文件（如有）
1		见投标文件（）页
2		见投标文件（）页
3		见投标文件（）页
4		见投标文件（）页
5		见投标文件（）页
6		见投标文件（）页
7		见投标文件（）页
8		见投标文件（）页
9		见投标文件（）页
...		见投标文件（）页
...		

注： 此表内容必须与投标文件中所介绍的内容一致。

（二）三证合一营业执照（副本）或事业单位法人证书（副本）复印件

（三）法定代表人身份证明书（格式）

采购项目名称： _____

致： _____（采购代理机构名称）：

_____（法定代表人姓名）在_____（投标人名称）
任_____（职务名称）职务，是（投标人名称）_____的法
定代表人。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

附：法定代表人身份证正反面复印件

（四）法定代表人授权委托书（格式）

招标项目名称：_____

致：_____（采购机构名称）：

_____（投标人法定代表人名称）是_____（投标人名称）
的法定代表人，特授权_____（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办
理上述项目的投标、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签字负全部责任。

在撤消授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签
署的所有文件不因授权的撤消而失效。

被授权人：

（签字或盖章）

投标人法定代表人：

（签字或盖章）

附：被授权人身份证正反面复印件。

（投标人公章）

年 月 日

（五）政府采购领域诚信承诺书

_____(单位名称或个人), _____

统一社会信用代码（个人身份证号）是具备《政府采购法》第二十二条条件的投标人，本单位在参加克拉玛依地区政府采购活动时，承诺如下：

（一）严格遵守国家法律、法规和规章，全面履行应尽的责任和义务。

（二）保证参加政府采购活动时所提供资料均合法、真实、有效，并对所提供资料的真实性负责；我单位（个人）在参加政府采购活动前三年在经营活动中没有《政府采购法》第二十二条第五项所称重大违法记录。

（三）承诺本单位（个人）自觉接受行政管理部门、行业组织、社会公众、新闻舆论的监督。

（四）承诺本单位（个人）将按照信用管理要求，按照规定通过克拉玛依诚信网向社会公示信用信息。

（五）承诺本单位（个人）不制假售假、商标侵权、虚假宣传、违约毁约、价格欺诈、垄断和不正当竞争，守合同、重信用，维护经营者、消费者的合法权益。

（六）失信主体承诺本单位（个人）依法依规接受处罚、主动积极整改、不再触犯相关法律法规、今后全面做到履约守信等。

（七）承诺本单位（个人）同意将以上承诺上网公示。若违背承诺约定，经查实，愿意接受行业主管部门和信用管理部门相应的规定处罚，承担违约责任，并依法承担相应的法律责任。自愿按照信用管理相关规定，违背承诺约定行为作为失信信息，记录到市公共信用信息管理系统平台，并予以公开。

单位名称或个人(公章或签名)

年 月 日

（六）法律、行政法规规定的其他条件

三、商务文件

(一) 投 标 函

致：克拉玛依市政务服务和公共资源交易中心

根据贵方_____项目的招标文件（编号_____），正式授权下述签字人_____（姓名和职务）代表投标人_____（投标人名称），提交下述文件；

- （1）投标函；
- （2）服务承诺
- （3）与此次招标有关的商务、技术文件

据此函，签字人兹宣布同意如下：

- 1、我们承担根据招标文件的规定，完成合同的责任和义务。
- 2、我们已详细审核全部招标文件，参考资料及有关附件，我们完全理解并同意放弃对这方面有不明或误解的权利。
- 3、我们同意在投标人须知规定的截止日期起遵循本投标文件，并在投标人须知规定的有效期满之前均具有约束力，并有可能中标。
- 4、同意向贵方提供贵方可能要求的与本投标有关的任何数据或资料。
- 5、我们完全理解贵方有权决定中标人。

与本次投标有关的正式通讯地址为：

地址：_____ 邮编：_____

电话、传真：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人代表姓名：_____ 职务：_____

投标人联系电话：_____ 手机：_____

法定代表人（或授权代理人）签名：_____

日期：_____年____月____日

（二）中小企业声明函（服务）

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

1. _____（标的名称），属于_____行业（招标文件中明确的所属行业）；承接企业为_____（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. _____（标的名称），属于_____行业（招标文件中明确的所属行业）；承接企业为_____（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

注：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。

四、技术文件

（一）服务方案（格式自定）

拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话
总负责人						
其他主要技术人员						

注：根据评审表的要求提交相应资料。

履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
	拟定 年 月 日	签订合同并生效	
	月 日— 月 日		
	月 日— 月 日		
	月 日— 月 日		

（二）业绩介绍

同类项目业绩

序号	客户名称	项目名称及合同金额（万元）	实施时间	联系人及电话
1				
2				
3				
...				

注：根据评审表的要求提交相应资料。

五、其他

其他与项目有关的资料（结合评分表自附）

（结束）