

阿克苏地区政府采购中心



招 标 文 件

项目名称：阿克苏地区第二人民医院采购2024年
物业管理服务项目

招标机构名称：阿克苏地区政府采购中心

文件编号：集2024-01-04

采购单位：阿克苏地区第二人民医院



明米即· 马木提

2024 年 1 月

阿克苏地区本级政府采购计划备案表

阿克苏地区本级政府采购计划备案表
2024.1.23

采购人名称: 阿克苏地区第二人民医院 填报人: 来兴元 联系电话: 18167715208 日期: 2024年1月16日

采购项目名称: 采购2024年物业管理服务 备案编号: 2024-01-04

是否为资产类采购项目: 是 否

序号	品目名称	数量	计量单位	单价(元)	合计金额(元)	技术参数需求	备注
1	物业管理服务	1	批	5865000	5865000	详见附件	
2							
3							

资金总计(元): 5865000元

资金来源:	财政资金: 元	其他资金: 5865000元
备案类型:	<input checked="" type="checkbox"/> 一般采购计划; <input type="checkbox"/> 调整计划; <input type="checkbox"/> 批量集中采购计划;	
项目类别:	<input type="checkbox"/> 货物类; <input checked="" type="checkbox"/> 服务类; <input type="checkbox"/> 工程类;	
进口产品情况:	<input checked="" type="checkbox"/> 无进口产品; <input type="checkbox"/> 有进口产品;	
组织形式:	<input checked="" type="checkbox"/> 集中采购 <input type="checkbox"/> 分散采购 <input type="checkbox"/> 自行组织采购	
采购方式:	<input checked="" type="checkbox"/> 公开招标; <input type="checkbox"/> 邀请招标; <input type="checkbox"/> 竞争性磋商; <input type="checkbox"/> 竞争性谈判; <input type="checkbox"/> 询价; <input type="checkbox"/> 单一来源; <input type="checkbox"/> 框架协议采购; <input type="checkbox"/> 网上超市下单; <input type="checkbox"/> 网超在线询价; <input type="checkbox"/> 网超反向竞价; <input type="checkbox"/> 服务市场下单; <input type="checkbox"/> 服务市场在线竞价;	

是否适宜中小企业: 是 否, 中小企业预留份额: 5865000元, 其中小微企业预留份额: 0元。

采购单位经办人(签章): 采购单位负责人(签章): 主管单位负责人(签章): 2024年1月16日	财政资金管理部门意见: 经办人: (盖章) 2024年1月16日
--	--

资产类采购需财政局资产监督管理科提出意见: 经办人: (盖章) 年 月 日	政府采购管理科备案: 宁习羽 (盖章) 2024年1月17日
--	--

- 注: 1. 本表填报一式四份(采购单位、财政业务科室、政府采购管理科、政府采购代理机构各一份);
 2. 属进口产品或公开招标数额以上采用非招标方式采购的需附财政部门审批资料一并备案;
 3. 属固定资产类严控政府采购计划须财政资产管理部门出具意见;
 4. 属于集中采购目录内项目, 采购人应当委托集中采购机构采购; 属于部门集中采购目录和分散采购项目采购人可以选择集中采购机构采购或社会代理机构采购。
 5. 确定为不适宜中小企业政策的项目, 需提供印证资料及说明报政府采购管理科审核。

目 录

第一部分

招标公告

第二部分

投标须知

第三部分

采购需求说明

第四部分

采购合同条款

第五部分

投标文件编制要求

第六部分

附件

第一部分 招标公告

阿克苏地区第二人民医院采购2024年物业管理服务项目的潜在投标人应在政府采购云平台获取招标文件，并于2024年2月22日10:20前上传电子加密响应文件（PDF格式）至政府采购云平台投标客户端。

一、项目基本情况：

项目编号：集 2024-01-04

项目名称：阿克苏地区第二人民医院采购 2024 年物业管理服务项目

预算金额：5865000 元

最高限价：5865000 元

采购方式：公开招标

采购需求：详见采购需求说明

合同履行期限：1 年。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定，并上传以下材料：

(1) 营业执照正本或副本原件扫描件。

(2) 供应商须具有良好的信誉，未在“信用中国”网站（www.credit.china.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购违法失信名单且在处罚期内（并由专家评委通过系统查询进行资格审查）。

(3) 法定代表人应上传《法定代表人资格证明文件》原件扫描件，或者委托全权代理人上传《法定代表人授权委托书》原件扫描件。

(4) 投标供应商需提供年度财务审计报告（2021 年-2023 年任意一年）、完税证明（近一年内任意一个月）、社保缴纳证明（近 6 个月内任意一个月）等材料的原件扫描件。

(5) 本项目只面向小微企业，需上传《中小企业声明函》原件扫描件。

2. 需落实的政府采购政策：

- (1) 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）。
- (2) 《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）。
- (3) 《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）。
- (4) 《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）。
- (5) 执行国家规定的其他政府采购政策。

三、获取招标文件时间、地点和方式：

时间：2024年2月2日至2024年2月9日

地点：政府采购云平台线上获取

方式：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 在线申请获取采购文件（进入“项目采购”应用，在获取采购文件菜单中选择项目，申请获取采购文件）。

四、投标文件递上传截止时间、格式、地点：

截止时间：2024年2月22日10:20

文件格式：电子加密PDF格式；

上传地点：政府采购云平台投标客户端。

五、开标时间、地点及投标文件解密时长：

开标时间：2024年2月22日10:20

开标地点：阿克苏地区为民服务中心大楼B座三楼地区公共资源交易大厅开标区3号开标室

投标文件解密时长：30分钟

六、公告期限：

自本公告发布之日起5个工作日。

七、其它要求：

(1) 相互关联的存在实际控制、管理关系的两个企业，不得参加同一项目的投标。

(2) 投标人应仔细阅读招标公告的所有内容，按公告的要求制作投标文件，并保证所提供全部资料的真实性，以使其对货物（服务）参数作出实质性响应。否则，视为不响应招标文件，将拒绝其投标。开标时，投标人对招标公告要求提供的资质证明文件缺项或不真实，将拒绝其投标。

(3) 本项目实行不见面开标（网上投标、开标、评标），投标人需办理 CA 锁。已办理 CA 锁的，需添加在政府采购云平台使用的功能。CA 锁办理或升级地址：阿克苏市行政服务中心一号楼二楼 D5 数字证书窗口（地址位于阿克苏市多浪河二期），联系人：卢海霞，咨询电话：0997-2151777，19999746069, 17767696492（监督）。或潜在投标人自行登录新疆数字认证中心网站 <https://www.xjca.com.cn/> 办理。供应商因未注册入政府采购云平台“供应商库”、或未办理 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。

(4) 投标人在政府采购云平台实行不见面开标操作指南：请潜在供应商登录 <https://edu.zcygov.cn/live/hall/detail?id=afe2a098c89c426097379094cf6fec6f&type=vod>，观看政府采购云平台供应商电子标培训视频教程。如因供应商自身原因导致在规定时间内无法正常解密的（如：浏览器故障、未安装相关驱动、网络故障、加密 CA 与解密 CA 不一致等），视为供应商自动弃标。

(5) 开标当天，投标人应在开标前登录并在评标结束后才能退出政府采购云平台投标客户端，因投标文件在线解密、报价文件开标记录在线确认、评审专家在线提问等都需要投标人在政府采购云平台投标客户端操作响应，如投标人未按时登录或提前退出政府采购云平台投标客户端，后果自负。

八、凡对本次招标提出询问，请按以下方式联系：

1. 采购人信息

名称：阿克苏地区第二人民医院

地址：阿克苏市文化路 42 号

联系方式：来兴元,18167715208

2. 采购代理机构信息

名称：阿克苏地区政府采购中心

地址：阿克苏地区为民服务中心大楼 A 座三楼

联系方式：0997-2182088

3. 项目经办人联系方式

赵新焕：0997-2182088，15292336509

阿克苏地区政府采购中心

2024 年 2 月 1 日

第二部分 投标须知

(一) 总 则

1 定义

1.1 本招标文件仅适用于本次大型招标中所叙述的货物或服务采购。

1.2 “招标人”是指阿克苏地区第二人民医院。

1.3 “投标人”是指按招标公告规定获取招标文件并参加投标的供应商。

1.4 “中标人”是指经过评标委员会评审，符合本次招标要求的投标人。

1.5 “投标货物”是指各种形态、种类的物品，包括原材料、设备、产品、辅件配件、备品备件、培训服务等标的物。

1.6 “服务承诺”是指为了保障项目顺利实施由投标人承担的货物的提供、运输、安装、调试及售前、售中、售后服务和投标人承诺的其它类似义务。

1.7 “产品缺陷”是指投标货物的设计、原材料和零部件、制造、装配或说明指示等方面存在的潜在隐患或有碍产品安全或产品使用寿命等情形。

1.8 “欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程虚报、谎报、隐瞒事实，以假充真，以次充好，承诺多兑现少，损害国家公共利益的行为。

1.9 “投标报价”是指投标人就招标文件《采购需求说明》规定的货物（或服务）进行唯一报价，不得拆包（项）报价，并在投标报价表中注明其所提供商品的产品规格。

1.10 “投标总价”包括货物、随配附件、备品备件、工具、送达指定交货地点各种费用和技术服务、技术培训、售后服务等所有费用的总和。

2 投标人资格

2.1 符合招标公告有关要求，承认并履行招标文件各项规定的投标人均可参加投标。

2.2 符合投标人资格的投标人应承担投标及履行采购合同中的全部责任和义务。

3 投标费用

3.1 无论投标结果如何，投标人应自行承担参加投标相关的全部费用。

4 招标人的权利

4.1 招标人根据政府采购法和相关规定有权终止本次招标，无需向受影响的投标人承担责任。

(二) 招标文件

5 招标文件的构成：

5.1 招标文件包括：

(1) 招标公告

(2) 投标须知

(3) 采购需求说明（招标项目说明<概述>及要求、《技术规格、数量及质量要求》）

(4) 采购合同条款

(5) 投标文件编制要求

(6) 附件

6 招标文件的澄清和质疑

6.1 综合说明

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向被质疑人提出询问，被质疑人应当及时予以答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人询问或质疑实行实名制。投标人询问或质疑应当有事实根据，不得进行虚假、恶意询问或质疑，干扰政府采购工作秩序。

投标人提起质疑应当符合下列条件：必须是参与被质疑项目的投标人；必须在规定的质疑有效期内提起质疑；政府采购监督管理部门规定的其他条件。

质疑人提出质疑时，应当提交书面质疑书，质疑书应当包括下列主要内容：被质疑人的名称、地址、电话；采购项目名称、项目编号；具体事项、请求或主张；提起质疑的投标人名称、地址及联系方式；质疑日期。

质疑书的递交应当采取当面递交的形式。

6.2 对招标文件的澄清和质疑

投标人应及时下载招标文件，若对招标文件有疑问需要澄清或质疑，须在投标截止 15 日前，由澄清或质疑方的法定代表人或授权投标人（必须为法定代表人授权进行该项目投标的被授权人）以书面形式向招标人递交澄清或质疑函（原件），并登记备案。澄清或质疑函须由法定代表人亲笔签名。澄清函应说明需要澄清的内容，质疑函除应说明需要质疑的内容外，还应提供能够证明质疑内容的相关书面印证材料。澄清或质疑函应内容真实，理由充分，不得进行恶意质疑。由法定代表人递交澄清或质疑函时，提供法定代表人身份证复印件；由授权投标人递交澄清或质疑函时，还须提供法定代表人授权书和质疑授权书（均为原件）及被授权投标人的身份证复印件。身份证复印件须正反面清晰、有效，并要求由该身份证持有人在复印件正反面非空白位置注明“该复印件仅用于阿克苏地区第二人民医院采购 2024 年物业管理服务项目澄清或质疑使用”字样，并由身份证持有人签字确认。上述资料均须加盖公章。

招标人在投标截止 3 日前，根据澄清或质疑函的具体内容相应作出受理或不予受理的答复，并以书面形式回复提出澄清或质疑的投标人，或在新疆政府采购网上予以公告（但答复内容不得涉及商业秘密）。如因投标人自身原因，在投标文件中未对网上公布的内容做出实质性响应的，由此造成的后果由投标人自行承担。

6.3 对招标项目质疑的答复

投标人认为招标过程、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日起7个工作日内，由质疑方的法定代表人或授权投标人以书面形式向招标人递交质疑函（原件），并登记备案。质疑函须由法定代表人亲笔签名，除应说明需要质疑的内容外，还应提供能够证明质疑内容的相关书面印证材料。质疑函应内容真实，理由充分，不得进行恶意质疑。由法定代表人递交质疑函时，须提供法定代表人身份证复印件；由授权投标人递交质疑函时，还须提供法定代表人投标授权书和质疑授权书（均为原件）及被授权投标人的身份证复印件。身份证复印件须正反面清晰、有效，并由该身份证持有人在复印件正反面非空白位置注明“该复印件仅用于阿克苏地区第二人民医院采购2024年物业管理服务项目质疑使用”字样，并由身份证持有人签字确认。上述资料均须加盖公章。

招标人应在受理投标人的书面质疑后，根据质疑函的内容及时向递交质疑函的投标人作出受理或不予受理的答复，并以书面形式回复提出质疑的投标人，或在新疆政府采购网上予以公告（但答复内容不得涉及商业秘密）。

6.4 澄清或质疑不予受理的情况

有下列情形之一的，属于无效质疑，被质疑人不予受理，由此产生的影响由投标人自行承担：

- （一）不是参与该政府采购项目活动的投标人；
- （二）被质疑人为采购人或政府采购代理机构之外的；
- （三）所有质疑事项超过质疑有效期的；
- （四）未按上述规定递交澄清或质疑函的；
- （五）其它不符合受理条件的情形。

6.5 其它

澄清或质疑函递交地点：阿克苏地区政府采购中心窗口（阿克苏地区为民服务中心大楼A座三楼）。

7 招标文件的修改

7.1 招标人可以按规定对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改。招标人应当在投标截止时间至少 15 日前，以公告形式通知所有潜在投标人；不足 15 日的，招标人应当顺延提交投标文件的截止时间。

(三) 投标文件的编制

8 投标文件的编辑

8.1 投标文件应以中文书写，行间不得插字、涂改和增删。

8.2 投标文件应按《投标文件编制及排版顺序》制作。

8.3 制作电子版投标文件时应将编辑页面设置为 A4 纸尺寸，封面按照投标文件封皮格式制作，编制文件目录、插入完整页码，具体样式附后。

8.4 电子版招标文件编辑完成后，投标人需将电子版投标文件转换为 PDF 格式文件，并在招标公告规定的开标时间前将电子加密投标文件上传至政府采购云平台投标客户端（政府采购云平台投标客户端下载地址：<https://customer.zcygov.cn/CA-driver-download?utm=web-ca-front.3ddc8fbb.0.0.744734903d5911ec80b1370c1c0d466e>）。

8.5 投标文件中的文字表述不清、前后矛盾，导致非唯一理解的投标文件将被认定为废标。

9 投标语言及计量单位

9.1 投标文件及投标人与招标人就有关投标的所有来往的文字、函电统一使用中文。

9.2 投标文件中所使用的计量单位，除招标文件中有特殊要求外，应采用国家法定计量单位。

10 投标文件的主要组成

10.1 投标文件的组成：分为商务标文件和技术标文件两部分，必须分开制作，保证金票据、法定代表人授权委托书原件及资质文件原件必须按要求上传至政府采购云平台投标客户端，否则视为无效标书。

10.2 投标人递交的投标文件应包括以下文件（标书按以下顺序制作）：

商务标文件：

- （1）投标函；
- （2）法定代表人身份证明或法定代表人授权委托书；
- （3）货物或服务报价一览表（必须标明供货或完工时间）；
- （4）产品或服务报价清单；
- （5）投标人资质证明文件，包括：
 - a、法定代表人授权委托书和身份证复印件；
 - b、营业执照正本或副本；
 - c、中小微企业声明函（若有）；
 - d、信用查询记录。
- （6）售后服务承诺投标文件包括的主要内容。

详见招标文件附件部分。

技术标文件：

- （1）投标产品质量承诺书；
- （2）投标人技术支持和售后服务承诺；
- （3）项目供货、安装、调试计划；
- （4）投标产品设计及结构说明；
- （5）典型项目的合同及中标通知书；
- （6）质量证明文件；
- （7）技术人员状况；
- （8）投标项目需求技术响应偏离表；
- （9）其它有利于投标的资料。

10.3 证明投标货物或服务符合招标文件规定的文件：

（1）提交所有投标货物或服务 and 相应服务的合格性、符合性证明文件，该文件可以是文字资料、图表和数据等。如采购项目涉及电线电缆，招标文件中必须提供符合国家标准（参数指标的产品合格证，产品检验报告及

强制性认证证书），评委会在评审中作为首要条件进行审核把关。

(2) 详细描述投标货物或服务的规格、功能、性能、技术参数及与招标货物或服务的偏离情况等。

(3) 投标人认为需要补充的其它资料文件。

11 投标报价

11.1 投标人应在投标报价表上标明单价和总价。如单价和总价不符，以单价为准，小写与大写不符的，以大写为准。投标人的投标价应是指所有货物或服务按招标文件要求交付使用或完工的价格；投标人应在投标报价上标明，本次投标拟提供货物的单价金额及投标总价金额，开标后不得更改，投标人对项目的报价必须是唯一的，招标人不接受选择性报价。

11.2 投标报价以人民币为结算货币，须包括设备价款、附件、配件、备品备件、途中运输费、装卸费、安装调试费、维护费、培训费、技术资料费、保险费、税费及合同中明示或暗示的所有一般风险、责任和义务等一切费用（或服务的全部费用）。

11.3 招标文件未列明，而投标人认为必需的费用也需列入报价。

11.4 招标人不接受低于成本的投标报价，也不接受招标项目范围内的捐赠。

11.5 固定合同价，投标人所报的单价和总价在合同实施期间应保持不变，不因劳务、材料等成本的价格变动而做任何调整。

11.6 合理评判供应商报价，根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第 87 号）第六十条规定，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，评委会要求投标供应商在规定时间内提供书面说明以及必要的证明材料，并根据投标人的说明作相应处理。

若评标委员会成员对是否须由投标人作出报价合理性说明，以及书面说明是否采纳等判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评标委员会的意见。

12 投标文件的装订顺序及份数

12.1 投标文件应按《投标文件编制及装订顺序》制作。

13 投标文件签署

13.1 投标文件应由法定代表人或其全权代理人按规定逐一签署和签名，并加盖单位公章，否则由此造成的无效标由投标人负责。

13.2 投标文件的签署应清楚工整。凡有修改、涂改视为无效标。

14 投标保证金票据

14.1 投标保证金及提交方式：

投标保证金金额（元）：50000 元

收款户名：阿克苏地区政府采购中心

收款账号：30355301040005707

开户银行：农业银行阿克苏市支行营业部

提交方式：投标供应商应当以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。投标人未按照招标文件要求提交投标保证金票据的，投标无效。

14.2 退还投标保证金须备材料：

14.2.1 退款公司财务人员需出具一张收据（收据内容为“收到阿克苏地区政府采购中心退 XX 项目投标保证金、XXXX 元”，必需加盖本公司的“财务专用章”）；

14.2.2 出具本公司的“开户许可证”复印件或者基本户信息；

14.2.3 出具本公司交款凭证复印件。

14.2.4 中标公司退还投标保证金还需提供合同复印件。

以上材料准备齐全后交予地区为民服务中心大厅政府采购中心窗口，再转交至政府采购中心财务人员办理退款手续；

14.3 中标人在中标结果公告发布应主动与采购单位联系，及时签订合同，并持双方签订合同的原件及复印件到阿克苏地区政府采购中心办理退还投标保证金手续。

15 有下列情形之一的，投标保证金将予以没收。

- (1) 开标后投标人要求放弃投标的；
- (2) 投标人在投标期内撤回投标的；
- (3) 中标人在规定期限内未足额交纳履约保证金或不签订合同的。

(四) 投标文件的递交

16 投标文件的递交

16.1 电子加密投标文件（PDF 格式）上传至政府采购云平台投标客户端。

17 投标截止时间

17.1 投标时间及投标截止时间：详见《招标公告》或《变更通知》。

17.2 投标截止后上传的投标文件将拒绝受理。

18 有下列情形之一的，投标无效：

- 18.1 投标文件逾期送交的；
- 18.2 在政采云平台所填写的“报名投标人名单”中“单位名称”与投标时单位名称不一致的；
- 18.3 未按招标文件规定要求签署、盖章的；
- 18.4 不具备招标文件中规定资格要求的；
- 18.5 不符合法律、法规和招标文件中规定的其它实质性要求的。

(五) 开标

19 开标

19.1 招标人在招标公告或变更通知的规定日期、时间和地点组织开标会。

(六) 评标

20 评标委员会

20.1 招标人将组建评标委员会，评标委员会由经济、技术等方面的专家组成，成员人数为 5 人（含）或 5 人以上单数（其中采购人代表 1 人，其余从政府采购云专家库自行抽取）。

20.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

21 评标原则：公平公正、优中选优，最低报价作为评标基准价。

22 评标办法：采用综合评分法。

评标采用综合评分法，评标委员会对通过资质及实质响应的各合格投标人的投标价格内容，根据以下标准和方法评议打分。评分将按商务部分和技术部分分别进行，计算出各合格投标人的综合得分，综合得分最高者将被推荐为第一中标候选人，其余递补中标候选人按综合得分从高到低的顺序依次排序。若有相同的最高综合得分，则其中技术部分得分较高的投标人将被排序在前；若最高综合得分和技术部分得分仍相同，则其中投标价低的投标人排序在前。

序号	评标项目	评分标准	分值
1	报价	1. 采用低价优先法计算，即满足招标文件技术参数指标要求（能提供满足参数的有效的证明材料），且有效投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格为满分（保留小数点后两位）。 2. 报价得分=(评标基准价/报价)×价格权值×100	20
序号	评分因素	评分标准	分值
2	安全秩序维护	投标人提供安全秩序管理方案、安防消防器材管理方案、重点区域防范方案、消防安全管理制度、安防消防培训演练方案、人员及车辆进出管理方案、巡视检查制度、职工宿舍管理方案。根据以上 8 项要求每提供一项得 0.5 分，满分 4 分，未提供不得分。	4
3	保洁服务	投标人提供外围绿地清洁方案、室内清洁方案、保洁作业流程图、特殊区域保洁制度、垃圾收集存放制度、医废收集制度、保洁工具配备方案、被服清洗管理方案。根据以上 8 项要求每提供一项得 0.5 分，满分 4 分，未提供不得分。	4

4	绿化养护	投标人提供 1、绿化设施设备管理方案。2、院区内绿化养护方案。3、根据采购需求编制绿化改造方案。根据以上 3 项要求每提供一项得 2 分，最高得 6 分，未提供不得分。	6
5	日常管理	投标人提供组织架构图及服务团队内部管理制度、日常运行管理方案、各岗位服务执行标准、监督检查工作制度、人员培训考核方案、投诉处理方案、档案管理制度、服务质量管理方案。根据以上 8 项要求每提供一项得 0.5 分，最高得 4 分，未提供不得分。	4
6	应急处理预案	投标人提供满足单位需求的公共突发事件应急预案、恶劣天气应急预案、医疗秩序维护应急预案、安防消防应急预案、临时调度应急预案、停水停电应急处置预案、电梯困人应急预案。每提供一个上述要求的应急预案得 1 分，最高得 7 分，未提供不得分。	7
7	人员配置要求	投标人在采购需求的 121 名配置人员的基础上，每多配置 1 人得 0.5 分，最高得 6 分，未配置不得分。（提供人员花名册及岗位名称）	6
8	服务团队要求	投标人提供的配置人员： 1、提供保洁员证，每提供 1 个得 0.5 分，最高得 16 分，未提供不得分。 2、提供保安员证，每提供 1 个得 1 分，最高得 22 分，未提供不得分。 3、提供项目负责人有效期内物业管理项目经理证书得 2 分，未提供不得分。 注：提供持证人员身份证（正反面）、上述证书原件扫描件。	40
9	交接进驻	投标人承诺签订合同后 5 日进驻服务场地能有序开展日常服务工作的得 5 分，承诺签订合同后 7 日进驻服务场地能有序开展日常服务工作的得 3 分，承诺签订合同后 10 日及以上进驻服务场地能有序开展日常服务工作的不得分。	5

10	服务质量保障	<p>1、投标人承诺提供 7*24 小时服务，储备机动人员、设备、材料等保证院区全年正常运转，提供承诺函得 2 分，未提供不得分。</p> <p>2、投标人提供安全生产和安全稳定承诺函得 2 分，未提供承诺函不得分。</p>	4
----	--------	--	---

备注：投标人必须把所有需提供证明材料的原件扫描件放进投标文件中，否则后果自负。

23 对投标文件进行初审，有下列情形之一的，其投标作为废标

23.1 应有法定代表人或其全权代理人签署意见的文件、证明等，未经本人签署的，应加盖公章的证照、函件而未加盖公章的；

23.2 不具备招标文件中规定资质要求的；

23.3 投标文件的内容不详实或有虚假的；

23.4 招标文件中明确要求的事项，而投标文件中未做出响应或做出错误响应的；

23.5 投标人的组织实施方案、技术支持和服务承诺与招标文件要求有较大偏差的；

23.6 所供货物功能、技术性能与招标文件所要求的有较大偏差的；

23.7 超出招标文件要求的交货(完工)时间的；

23.8 投标单位提供的设备没有质保期的；

23.9 投标文件前后表述相互矛盾的；

23.10 投标文件中有招标人不能接受的条件；

23.11 投标价格超过预算采购单位无力支付的；

23.12 投标人有不良记录的；

23.13 不符合法律、法规和招标文件中规定的其它实质性要求的。

24 评标报告

24.1 评标委员会应向招标人提交书面评标报告。评标报告应全面反映评标过程和中标物品、中标价格、中标人或中标候选人情况。

25 评标的有关要求

25.1 评标过程严格保密。评标委员会成员和参与评标的有关人员不得将与评标有关的情况包括有关投标文件的评审、澄清、评估和比较中标候选人的推荐情况等透露给任一投标方或与上述评标工作无关的人员。

25.2 投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

25.3 评标委员会向招标人报告评标情况及结果。根据有关规定，对未中标单位不作任何解释。

(七) 授予合同

26 中标通知

26.1 招标人在评标结束后5个工作日内，在新疆政府采购网发布中标公告，公告期满后中标人进入项目采购—中标通知书—查看并下载电子版中标通知书，对未中标人不解释落标原因。

27 履约保证金

27.1 由采购人与中标人签订合同时按法律法规协商确定。

28 签订合同

28.1 采购人和中标人应按招标文件规定的时间、地点签订合同。

28.2 如中标人未按招标文件规定的时间、地点与采购人签订合同，则按违约处理，并没收其全部投标保证金。

28.3 招标文件、中标人的投标文件、投标人答复澄清事项文件作为此次采购合同附件，并具有法律效力。

29 对投标人不良行为的处罚

投标人发生下列情形之一的，将被列入不良行为记录名单，在1—3年内禁止参加政府采购活动。

- 29.1 提供虚假资料谋取中标、成交的；
 - 29.2 采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人的；
 - 29.3 与采购人、其他投标人或招标人恶意串通的；
 - 29.4 向采购人、招标人行贿或者提供其它不正当利益的；
 - 29.5 在招标采购过程中与采购人进行协商谈判的；
 - 29.6 拒绝有关部门监督检查或提供虚假情况的；
- 投标人有前五项情形之一的，中标结果无效。

30 诚实信用

30.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循诚实信用原则，凡有悖诚实信用原则的行为将被录入投标人诚信档案，依据情节轻重按照有关规定处理。

30.2 招标人有证据表明投标人在诚信中存在严重问题时，将拒绝其投标。

30.3 投标人的违法违规和诚实信用缺失行为将在新疆政府采购网和阿克苏地区政府网记录和曝光。

31 关于投标人瑕疵滞后发现的处理规则

31.1 招标结束后，如发现投标产品瑕疵应作废标处理的未被及时发现，由招标人向同级政府采购监管部门提起废标处理意见，监管部门批准后采取相应的补救措施。

32 解释权

32.1 本招标文件的最终解释权归阿克苏地区政府采购中心

第三部分 采购需求说明

一、采购需求

1、项目概况

(1) 地区第二人民医院共有 10 栋建筑（包含食堂、高压氧仓、核磁共振室），总建筑面积：63734.93 m²，硬化面积：50221.4 m²，绿地面积：21523.5 m²。

(2) 服务类型：阿克苏地区第二人民医院物业服务

名称	建筑面积（m ² ）	楼层	备注
1 号楼	16503.35	地上十层地、 地下一层	
2 号楼	21147	地上十层地、 地下一层	
3 号楼（发热门诊）	7735	地上五层	
4 号楼	1637.8	地上二层	
5 号楼（原行政楼）	3218.36	地上四层	
6 号楼（门诊医技体 检康复综合大楼）	4000	6-7 层、11 层 儿科	
7 号楼（现行政楼）	7018	地上七层、地 下一层	
食堂	1903.29	地上一层	
高压氧仓	257.99	地上一层	
核磁共振室	314.14	地上一层	
合计	63734.93		
外围绿化和硬化合 计	71744.86		

绿化面积	21523.5		
硬化面积	50221.4		

2、采购需求

1、投标人所报价格应为含税报价，包含提供相关服务的所有费用。

2、人员配置要求：本次物业服务最低人员配置为 121 人、其中物业经理 1 人、物业客服 1 人、保洁员 63 人（含 1 名班长）、保安员 25 人（含 1 名班长、2 名宿管）、洗衣工 6 人、被服收送员 6 人、护理员 11 人、医疗废物收集员 5 人、导医 3 人。

3、物业服务内容：投标人根据保洁清洁、绿化养护、安全秩序维护、日常管理、应急处理预案、交接进驻、服务质量保障措施、节能减排、文明作业保障等多个方面自行补充详细服务方案。

4、投标人需提供全体服务人员配置明细表及投标报价清单，否则做无效报价处理。

①保洁清洁

将管辖区按保洁责任范围进行划分，落实到每个保洁员岗位，按照保洁标准，不定时间跟踪检查，对照《保洁作业规程》进行保洁评价，发现问题及时监督保洁员立即纠正，并做好考核记录，由保洁员签字认可，在服务内容上，要保持公用部位和相关场地的干净整洁，无异味，楼道内楼梯每天拖洗不少于两次，垃圾清理日产日清，楼道、电梯轿厢内无果皮、纸屑、卫生死角、废弃垃圾，保持场所干净整洁、窗明地净。

1、保洁人员定岗及工具配备

＞ 应建立物业服务区域保洁服务方案和必要的保洁管理制度，对保洁服务工作做好记录。

＞ 配置专职保洁服务人员，明确保洁责任范围，实行定时定点和流动保洁相结合，保持物业服务区域整洁、干净。

＞ 按照楼宇和硬化面积合理配置保洁人员，并由物业项目负责人在工作期间随时监督各区域保洁情况。

＞ 保洁用具按休息室、活动室、居住区域、公共区域、洗手间等不同功能分类，并标有明显的标志。

＞ 保洁用具使用前后必须经过消毒，并在通风的情况下挂起晾晒 30 分钟以上。

＞ 每月使用保洁工具经费补充损坏和新增的各类保洁工具，做好登记，并提前列出下月采购计划，保证损坏工具及时补充。

2、外围清洁

＞ 对院内所有业服务区域的道路、绿化带、停车场等外围部位清扫，每日巡检，做到路面无落叶、无积水、无积雪、无杂物，室外大垃圾箱周围保持干净整洁，小垃圾箱保证垃圾不超过容量的 2/3，不定时清倒，确保院区干净整洁。

＞ 外围物品每周清洁擦拭、消杀，做到垃圾箱、座椅等公共设施保持干净整洁，做好清洁记录。

＞ 每日巡查外围区域，及时清扫地面残余垃圾，对停车场人行道、车道卫生、垃圾箱周边，做到无垃圾、积水、落叶、烟头等；下雨下雪天要及时清扫人行道和主干道的雨雪，保持道路清洁干爽，避免人员受伤。

3、室内清洁

＞ 清洁所有建筑物内、外墙壁、门窗、玻璃、楼间及屋内地面、地下室和楼顶平台、厕所、天花板、各种物体表面的清洁卫生管理，环境卫生、生活垃圾清运，经过保洁后，地面应无可见的任何垃圾杂物、积水及水滴，在正常光照条件下，应无明显的拖布擦拭痕迹。桌、柜、椅、门框、窗沿、墙面、天花板、灯具、地毯等物品表面应无可视污渍、尘土、痕迹及异味，在物体转折处用手擦拭应无明显的尘埃，厕所清洁干净无异味，生活垃圾及时清运有效处理。

＞ 严格落实保洁工作要求，遵守保洁工作制度，针对室内不同材质、不同功能的区域进行分类保洁，合理配置保洁员，建立保洁值班值守制度，保证室内干净卫生。

＞ 服务人员需具备身体健康、品行良好、熟悉区域的环境和和业主情况、熟悉本岗位的工作内容、业务流程，自觉维护干净、整洁的工作环境、主动做到“人过地净”及“工完场清”在作业时、应放置或悬挂相关的警示标识。路遇工作人员、应暂时停止操作、主动让路、并向工作人员点头问好、面带微笑，做到保洁工具设备摆放整齐、保持清洁、标示清楚、管理责任落实到人、统一存放密集处的指定场地。

4、各类垃圾收集存放

＞ 每日将各区域生活、绿化、餐厨等垃圾统一打包存放至垃圾中转站，并与市政公司对接好每日清运时间，及时清理日常各类垃圾。

＞ 日常垃圾日产日清；其他类型垃圾专门管理并及时清运。

5、保洁作业流程

制定各区域保洁工作流程（如：大厅、楼道、卫生间、公共区域、特殊科室），针对保洁员分配楼栋、楼层，规定保洁工作要求。

6、保洁清洁标准

（1）普通区域清洁应符合表中的要求。

项 目	服务要求
大厅、走廊、电梯厅、楼梯或消防梯地面	地面、接缝、角落、边线等处洁净，地面干净有光泽，无杂物、灰尘、污迹等，保持地面材质原貌。门框、窗框、窗台、表面无灰尘、无污渍。门框、门边缝部位光亮、无灰尘。空调出风口无灰尘、无污迹。门把手洁净、定时消毒。各种金属件表面洁净、光亮。

楼梯扶手、栏杆、窗台、指示牌	楼梯扶手、栏杆洁净、光亮。窗框、窗台、表面洁净无污渍。指示牌、广告牌无灰尘、无污迹。金属件表面洁净、光亮。
指示灯、消防栓、消防箱、公共设施	表面干净，无灰尘、无污渍。报警器、火警通讯电话插座、灭火器表面光亮、无积尘、无污迹。喷淋盖、烟感器、喇叭无灰尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无灰尘、无斑点。消防栓表面光亮、无灰尘，内侧无积尘、无污迹。
天花板、风口、空调、公共灯具内外	目视无灰尘、无污迹、无蜘蛛网，表面、接缝、角落、边线等处无污渍、无灰尘、无斑点。
走廊、楼梯窗玻璃、大厅、电梯厅玻璃	保持洁净、光亮、无灰尘、无污迹、无水迹。
平台、屋顶、厦沿	无垃圾堆积、无积水。
服务功能性用房（如会议室、接待室、开水房）	地面干净。桌、椅、沙发、茶几等洁净、光亮；水杯、水瓶、饮水机、烟灰缸等洁净；电器、仪器表面洁净；家具、物品摆放有序；热水炉外壳无污迹。不锈钢台面无水迹、无污渍。不锈钢水槽干净、无斑点、无污迹、无杂物、无水垢，落水口无污垢。冷、热水龙头表面光亮、无污渍、无水垢。

公共卫生间	地面干净，无污渍，无积水；墙壁干净，无污渍；天花板无污渍，无蛛网；大、小便器干净，无污渍，无色斑；隔断干净，无乱写乱画，无张贴物；金属件表面干净，无污迹，有金属光泽；风口或换气扇表面干净，无积尘；门、窗干净，窗台无灰尘；玻璃干净，无印迹；洗手台干净，无积水，面盆无污垢；各种管道表面干净，无污渍；废纸篓杂物超过 2/3 及时倾倒；空气流通，无明显异味。
停车场	保持地面无垃圾、无污垢、无积水；空气流畅，无异味。灯泡、灯管、指示牌无积灰；灯罩无积灰、无污迹。道闸、定位杆、减速带无积灰、无污垢。
日常垃圾收集点、垃圾桶	周围地面无散落垃圾、无污水、无污迹、无异味。定期消毒。垃圾桶无满溢、无异味、外表无污迹。
电梯轿厢	轿厢不锈钢表面光亮、无污迹。垂直升降电梯轿厢四壁光洁明亮,操作面板无污迹、无灰尘、无擦痕,保持空气清新、无异味。自动扶梯踏步、阶梯洁净、无污迹；扶手洁净、无污渍，定时消毒。玻璃、不锈钢外壳按表 1 相关条款规定。
广场、绿地、花台、明沟	广场地面干净。明沟无杂物，无异味。外围通道保持畅通，地面无堆放杂物、无积水、无明显污迹、油渍。各类告示牌、照明灯具、栏杆、立柱、反光镜等表面无积灰、无污迹。水池内无漂浮物、无沉积杂物、无青苔，水质清澈、无异味。绿地、花坛、隔离带、周围无杂物。

设备机房、管道	地面无垃圾，无水渍，墙面、天棚无积尘，目视无蛛网；各类设备表面无积尘，无污迹；各类仪表盘表面光亮，无污渍；金属件表面光亮，无污渍；管道表面无积尘。无跑、冒、滴、漏和鼠害现象。
外墙	目视洁净。表面、接缝、角落、边线等处无污迹、无积尘。
日常垃圾箱房	箱房封闭式专人管理，循环保洁；整洁、无异味，灭害措施完善。箱体外侧整洁。箱体内侧无残留物，定时消毒。废弃物及时收集，不满溢。
电器设施	灯泡、灯管无灰尘，灯罩无积尘、无污迹，其它装饰件无积灰尘、无污迹。开关、插座、配电箱无灰尘、无污迹。
雕塑、布景、小品、休闲椅等	洁净、无污渍。
休闲娱乐、健身设施	洁净、无污渍。每周消毒。

(2) 特殊区域清洁应符合表中的要求

区域	服务质量	要求
诊室、检查室、留观室、实验室、抢救室、治疗室、化验室、CT室等	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢。	每周用全自动洗地机清洗两次，晚间进行，周二用碱、周五用 0.5% “84”消毒液地面消毒；每天用湿尘推推两次，尽量用最少的的时间，达到清洁的效果，不影响门诊工作；墙裙及踢脚线每周抹一次；室内灯具及空调每周抹一次，：天花板每周除尘一次；窗户每周清洁一次；痰盂每天倾倒并刷洗两次；

		<p>呕吐物及时清除并冲洗；每周六用0.5%“84”消毒液消毒一次；垃圾桶每天倾倒两次，表面每天擦洗一次；各诊室候诊区桌椅、水龙头等物每日用0.5%“84”消毒液抹一次；传染科门诊每日下班时用0.5%“84”消毒液喷雾一次，每班更换泡手液一次；、传染科诊室每周末熏蒸消毒一次。</p>
普通病房	<p>室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；痰盂清洁，外表无痰迹；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹；不得检出致病微生物。</p>	<p>每月用洗地机清洗地面一次，同时用84消毒液消毒一次；地面有杂物、纸屑等垃圾时，随时清除；保证一日五扫（上午上班前、晨间护理后、下午上班前、下午下班前、晚班熄灯前）；一日两拖（上午上班前、下午上班前）；每月彻底刷洗一次；保证走廊一日早、中、晚三拖；床头柜及凳子每天抹一次（每床一抹布），每出院一病人全面清洗一次并用0.5%“84”消毒液各消毒一次（包括病床）；病房卫生间洁具每天抹一遍，每周用洁瓷灵全面擦洗一次并用0.5%“84”消毒液消毒一次；室内灯具及空调每月抹一次，天花板每周除尘一次；内窗户玻璃每周清洁一次，外窗户玻璃每月清洁两次；走廊内墙每周用消毒水抹洗一次，每月刷墙两次；痰盂每天倾倒并刷洗两次，</p>

		痰盂中呕吐物及时清除 并冲洗；每周六用 0. 5% “84” 消毒液消毒 一次；病人痰杯、便具清洁后用含氯消毒 液浸泡 30 分钟；垃圾桶每天倾倒两次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每天 擦洗一次并消毒；垃圾篓每周消毒一次； 生活垃圾使用黑色垃圾袋。
<p>医护办公室、检查室、化验室、值班室、处置室、更衣室</p>	<p>室内整洁有序；地面无 灰尘、无杂物，墙面无 蛛网。</p>	<p>每周用全自动洗地机全面清洗地面三次并 用 0.5% “84” 消毒液消毒；每天用湿尘推 地两次，尽量用最少的时 间，达到清洁的 效果，不影响正常工作；室内灯具及空调 每月抹一次，天花板每周除尘一次；内窗 户玻璃每周清洁一次；外窗 户玻璃每月清 洁两次；垃圾篓每天倾倒两次，及时更换 垃圾袋，表面每周擦洗一次；医护办公室 桌凳每天抹一次（抹布与病床抹布分开）。</p>
<p>治疗室、换药室（含门诊）、配液室</p>	<p>基本要求同上，地面无 药迹；治疗台、治疗车（盘）、药车无灰尘、无药迹，车轮无头发及无杂物缠绕。</p>	<p>地面每周用全自动洗地车全面清洁三次； 并用 0.5% “84” 消毒液消毒；每天清扫地 面四次，清扫后用湿尘推一 次；每天使用 前后用 0. 5% “84” 消毒 液对治疗台、治疗 车（盘）及药车进行消毒处理；每周清理 车轮一次，每月用润滑油对车轮进行保 养；换药室每日用紫外线消毒一次。</p>

污物室	基本要求同上；消毒缸外表干净，消毒液及时更换，浓度符合卫生部标准。	消毒缸每天抹一次；每周按医务办、护理部要求更换消毒液；按院感科要求分类清理垃圾。
垃圾收集、清理	垃圾分类收集，及时清理，防止污染扩散。	每周巡查一次排水沟，及时疏通排水管道；每周清理天台一次，清扫垃圾及积水 每半年清理管线一次。

7、医废收集

＞ 提高服务人员《医疗废物管理条例》掌握水平，加强医疗废物的安全管理，防止疾病传播，保护环境，保障人体健康。

＞ 结合医疗废物分类、医疗废物指定包装容器、自身防护措施和损伤后处理方法等培训内容，精细化组织培训工作，确保每名参与的服务人员均能高质量完成工作任务。

②绿化养护

1、绿化设施设备管理

＞ 养护机械设备在绿化养护中对完成施工任务起着重要作用，甚至是关键作用。因此，必须对机械设备加强管理和维修。

＞ 设置机械设备管理部门，配备专业管理人员。下设设备维修班组，配备专业维修人员，做好管理、维修，人员落实，责任落实。

＞ 对机械设备的使用应按安全技术操作规程进行，操作人员持证上岗，值班时不得擅自离岗，要严密监视设备的运转状态，发现有异响或其它故障时，立即停机检查处理，确认安全时方准开机投入使用。

2、绿化养护服务要求

＞ 专职人员实施绿化养护管理。

＞ 草坪生长旺盛、叶片清秀，整齐雅观无枯黄叶，区域覆盖率达 95%以上；

草坪保持平整，草高不超过 8CM；每年清除杂草七遍以上，杂草面积不大于 5%，无裸泥。

＞ 草坪灌、排水常年保持有效供水，有低洼及时整平，基本无积水；按肥力、草种、生长情况及时施肥，每年二遍以上。

＞ 草坪及时做好病虫害防治；草地生长正常，斑秃黄萎低于 5%。

＞ 灌木、花卉正常健康生长，杆生叶面清秀，造型美观，无枯枝残叶，绿篱丛无断层，无缺口，高低一致，枝叶均匀，绿篱丛与绿篱丛间断有层次，对树木乔、灌木修剪每年二次以上，基本做到无枯枝、萌蘖枝；篱、球、造型植物及时修剪，每年不少于二遍，做到枝叶紧密、圆整、无脱节；地被、攀援植物修剪及时，每年不少于二次，基本无枯枝。

＞ 树木防治结合、及时灭治，主要病虫害发生低于 5%；乔灌木生长良好，树冠完整；花灌木按时开花结果；球、篱、地被生长良好，无缺枝、空档。及时清理死苗木或病情严重苗，两周内全部更换好，成活率达 98% 以上。做好病虫害防治工作，以预防为主，经常检查，做到早发现早处理。

＞ 花坛一年中有两次以上花卉布置，三季有花。保持有效供水，无积水，缺枝倒伏不超过五处；及时清除枯萎的花蒂、黄叶、杂草、垃圾；每年施基肥一次，每次布置前施复合肥一次，适时做好病虫害防治。

项目	服务要求
修剪	草皮每半月修剪 1 次，果木每年修枝 1-2 次，灌木、园林每月修 1 次，
浇水	定期浇灌，夏秋生长季节每三天浇灌一次，冬季根据天气情况而定。
中耕除草、松土	年中耕除草、疏松表土 10 次以上，土壤疏松通透，无杂草。
施肥	按植物品种、生长、土壤状况，适时、适量施肥。
病虫害防治	预防为主，生态治理，各类病虫害发生低于防治指标。

扶正、加固	对新植和弱小树木、植物做好综合防护，及时扶正加固。
花坛	花卉长势良好，造型优美；无枯萎、黄叶现象。
绿植摆放	楼内或室内绿化根据需要或合同约定在公共部位摆放。
其它	绿期 180 天以上。
绿化工具	保管好专用工具。

3、绿化养护服务思路

＞ 绿化养护必须按照植物的不同品种、不同习性、不同季节、不同生长期适地适树的进行精心管理，最大程度发挥植物的季相变化。根据第二人民医院的绿化特点，精心管理绿化及室内盆花，做到“绿化常青、花坛常艳”。

＞ 以保持园林植物交付时的种类、数量以及园艺景观设计风格色彩效果为原点，“绿化操作标准化、园艺理论专业化与作业时间活性化”的有机结合构建绿化管理服务运作体系的“铁三角”（SPE）。以计划性、季节性、规律性、阶段性工作为依据，长短结合，打造精细化园丁模式；以及时发现绿化工作不足和养护倾向性问题为切入点，点面结合，实现绿化管理服务规范化、制度化。同时合理规划管理区域，管理好绿化。

③安全秩序维护

1、安全防范管理内容

＞ 治安管理：防盗、防聚众闹事、防各种破坏活动，防止任何影响工作人员身心健康和工作、娱乐休闲环境的行为。保证日常办公环境井然有序，重大活动顺利进行，人身安全不受侵犯，财产不受损失。

＞ 消防管理：防火及防止各种自然灾害。

＞ 交通管理：确保本项目内部停车库及道路的交通秩序，车辆停放整齐，防止交通事故的发生和车辆损坏、被盗。

＞ 紧急事件和突发事件的安全防范管理。

2、安全队伍的管理

7、人员及车辆进出管理

- ＞ 保安员新到岗位三日内，必须熟悉本责任区内院方基本情况（包括部门、房号及常规出入时间）；
- ＞ 当有人员进入时，应主动问候，并请求出示证件；
- ＞ 当发现双手提有重物的院方工作人员进门困难时，应及时为其开门，并且主动提供帮助；
- ＞ 遇有不愿出示证件者，应做好解释工作，尽可能快的消除对方不满情绪，不使矛盾激化。
- ＞ 按院区的车辆有关管理规定放行或禁行。
- ＞ 维持门口交通秩序，指挥和疏导进出车辆，引导要及时，手势要规范，态度要热情。
- ＞ 遇有运输车辆出入，详细记录车辆来源与事由。放行时须手续完备（需有甲方有关部门签证的放行条），同时无其它违规行为。

8、巡视检查

- ＞ 勤巡视，细观察，不放过任何一处非正常点。按部门规定的时间、地点、路线进行巡视检查，及时发现本项目区域内存在的各种不安全因素和异常现象，并及时排除各种隐患。对发现的可疑人、可疑物、可疑现象，按突发事件紧急预案进行跟踪、处理，并上报给上级领导。

9、职工宿舍管理

- ＞ 职工宿舍管理包括制定宿舍规定、安全管理、卫生管理、设施管理、人员管理等措施。确保宿舍环境整洁、安全、有序，为医院职工提供良好的生活环境。建立住宿人员档案，对宿舍进行检查和整改，做好宿舍日常管理。

④日常管理

1、组织构架

- ＞ 按照人员配置合理设置服务管理部门，服务人员需持有相关证书，各部门衔接管理。

6、投诉处理

- › 处理投诉时做好换位思考，相互理解，相互尊重，积极处理投诉者情绪。
- › 有效区分投诉事件，提高工作效率，熟悉相关法律法规。
- › 及时处理投诉，避免影响医院形象和品牌。
- › 总结投诉问题，采取措施避免类似问题再次发生，提高服务质量和客户满意度。

7、档案管理

- › 建立健全档案管理制度、加强档案安全管理、推进档案信息化管理、实现档案资源共享和利用，以及提高档案管理意识。提高医院档案管理工作的水平和效率，为医院的可持续发展提供有力支持。

8、服务质量管理措施

- ›完善管理制度：建立完善的服务质量管理体系，确保各项服务工作有章可循，规范有序。

›加强人员培训：定期对服务人员进行服务理念、沟通技巧、专业知识等方面的培训，提高他们的服务意识和能力，使其能够更好地为医院职工及患者提供优质的物业服务。

›加强服务沟通：建立良好的沟通机制，增强院方对物业服务人员的信任度和满意度。同时，积极回应院方的诉求和意见，及时改进服务质量。

› 定期评估与改进：定期邀请院方对物业服务质量进行评估，针对存在的问题和不足之处进行整改和提升。通过持续改进，不断完善物业服务质量管理体系，提高物业服务水平。

›强化监管力度：加强对物业服务质量的监管力度，对存在的问题进行及时纠正和处理。同时，建立完善的奖惩机制，激励服务人员不断提高服务质量。

⑤应急处理预案

›建立突发事件应急处理机制，控制、减轻和消除突发事件引起的社会危害，保障院区及相关工作人员的身心健康与生命安全，最大限度的减少

或避免其财产损失，预案涉及到院区的，应及时告知，强化宣传。对相关人员进行应急预案培训，定期组织预案演练，并进行评价和改进，发生突发事件时，立即启动应急预案，制定各类突发事件处置预案，定人定岗定责，每季度统一组织各类演练两次，随时做好公共治安突发事件应急预案、雨雪天气应急预案、重大检查是卫生安保应急预案、重大节日卫生安保应急预案。提供 7*24 小时服务，接到紧急任务承诺 30 分钟内赶到现场处置。

二、服务地点：阿克苏地区第二人民医院院区。

三、项目类型：本项目属于物业管理。

四、服务期：1 年。

五、付款方式：签订合同后，按中标价总额分 12 个月等额支付，次月支付上一月服务费。

六、合同签订时间及地点：

时间：采购人应当自中标通知书发出之日起 5 个工作日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定，与中标人签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

地点：阿克苏市文化路 42 号阿克苏地区第二人民医院办公室。

第四部分 采购合同条款

(仅供参考, 合同类型按照民法典规定的典型合同类别,
结合采购标的的实际情况确定)

政府采购合同

采购编号:

签订日期:

合同地点:

完工日期:

采购人(甲方):

投标人(乙方):

甲、乙双方根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》和阿克苏地区政府采购有关办法, 同意按照下述的条款和条件, 签署本合同。

一、合同标的

1. 标的清单:

二、合同金额

本合同金额为(大写): _____元
(¥ _____元)人民币。

三、技术资料

1. 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供使用标的的有关技术资料。

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。

四、知识产权

乙方应保证所提供的标的或其任何一部分均不会侵犯任何第三方的知识产权。

五、产权担保

乙方保证所交付的标的的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

乙方交纳人民币 _____元作为本合同的履约保证金。

七、转包或分包

1. 本合同范围的标的，应由乙方直接供应，不得转让他人供应；
2. 除非得到甲方的书面同意，乙方不得将本合同范围的标的全部或部分分包给他人供应；
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，没收履约保证金并追究乙方的违约责任。

八、质保期和质保金

1. 质保期_____年。（自验收合格之日起计）
2. 质保金_____元。

九、标的履约时间、履约方式及履约地点

1. 履约时间：
2. 履约方式：
3. 履约地点：

十、合同款支付

1. 付款方式：
2. 当采购数量与实际使用数量不一致时，乙方应根据实际使用量提供，合同的最终结算金额按实际使用量乘以成交单价进行计算。

十一、税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十二、质量保证及售后服务

1. 乙方应按招标文件规定的标的性能、技术要求、质量标准向甲方提供未经使用的全新产品。

2. 乙方提供的标的在质保期内因货物本身的质量问题发生故障，乙方应负责免费更换。对达不到技术要求者，根据实际情况，经双方协商，可按以下办法处理：

(1)更换：由乙方承担所发生的全部费用。

(2)贬值处理：由甲乙双方协议定价。

(3)退货处理：乙方应退还甲方支付的合同款，同时应承担该标的的直接费用（运输、保险、检验、货款利息及银行手续费等）。

3. 如在使用过程中发生质量问题，乙方在接到甲方通知后在_____小时内到达甲方现场。

4. 在质保期内，乙方应对标的出现的质量及安全问题负责处理解决并承担一切费用。

5. 上述的标的免费保修期为_____年，因人为因素出现的故障不在免费

保修范围内。超过保修期的产品，终生维修，维修时只收部件成本费。

十三、调试和验收

1. 甲方对乙方提交的标的依据招标文件上的技术规格要求和国家有关质量标准进行现场初步验收，外观、说明书符合招标文件技术要求的，给予签收，初步验收不合格的不予签收，甲方需在五个工作日内验收。

2. 乙方交付前应对产品作出全面检查和对验收文件进行整理，并列出清单，作为甲方验收和使用的技术条件依据，检验的结果应随标的交甲方。

3. 甲方对乙方提供的标的在使用前进行调试时，乙方需负责安装并培训甲方的使用操作人员，并协助甲方一起调试，直到符合技术要求，甲方才做最终验收。

4. 对技术复杂的标的，甲方应请国家认可的专业检测机构参与初步验收及最终验收，并由其出具质量检测报告。

5. 验收时乙方必须到现场，验收完毕后作出验收结果报告；验收费用由乙方负责。

十四、包装、发运及运输

1. 乙方应在发运前对其进行满足运输距离、防潮、防震、防锈和防破损装卸等要求包装，以保证安全运达甲方指定地点。

2. 使用说明书、质量检验证明书、随配附件和工具以及清单一并附于标的内。

3. 乙方在发运手续办理完毕后 24 小时内或到甲方 48 小时前通知甲方，以准备接收。

4. 标的在交付甲方前发生的风险均由乙方负责。

5. 标的在规定的交付期限内由乙方送达甲方指定的地点视为交付，乙方同时需通知甲方标的已送达。

十五、违约责任

1. 甲方无正当理由拒收的，甲方向乙方偿付拒收合同款总值的 5% 违约金。

2. 甲方无故逾期验收和办理款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额每日万分之五向乙方支付违约金。

3. 乙方逾期交付的，乙方应按逾期交付总额每日万分之五向甲方支付违约金，由甲方从待付货款中扣除。逾期超过约定日期 20 个工作日不能交付的，甲方解除本合同。乙方因逾期交付或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值 5% 的违约金，如造成甲方损失超过

违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任。

4. 乙方所交的标的品种、型号、规格、技术参数、质量不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒收，乙方愿意更换但逾期交付的，按乙方逾期交付处理。乙方拒绝更换的，甲方可单方面解除合同。

十六、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 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十七、诉讼

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，可向甲方所在地提起仲裁或法院起诉。

十八、合同生效及其它

1. 合同经双方法定代表人或其委托全权代理人签字并盖章后生效。

2. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第 50 条之规定，本合同自签订之日起 2 个工作日内，由甲方在新疆政府采购网上公告。

3. 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

4. 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲乙双方各执一份；副本___份，（用途）。

甲方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期： 年 月 日

乙方：

地址：

法定（授权）代表人：

签字日期： 年 月 日

第五部分 投标文件编制要求

各投标人：

为了准确投标，希望认真阅读本次招标文件和附件内容，在使用各附件时，应注意下列事项：

- 1、实事求是填写投标文件各项内容。
- 2、投标项目涉及到安装、调试所需材料时，应当详细编写《主、辅材料清单》。
- 3、属于招标文件规定应当签署的事项，各投标人应按照规定逐一签署，需要加盖公章的地方，应当逐一加盖。
- 4、凡投标文件内容填报不清或填报错误，其后果由投标人承担。
- 5、所投货物类产品必须注明产品产地及生产厂家。

第六部分 附件

附件 1

投 标 函

阿克苏地区政府采购中心

我方对本次招标文件已详细审阅，内容全部清楚。我方自愿对此次_____采购项目投标，现郑重声明以下诸点并对之负法律责任：

- 1、我方同意招标文件的各项规定，赞同你方对招标文件的解释。
- 2、我方提供的投标文件及资料、证照真实合法有效。
- 3、我方愿向你方提供与本次招标有关的一切真实数据或资料。
- 4、我方同意承担由投标文件内容填报不清或填报错误所造成的无效标、废标、落标等后果。
- 5、我方赞同你方组织的评标委员会（组）所做出的评审和选择，同意评标委员会无义务向投标人进行任何有关评标解释的规定。
- 6、我方保证诚实履行合同，做到所供货物货真价实，绝不以次充好、以假充真，保质保量按期交货（完工）。
- 7、我方完全同意本次招标并不一定以最低价中标。
- 8、我方保证按照服务承诺提供及时有效的售后服务。
- 9、我方同意本投标文件的有效期为开标后 90 天；一旦中标将投标文件转为合同附件。
- 10、本次投标总价为_____（大写）。
- 11、我方提交的投标文件为 PDF 格式的电子投标文件。
- 12、与本次招标的一切往来，请按下列方式联系：

法定代表人：_____（签字）手机：_____

委托全权代理人：_____（签字）手机：_____

投标单位全称：_____（加盖单位公章）

签署日期：_____年 月 日

附件 2

法定代表人资格证明文件

我是（投标单位全称）的法定代表人，现参加阿克苏地区政府采购中心组织的（招标项目名称、招标编号），负责签署本次投标文件，并全权处理开标、评标、澄清事项过程中的一切文件和签署合同及处理与本次招标项目有关的一切事务。

特此证明。

投标单位全称：_____（加盖单位公章）

签署日期： 年 月 日

- 注：1、法定代表人参加本次投标的应签署本文件并附本人身份证复印件；
2、如法定代表人不参加本次投标，应签署《授权委托书》。

法定代表人身份证复印件粘贴处

附件 3

投标人资格声明函

一、投标人概况：

- 1、注册地址：
- 2、成立日期：
- 3、注册资金：
- 4、单位性质：
- 5、开户银行的名称和地址：
- 6、隶属关系：
- 7、服务体系设置情况简介：
- 8、目前生产（销售）的主要产品简介：
- 9、年生产（销售）能力
- 10、职工（雇员）人数：

其中：（1）高级技术人员人数：

（2）中级技术人员人数：

二、财务状况统计表

项目年份	2021 年度	2022 年度	2023 年
总资产（元）			
流动资产（元）			
固定资产净值（元）			
总负债（元）			
短期借款（元）			
销售收入（元）			
利润总额（元）			

三、投标人认为需要声明的其它情况

我单位保证以上声明内容真实、准确。否则，我单位愿意承担由此产生的一切经济责任和法律责任。

投标单位全称：_____（加盖单位公章）

签署日期： 年 月 日

附件 4

开标一览表

项目名称：

项目编号：

序号	项目名称	投标价（元）	交货/完工日期
1		小写： 大写：	

注：1. 此表作为唱标的依据。

投标方： （单位盖章）

法定代表人或委托全权代理人： （签字或盖章）

年 月 日

附件 5

投标项目需求技术响应偏离表

序号	采购需求技术指标	投标响应技术指标	正偏离	负偏离	满足要求	备注
1						
2						
3						
4						
5						

投标单位名称（加盖公章）：

法定代表人或委托全权代理人（签字）：

日 期： 年 月 日

附件 6

投标人技术支持和售后服务承诺 (投标人自行填写)

(主要内容应包括,但不仅限于下列内容)

1、投标人应当分别列明投标货物免费质量保证期限_____年,在免费质量保证期(包修、包换、包退)内能够提供的技术支持办法和服务方式、服务内容以及维护维修的解决方式(上门维修、报修、送修等),如果招标人需要增加投标货物免费质量保证期,其续保价格每年_____元。

2、投标人应分别列明免费质量保证期外的服务年限_____年;维护维修的电话、联系人、响应服务时间、到达现场时间以及维护维修完成时限(天)。

3、投标人应列明在货物免费质量保证期外技术支持和相关服务收费标准,零(部)备件取得方式及取费标准。

4、投标人应列明生产厂家现在实行的售后服务和技术支持的方式、方法、内容,以及在阿克苏市设置的售后服务网点、地址、联系电话等。

5、投标人应分别列明投标物品的装箱清单及物品及产品开箱不合格处理方法。

6、投标人应列明违反售后服务承诺的赔偿责任。

7、投标人应列明产品的质量或服务投诉电话(公司/厂方)。

法定代表人: (签字)

或

委托全权代理人: (签字)

签署日期: 年 月 日

附件 7

中小企业声明函

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）商为（企业名称），从业人员_____人，年营业收入为_____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。

供应商名称（盖章）：

日期：

备注：

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

2. 投标企业按照工信部《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号），明确说明企业类型为中型企业或小型企业或微型企业，不得用中小微企业简单概括，否则，后果自负。

附件 8

近三年业绩一览表

序号	使用单位全称	合同金额	完成时间	联系人	联系电话
1					
2					
3					
4					
5					
...					

备注：1、投标人应填写与招标项目相一致或相类似的销售业绩。所有业绩应提供《买卖合同》或中标通知书复印件并附在此业绩表之后。

2、业绩不实而造成的废标，由投标人自行承担

3、此表如填写不完内容，可另附页。

法定代表人：_____（签字）

或

委托全权代理人：_____（签字）

签署日期： 年 月 日

附件 9

投标人认为需补充的其他资料或说明

附件 10

投 标 文 件

项目编号：

项目名称：

投标包（项）数：

投标人（盖公章）：

法定代表人或委托全权代理人签字：

年 月 日