# 磋商项目服务、商务及其他要求

## 1.1项目概况

（一）服务地点：

1、成都市青羊区中医医院本部：成都市青羊区光华村街11号；

2、成都市青羊区中医医院（青羊区中医馆）：成都市青羊区四威南路99号；

3、清水河社区家庭医生工作站：成都市青羊区东坡北路666号；

4、浣花中医角（财大社区中医角）：成都市青羊区光华村街24号；

5、成都市青羊区中医医院万家湾院区（成都市青羊区光华南三路89号附 101号）。

（二）物业类型：医院（非住宅）

（三）建筑面积：约13000余平米。包括①青羊区中医院医院(本部)：大楼1-7楼、库房宿舍楼1-3楼、后楼1-2楼、发热门诊、外围；②成都市青羊区中医医院（青羊区中医馆）：大楼1-5楼及外围、地下室1层；③清水河社区家庭医生工作站：大楼1-2楼及外围；④浣花中医角（财大社区中医角）；⑤成都市青羊区中医医院（万家湾院区）：大楼1-4楼；

**1.2项目服务内容**

（1）保洁服务管理（含清洁、保洁和相关物品运送）：负责五个院区的外环境、门诊部、住院部病房、治疗室、办公区域、公共区域、手术室、人流室、产房、消毒供应室（含收送消毒包）、行政办公区域、会议室、高位清洁（每月清扫不低于 1 次）、地下车库、院坝、绿化带内的杂物清理、玻璃窗户及玻璃幕墙清洗、雨水管网的清掏、消毒、工作服、布类折、叠、上收、下送、毛巾清洗等.

（2）特殊医疗废物收集及与特殊垃圾清运交接 .

（3）秩序维护管理服务（含停车场管理、突发事件的紧急处理、监控的日常管理、院内巡逻、门岗等24小时轮班制管理）.

注：秩序维护管理主要负责

1、成都市青羊区中医医院本部（成都市青羊区光华村街11号）；

2、成都市青羊区中医医院（青羊区中医馆）（成都市青羊区四威南路99号）；

3、成都市青羊区中医医院万家湾院区（成都市青羊区光华南三路89号附 101号）。

## 1.3总体要求

1、本项目采购人可提供一间办公用房（面积由采购人确定）。

2、本项目公共能耗由采购人承担。

3、供应商配合采购人迎检、创卫，重要节日的文明劝烟工作；日常定期组织开展文明劝烟工作。

4、秩序维护服务：服从采购人安排，完成医院临时性搬抬等工作，解决员工替班休假。

5、供应商具有质量管理、环境管理、职业健康安全管理能力。

6、供应商应提供针对本项目总体设计及方案需包含：“项目概况”、“项目重难点分析”、“整体设想及策划”、“管理服务的理念”、 “管理目标”、“管理措施”、“物业服务的标准和承诺”、“物业服务机构的设置”、 “服务流程”、“岗位职责”、“工作计划安排”、“考核机制”、“培训机制”、“秩序维护”、“保洁服务”、“专项服务（本项目交叉感染预防措施、传染病防控工作）、”“环境卫生清洁消毒、院感服务及培训、“医废及生活垃圾管理”、“重大突发事件应急预案”、“人为事故应急预案”、“公共卫生事件应急预案”、“疫情防控措施预案”“水电气系统、雨污管网系统故障事故的应急处置预案”、“消防安全应急处置预案”。

★7、供应商具有培训师资力量，培训师应具有医院院感培训合格证明，并承诺能够在员工上岗前完成院感相关培训工作（供应商提供承诺函）。

## 1.4 项目服务具体内容、管理要求（标准）

**1.4.1保洁服务管理内容****及要求**

**门诊公区及室内部分**

1、公共区域

保洁内容：咨询台、门窗、楼梯、过道、扶手、地面、灯具、休息椅、空调、天花板、厕所、墙壁、痰盂盆、垃圾桶、指示牌、消防栓、电源盒、科室挂牌、水池。

卫生标准及要求：所有保洁内容清洁卫生，无纸屑、痰迹、烟头、污水、明显灰尘。

1. 行政办公区域内、领导办公室、门诊科室及医院会议室室内。

保洁内容：病床、灯具、开关、空调、家具、地面、门窗、座椅等。

卫生标准及要求：地面干净、保持无纸屑、痰迹、烟头、污水和灰尘。

**住院部公共区域及室内部分**

1、公共区域

保洁内容：门窗、楼梯、过道、扶手、地面、灯具、天棚、墙壁、痰盂盆、垃圾桶、消防栓、电源盒、科室挂牌、水池、厕所、盥洗间、污物室。

保洁标准：洁净卫生，无纸屑、烟头、污迹，并随时保洁。

2、室内部分：医生办公室、护士站、病房、厕所

保洁内容：病床、床头柜、地面、门窗、灯具、墙壁、天花板、电视、空调、电话机、开关、痰盂、卫生间。

保洁标准及要求：病房内物品、设施整洁，门窗无明显积尘，地面洁净。

**手术室**

1、保洁内容：工作台、手术台、桌椅、柜、洗手池、地面、门窗、灯具、开关、墙壁、天花板、空调、垃圾桶。

2、卫生标准及要求：清洁卫生，无污渍、血渍、水垢、垃圾，及时消毒，并随时保洁。

**治疗室**

1、保洁内容：工作台、治疗床、桌椅、柜子、地面、门窗、灯具、开关、墙壁、天花板、空调、标示标牌、垃圾桶。

2、卫生标准及要求：清洁卫生，无污渍、污渍、垃圾，及时消毒，并随时保洁。

**所有盥洗间、厕所**

1、保洁内容：蹲位、便池、水便器、墙壁、天棚、水池、洗面台（盆）。

2、保洁要求：清洁卫生、无污迹、尿垢、纸屑、无明显臭味。

**生活垃圾管理**

生活垃圾和特种垃圾的分类管理、回收、装袋，中转房地面、墙壁、垃圾桶的卫生。

**电梯**

门套及轿箱内无污迹、光洁明亮、无纸屑。

**工作服、布类**

工作服、布类折、叠、上收、下送、针灸科毛巾清洗

**★专项服务**

**一、医疗垃圾服务内容及要求：**

1.服务内容：

（1）.对医疗垃圾暂存间的管理要严格按照国家法律法规要求进行收运。

（2）.收集、运送人员在运送过程中必须穿戴防护手套、口罩、工作服等防护用品。

（3）.对医疗废物进行分类收集，分科标志明确且包装规范。

（4）.浸泡消毒液时使用专业容器，按照标准计量配兑消毒液。

（5）.医疗废物暂存间在废物清运之后即刻进行消毒冲洗。

（6）.熟练操作医院医疗废物在线监控，医疗废物专职收集人员必须熟悉操作在线收集设备，管理人员必须熟悉运用在线监控，进行实时监控。

（7）.每日按时登记医疗废物入库记录，对收集的医疗废物进行登记，包括医疗废物的种类、重量或数量、交接时间等项目，经办人与交接人同时签字，登记记录并保存。

（8）.医疗废物进行移交时应严格执行危险废物转移联单制度，认真填写医疗废物转移联单，确保医疗废物入库台账与转移联单填写的重量或数量相符。

(9).接到科室电话收集垃圾，必须及时清运，不许拖沓、推诿。

(10).垃圾袋禁止重复使用。

(11).服从医院统一调度指挥，听从安排。

2.服务要求：

按院感有关规定，医疗废物、生活垃圾、非医疗废物分类收集，不得混装，严格按照中华人民共和国《医疗废物管理规范》《医院医疗废物管理规定》，严格培训从事医疗废物和非医疗废物相关工作人员，每年培训不低于两次，医疗废物和非医疗废物不得出售或私自处理，定时收集，收集容器规范，标识清楚，记录准确（注:医疗废物收集和转运人员需6个月体检一次，体检报告给采购人存档，体检费用由响应方负责，响应人须在响应文件中提供承诺函）。

**二、消毒服务的内容及要求**

1消毒内容：病房物体及环境表面；患者出院、转院或死亡后应进行终末消毒；高风险的部门地面；风险部门的物体表面；擦拭用的毛巾；拖布分区使用。

2.消毒要求：按院感有关规定处理。

**外环境**

1、保洁内容：

医院院坝、红线内、房屋周围的环境卫生及绿植适时浇灌,地面、宣传栏、盆景、停车场、瓷砖、阶梯、外环境内地面的纸屑、果皮、烟头等。

2、卫生标准及要求：

（1）.地面无积水、烟头、果皮、纸屑等，地面干净卫生。标示、标牌、宣传栏、阅报栏、阶梯等清洁卫生，无污迹。

（2）.各种型号的生活袋装垃圾回收点、特种垃圾回收房四周清洁卫生、无污渍、做好消杀工作（按照职业病防治的要求，机构将对处理医疗废物的人员进行培训，并提供必要的劳动保护条件）。

（3）.定期做好外环境的喷洒消毒工作，无卫生死角。

**1.4.2保洁人员配置要求**

★1、根据实际工作要求和需要向医院配置保洁员不低于25名，实际人员配置情况纳入每月考核标准（若配置人员低于25人，当月费用按实际在岗人数结算）。

★2、人员配置清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 项目 | 岗位名称 | 人数 | 补充说明 |
| 1 | 本院 | 保洁服务 | 9 | 含针灸科毛巾清洗、夜班值班及其他临时性工作 |
| 2 | 发热门诊 | 1 |  |
| 3 | 中医馆院区 | 保洁服务 | 3 |  |
| 4 | 清水河社区工作站 | 保洁服务 | 1 |  |
| 5 | 浣花 | 保洁服务 | 1 |  |
| 6 | 万家湾院区 | 保洁服务 | 5 |  |
| 7 |  | 项目经理 | 1 | 负责5个院区 |
| 8 | 布类收发、医疗垃圾收集员 | 2 |
| 9 | 消毒人员 | 2 |
| 10 | 小计 | | 25 |  |

**3、工作时间从早上7∶00至下午18∶00止。**

**4、24小时现场服务：中选人需安排专人进行夜班作业,满足夜间临时工作需求。**

**1.4.3保洁服务考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 所属期间： 年 月 | | | | | |
| 考评点 | | | 满分 | 得分 | 备注 |
| 人员配 备 | 缺岗或者人员配置与合同要求不符，人员考评得0分 | | 20 |  |  |
| 保  洁  完  成  质  量 | 外围（地坪整洁、无醒目垃圾和污迹，有一处扣0.5分） | | 10 |  |  |
| 大厅、办公区域、病房（玻璃门明亮、无污点污迹；大厅地面清洁光亮；办公区域内地面清洁光亮；电梯厅不锈钢清洁光亮，卫生间无污迹、床位无污迹、配套设施无污迹、地面无污迹；花盆无积水污迹，植物叶面无灰尘，有一处扣0.2分） | | 15 |  |  |
| 楼道（地面、墙面清洁无污迹；消防栓、灭火器、栏杆、踢脚线清洁无积灰，有一处扣0.1分） | | 10 |  |  |
| 厕所（镜面明亮无水迹，洗手盆、台面无积水，无油腻，厕所清洁无异味，坐便器及蹲便清洁干燥无水迹，有一处扣0.1分） | | 15 |  |  |
| 消防通道（楼梯和扶手干净无黑灰，风口清洁无积尘，有一处扣0.1分） | | 10 |  |  |
| 垃圾清理（垃圾桶外表干净无污迹，垃圾袋配戴整齐，桶内垃圾未超过扔口，有一处扣0.5分） | | 5 |  |  |
| 服务态度 | | | 3 |  |  |
| 礼节礼貌 | | | 3 |  |  |
| 衔接沟通 | | | 3 |  |  |
| 专业水平 | | | 3 |  |  |
| 服务意识 | | | 3 |  |  |
| 总合计： | | | 100 |  |  |
| 备注 | | 1．本考核细则由院方后勤处执行； | | | |
| 2．采购人按照本方案规定的服务范围及清洁质量考核细则对成交供应商提供服务的区域进行定期巡检及随时抽查，发现成交供应商服务不合格有权要求成交供应商在规定时限内予以纠正，如有疏漏或质量不符合要求的情况发生，采购人有权按照考评细则扣减相应分值的费用。 | | | |
| 3.总共得分在90分以上（包括90分）为及格分数，得分在90分（包括90分）以上的不扣减费用，低于90分的按100元/分扣减相应费用，80分以下为不合格，连续三个月考核80分以下，采购人有权解除合同。 | | | |

**1.4.4秩序维护管理服务**

1.服务内容：

秩序维护管理主要负责成都市青羊区中医医院本部（成都市青羊区光华村街11号）、成都市青羊区中医医院（青羊区中医馆）（成都市青羊区四威南路99号）及成都市青羊区中医医院万家湾院区（成都市青羊区光华南三路89号附 101号）停车场管理、突发事件的紧急处理、监控的日常管理、院内巡逻、门岗等24小时轮班制管理，独立设置,参加值班。

2.服务要求

（1）.维护院内正常生产、工作、营业及生活秩序，保证院内治安安全及财产安全，对责任范围内出现的治安事件积极制止对突发事的刑事、治安案件应采取紧急措施，保护好现场，同时立即向相关部门报告，对现行违法犯罪分子应扭送公安机关处理。

（2）.工作人员需经过专业培训，具备秩序维护人员的基本素质和基本业务技能；秩序维护人员需统一制服，持证上岗，并按规定配备警械。秩序维护人员应服从双重领导，服从院方的各种规章制度。

（3）.要求门卫24小时值班，对进出人员及车辆做好登记。对进出大门的可疑人员进行询问、盘查、防止管理区域内财物流失和其它违禁物品进入，夜间加强无人区域的巡查，做好防盗、防火、防抢、防爆炸等工作。根据院方要求进行车辆管理，指挥院内车辆正常有序停放，安全出入，并保证院内车辆安全。

（4）.突发事件的紧急处理：做好消防及其他突发事件的日常巡视、记录等工作，出现消防报警等其他突发事件能准确处理，需严格掌控握报警流程，初步完成紧急事件的处理，最大限度的减少财产和人员伤亡。

**1.4.5秩序维护人员配置要求**

★1、 根据实际工作要求和需要向医院配置秩序维护人员不低于11名，实际人员配置情况纳入每月考核标准（若配置人员低于11人，当月费用按实际在岗人数结算）。

**★**2、工作时间24小时。

**★**3、秩序维护人员配置清单

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 岗位 | 人数 | 补充说明 |
| 本院 | 秩序维护队长 | 1 | 负责3个院区 |
| 秩序维护员 | 4 | 24小时制 |
| 中医馆院区 | 秩序维护员 | 3 | 24小时制 |
| 万家湾院区 | 秩序维护员 | 3 | 24小时制 |
| 合计 |  | 11 |  |

**1.4.6秩序维护服务考核标准**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 分值 | 评分细则 | 实得分 | 备注 |
| 1 | 人员配置 | 20 | 缺岗或者人员配置与合同要求不符，人员考评得0分 |  |  |
| 2 | 日常巡视 | 10 | 是否按时按点进行巡视 |  |  |
| 10 | 现场人员是否签字 |  |  |
| 10 | 夜间巡视记录 |  |  |
| 3 | 服务 | 5 | 是否定期培训 |  |  |
| 5 | 仪容仪表 |  |  |
| 5 | 服务用语 |  |  |
| 5 | 接物待人 |  |  |
| 4 | 清洁 | 5 | 值班室清洁管理 |  |  |
| 5 | 周边环境卫生 |  |  |
| 5 | 消防控制室记录 | 10 | 记录是否完善 |  |  |
| 10 | 报警点及时巡查 |  |  |
| 6 | 总合计 | 100 |  |  |  |
| 7 | 1、本考核细则由院方后勤执行 | | | | |
| 2、采购人按照本方案规定的服务范围对成交供应商提供服务的区域进行定期巡检及随时抽查，发现成交供应商服务不合格有权要求成交供应商在规定时限内予以纠正，如有疏漏或质量不符合要求的情况发生，采购人有权按照考评细则扣减相应分值的费用。 | | | | |
| 3.总共得分在90分以上（包括90分）为及格分数，得分在90分（包括90分）以上的不扣减费用，低于90分的按100元/分扣减相应费用，80分以下为不合格，连续三个月考核80分以下，采购人有权解除合同。 | | | | |

**1.4.7秩序维护设施设备配置要求（由成交供应商自费购置）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 器材名称 | 序号 | 器材名称 |
| 1 | 对讲机 | 7 | 钢叉 |
| 2 | 警棍 | 8 | 防刺服 |
| 3 | 强光手电 | 9 | 防割手套 |
| 4 | 催泪喷射器（辣椒水） | 10 | 执法记录仪 |
| 5 | 保安服装及腰带 | 11 | 头盔 |
| 6 | 盾牌 |  |  |

**★1.5商务要求**

（一）服务期限

1.服务满一年后，经采购人考核合格可续签两年，合同一年一签。总服务期限不超过三年。年度综合考评在80分以下时，采购人不再与其续签合同。

2.由于万家湾院区和中医馆院区原物业服务合同终止时间为2022年5月14日，这两个院区实际人员配置需求从2022年5月15日起。

1. 履约合同的时间、地点及方式

1.物业服务签订合同时间为成交后30日内，合同履约地点：成都市青羊区中医医院

2.签订方式：按服务合同约定方式。

（三）付款方式

以实际进场服务时间结算，经考核合格后，供应商于次月10日内向采购人提供足额发票（增值税普通发票），采购人在收到供应商发票后30日内办理支付手续。

**1.6其它需要说明事项**

1.保洁人员和秩序维护人员需健康具有独立民事行为能力，工作期间由成交供应商为服务员工购买相关保险。保洁人员年龄18-60岁，秩序维护人员年龄55岁以下。

2.服务期间因为最低工资标准或者社保缴费最低基数上调时，下一年服务费用可以申请适当上调，具体以财政批复的资金为准。

★3.由于规划原因，中医医院本部（现光华村街11号）可能搬迁，搬迁后的服务地点和服务面积目前尚不明确，搬迁后的服务需求招标人和成交供应商根据实际情况协商（人员费用单价标准按此次磋商成功的单价标准执行）。

**1.7最高限价**

★本项目最高限价为人民币153.30万元/年。供应商磋商报价高于最高限价的，则其磋商文件将按无效磋商文件处理。

**评分标准**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素及权重** | **分值** | **评分依据** | **说明** |
| 1 | 报价 | 20 | 1、经评审委员会评审，通过资格审查和符合性审查，且有效磋商报价最低的磋商报价作为评审基准价。  2、投标报价得分=(评审基准价／投标报价)×20。 |  |
| 2 | 企业实力 | 6 | 1、供应商具有ISO9001质量管理体系认证证书（有效期内）的得2分  2、供应商具有ISO14001环境管理体系认证证书（有效期内）的得2分  3、供应商具有ISO45001职业健康安全管理体系认证证书（有效期内）的得2分  （说明：提供加盖公章的有效期内证书扫描件） |  |
| 3 | 履约能力 | 12 | 1、供应商2018年1月1日（含1日）至今具有非住宅类似物业管理经验，服务内容含秩序维护（或保安）服务或环境维护（或保洁、清洁）服务，每有一个项目得2分，最多得6分。（说明：提供合同复印件，盖鲜章，同一业主只计算一次得分）  2、供应商2018年1月1日（含1日）至今管理的类似项目具有业主单位出具的满意度评价书面证明，每提供1个业主单位出具的具有满意或者优秀（优）的得2分，最多得6分。（说明：①提供评价项目合同复印件②提供业主单位出具的满意度评价书面证明复印件。同一业主只计算一次得分） |  |
| 4 | 拟派本项目经理及主要人员 | 8 | 供应商提供的人员配置中：   1. 供应商为本项目配置的项目经理具有医院物业项目经理（或主管）管理经验，具有专科及以上学历，得4分；未提供不得分；提供不全不得分。 2. 供应商为本项目配置的人员中具有新冠肺炎疫情防控卫生员合格证或疫情防控社会卫生员培训证书得2分，未提供不得分。 3. 供应商为本项目配置的秩序维护人员具有国家相关部门认定的保安员证书或秩序维护员证书，每提供一个得0.5分，最多得2分，未提供不得分。   （说明：1、以上人员须提供本人身份证及劳动合同复印件并加盖供应商公章2、管理经验证明需提供加盖业主公章的证明材料，包含姓名、身份证号、项目担任职务等信息。3、提供相关证书复印件并加盖供应商公章。） |  |
| 5 | 总体服务方案 | 12 | 根据供应商针对本项目提供的服务方案和整体思路，结合供应商自身参加本项目的优势与有利条件进行综合评分：  1、提供基本的服务方案得2分。  2、方案中充分体现了“①项目重难点分析②物业管理的目标”、③“物业服务的标准和承诺”、④“物业服务机构的设置” ⑤“服务质量的控制方式”，以上五项齐全的得10分，每有一项缺失或不满足本项目采购需求的，扣2分，扣完为止。 | 注：不满足采购需求是指不满足磋商文件第四章技术、服务、商务及其他要求中对应具体内容。扣分请详细注明不符合采购需求中的具体内容 |
| 6 | 保洁服务方案 | 16 | （1）包含①人员配置（含人数、人员要求等要素）、②人员培训（含培训内容、培训计划、考核标准等要素）、③岗位职责、④管理制度等，以上五项齐全最多得8分。任意一项漏项、缺项或不满足本项目采购需求，扣2分，扣完为止。  （2）提供①保洁服务范围②保洁服务内容③日常保洁服务标准及频率④工作考核标准等内容。本项最多得8分。任意一项缺项或不满足本项目采购需的，扣2分，扣完为止。 | 注：不满足采购需求是指不满足磋商文件第四章中项目服务具体内容、管理要求（标准）中涉及保洁服务中的对应内容。扣分请详细注明不符合采购需求中的具体内容。 |
| 7 | 秩序维护服务方案 | 10 | 方案包含①人员配置（含人数、人员要求等要素）、②人员培训（含培训内容、培训计划考核标准等要素）、③岗位职责④管理制度⑤突发事件的紧急处理，五项内容齐全的得10分。任意一项缺项或不满足本项目采购需求的，扣2分，扣完为止。 | 注：不满足采购需求是指不满足磋商文件第四章中秩序维护管理服务内容及要求，人员配置要求及服务考核标准，设施设备配备要求中的对应内容。扣分请详细注明不符合采购需求中的具体内容 |
| 8 | 专项服务方案 | 6 | 满足院感要求：  针对本项目的交叉感染预防措施：供应商提供不同区域和污染物的消毒方案、提供医疗废弃物的收集和转运方案；针对传染病防控工作：供应商提供实时应对措施、人员服务方案及相关规章制度。通过综合评比：方案中能满足院感基本需求得3分；医疗废弃物收集、转运按照规范流程要求得3分。此项最多得6分。 | 注：满足院感基本要求是指该方案符合磋商文件第四章专项服务中涉及院感要求和涉及医疗废物收集、转运的内容。扣分或不给分请详细注明不满足院感基本需求的具体内容或医疗废物收集、转运未按照规范流程要求的具体内容。 |
| 9 | 应急处置方案 | 10 | 包含“人为事故应急预案”、“公共卫生事件应急预案”、“疫情防控措施预案”、“水电气系统、雨污管网系统故障事故的应急处置预案”“消防安全应急处置预案”等，本项最多得10分。任意一项缺项或不满足本项目采购需求的，扣2分，扣完为止。 | 注：不满足采购需求是指不满足磋商文件第四章中总体要求涉及的对应内容。扣分请详细注明不符合采购需求中的具体内容。 |