**特别警示条款**

**参与本项目政府采购活动的供应商应认真阅读以下特别警示条款，不得存在以下所列禁止情形，一旦发现，将被处以记入供应商诚信档案、罚款、取消参与政府采购资格、吊销营业执照等处罚；构成犯罪的，依法追究刑事责任。**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | **供应商参与投标禁止情形** |
| 1 | 与其他投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为**同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险**。 |
| 2 | 参与本项目政府采购活动时，与其他投标供应商存在单位负责人为**同一人或直接控股、管理关系**。 |
| 3 | 与其他投标供应商的投标文件或部分投标文件**相互混装或存在非正常一致**。 |
| 4 | 与其他投标供应商的投标文件由**同一单位或者同一人编制**，或者使用**同一设备编制**（“文件制作机器码”“文件创建标识码”一致）。 |
| 5 | 提供**未经出具机构核实**的虚假的检验检测报告、业绩材料、社保缴纳证明、学历学位证书、职称认证证书等材料。 |
| 6 | 擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用或未妥善保管。 |

一、**《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条** 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（一）在采购活动中应当回避而未回避的；

（二）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；

（三）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；

（四）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；

（五）与其他采购参加人串通投标的；

（六）恶意投诉的；

（七）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；

（八）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；

（九）其他违反本条例规定的行为。

**二、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条** 供应商有下列情形之一的，属于采购条例所称的串通投标行为，按照采购条例第五十七条有关规定处理：（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。（七）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

**三、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十七条** 供应商有下列情形之一的，属于隐瞒真实情况，提供虚假资料，按照采购条例第五十七条的有关规定处理：（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的。（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

投标供应商不能提供项目负责人或者主要技术人员的劳动合同、社会保险等劳动关系证明材料的，视为存在前款第（三）项规定的情形。

四、供应商在使用深圳政府采购智慧平台的投标文件制作工具创建投标文件时，该工具将自动在投标文件中记录文件创建标识码，同时提取投标文件制作电脑的网卡MAC地址、硬盘序列号、CPU序列号、主板序列号和工具标识号，经加密生成文件制作机器码并在投标文件中记录。文件制作机器码一致表明不同供应商使用了同一设备编制投标文件，文件创建标识码一致表明不同供应商的投标文件为同一份文件，IP地址一致表明上传投标文件时使用了相同的网络。

为避免出现不同供应商投标文件的文件制作机器码、文件创建标识码、IP地址一致的异常情况，建议各供应商编制、上传投标文件时不要使用公共电脑设备或公共网络。

根据《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条规定，不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的，或者由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的，属于串通投标行为。一经查实，供应商将面临罚款、一定年限内禁止参与政府采购活动、取消参与本市政府采购资格、依法吊销其营业执照等行政处罚，构成犯罪的，依法追究刑事责任，请各供应商独立编制、上传投标文件，妥善保管和使用电子密钥。

**五、请投标供应商阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》（内容详见“投标文件附件（信息不公开部分）”中节点“投标人认为需要加以说明的其他内容（格式自定）”），并经各投标供应商负责人签字并加盖单位公章后，扫描上传至投标文件一并提交**

**注：“特别警示条款”和《政府采购违法行为风险知悉确认书》用于对供应商违法行为的提醒，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。**

招标文件信息

|  |  |
| --- | --- |
| 项目编号： | LGCG2025000345 |
| 项目名称： | 深圳市龙岗区人民医院物业管理服务 |
| 包 号： | A |
| 项目类型： | 服务类 |
| 采购方式： | 公开招标 |
| 货币类型： | 人民币 |
| 评标方法： | 综合评分法 |

资格性审查表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 投标人不符合资格要求，或未提交相应的资格证明资料（详见招标公告投标人资格要求，即申请人的资格要求） |

符合性审查表

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 内容 |
| 1 | 不得将一个包的内容拆开投标； |
| 2 | 对同一项目投标时，不得提供两套以上的投标方案（招标文件另有规定的除外）； |
| 3 | 分项报价或投标总价不得高于相应预算金额（或设定的预算金额下的最高限价）； |
| 4 | 评审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，应当要求其在评审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；在此情况下，投标人仍不能证明其报价合理性的（评审委员会成员对投标人提供的说明材料判断不一致的，按照“少数服从多数”的原则确定评审委员会的意见）； |
| 5 | 所投货物、服务在技术、商务等方面没有实质性满足招标文件要求的（是否实质性满足招标文件要求，由评审委员会根据实质性条款响应情况做出评判；若招标文件未设置实质性条款，不得据此做投标无效处理）； |
| 6 | 未按招标文件所提供的样式填写《投标函》；未按招标文件所提供的《政府采购投标及履约承诺函》进行承诺；未按招标文件对投标文件组成的要求提供投标文件； |
| 7 | 采购标的/服务清单/报价等任意一类有缺漏项或响应不全，或者对招标文件规定的项目需求内容或者需求数量进行修改，评审委员会判定投标响应不满足采购需求； |
| 8 | 投标文件存在列放位置错误，导致属于信息公开情形的没有被公开； |
| 9 | 投标文件电子文档不得带病毒； |
| 10 | 投标文件用不属于本公司的电子密钥或电子营业执照进行加密的； |
| 11 | 不同投标供应商投标文件“文件制作机器码”一致； |
| 12 | 不同投标供应商投标文件“文件创建标识码”一致； |
| 13 | 法律、法规、规章、规范性文件规定的其他情形。 |

评标信息

|  |  |
| --- | --- |
| **评标方法：综合评分法** |  |
| ¨综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照招标文件规定的各项因素进行综合评审，评标总得分排名前列的投标人为中标候选人的评标方法。  价格分计算方法：  采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：  投标报价得分=(评标基准价／投标报价)×100  评标总得分＝F1×A1＋F2×A2＋……＋Fn×An  F1、F2……Fn分别为各项评审因素的得分；  A1、A2、……An 分别为各项评审因素所占的权重(A1＋A2＋……＋An＝1)。  评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。  因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。 | |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分项** | | | **权重(%)** |
| **1** | **价格** | | | **10** |
| **2** | **技术部分** | | | **60** |
| 序号 | 评分因素 | 权重(%) | 评分准则 |
| 1 | 项目管理整体设想及策划 | 6 | （一）评分内容：根据本项目提出的物业管理整体设想及策划进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下三点：  1.整体服务设想及管理策划；  2.管理保障机制（组织架构与团队建设、标准化流程与制度建设、沟通与协同机制、质量监督与改进）；  3.核心服务模块策划（机电工程管理服务、医院秩序与安全保卫管理服务、环境清洁管理服务、医疗辅助服务）。  （二）评分依据：  1、每提供以上一项得27分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 2 | 制度和档案的建立与管理 | 3 | （一）评分内容：根据本项目实际情况，制定的相关物业管理制度、档案的建立等进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下两点：  1.物业管理制度体系的建立与管理；  2.档案管理体系的建立与管理。  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 3 | 保洁管理服务 | 3 | （一）评分内容：针对本项目制定的保洁制度、具体实施方案进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下两点：  1.保洁制度；  2.具体实施方案；  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 4 | 绿化管理服务 | 3 | （一）评分内容：针对本项目制定的绿化管理制度、具体实施方案进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下两点：  1.绿化管理制度；  2.具体实施方案；  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 5 | 机电设施设备管理服务 | 3 | 1. 评分内容：针对本项目制定机电设施设备管理制度、具体实施方案等进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下两点：   1.机电设施设备管理制度；  2.具体实施方案；  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 6 | 突发事件应急处理措施 | 3 | （一）评分内容：针对本项目制定的各类应急预案进行评价，内容在满足招标文件需求的前提下包括以下八点：  1.火灾紧急处理预案；  2.电梯故障应急预案；  3.突发停电事故处理应急预案；  4.偷盗和抢劫事故处理预案；  5.打架斗殴事故应急预案；  6.突发性自然灾害（台风、暴雨）应急预案；  7.卫生间污水外溢应急预案；  8.突发公共卫生事件应急处理预案。  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得10分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 7 | 项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议 | 5 | **（一）评审内容**：  1.提供符合本项目服务特点的相关重点难点分析；  2.针对重难点分析提出应对措施，结合上述内容提出相关的合理化建议。  **（二）评分标准：**  1.每提供上述任意一项内容得40分，本小项累计最高得80分；  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容按照量化的评审因素指标进一步评审：  1.重难点分析针对性强、应对措施全面具体，建议科学合理可操作性强，加20分；  2.重难点分析针对性较强，应对措施较全面，建议科学合理可操作性较好，加10分；  3.重难点分析无针对性，无应对措施，建议可操作性不可行，不得分。  注：以上累计得分，最高得100分。 |
| 8 | 安全保卫方案、消防管理 | 3 | （一）评分内容：针对本项目制定安全保卫方案、消防管理等进行评价，内容包括以下两点：  1.安全保卫方案；  2.消防管理。  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 9 | 医疗辅助管理服务 | 3 | （一）评分内容：针对本项目制定的医疗辅助管理方案 ，内容包括以下两点：  1.医疗辅助搬运；  2.中央运送。  （二）评分依据：  1.每提供以上一项得40分，全部提供得80分。  2.在此基础上，专家根据各供应商的具体响应内容进一步评审：  （1）方案整体科学合理、针对性强、可操作性强，评审为优加20分；  （2）方案较合理、有一定针对性、一定可操作性，评审为良加15分；  （3）方案不尽合理、针对性一般、可操作性一般，评审为中加10分；  （4）方案不合理、无针对性、无可操作性，评审为差不加分。 |
| 10 | 拟安排本项目管理的项目经理资历评价（限一人） | 10 | （一）评分内容：  拟投入本项目的项目经理（仅限1人）需为投标人自有员工，不满足此项要求，本项不得分，在此基础上：  拟安排本项目经理：  1.具有管理类（包括但不限于：工商管理、人力资源管理等）研究生学历的，得20分，本科学历的，得10分，本项满分20分；  2.具有管理类（包括但不限于：工商管理、人力资源管理等）副高或以上职称得30分，本项满分30分；  3.具有物业管理师职业资格证或物业管理员（师）职业技能等级证书（职业能力等级：物业管理师或以上级别）的，得25分，本项满分25分；  4.具有五年或以上医院物业服务项目经理（或项目负责人）工作经验，得25分；  以上四项累计最高得100分。  （二）评分依据：  1.提供上述人员投标截止日前一个月投标人为其购买的社保证明（由于社保部门或税务部门原因投标截止日前一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月；如投标人为新成立企业且成立时间不足一个月可提供加盖投标人公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；如依法不需要缴纳社会保险的，应提供相应文件证明。  2.学历证明需提供学历证书及学信网查询记录（https://www.chsi.com.cn/xlcx/index.jsp）；学信网无法查询的需提供毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明；海外留学人员学历无法通过学信网查询的，需提供教育部留学服务中心出具的学历学位认证书及教育部留学服务中心官网（http://zwfw.cscse.edu.cn）查询截图。证明材料均提供扫描件。  3.涉及职称，需同时提供证书在全国人力资源和社会保障政务服务平台（https://www.12333.gov.cn/）的查询截图，该网站不能查询的，需提供人社部门或发证部门官网查询截图或出具的证明文件，否则不得分；涉及职业资格证书或职业技能等级证书的，需同时提供证书在技能人才评价证书全国联网查询平台（http://zscx.osta.org.cn/）的查询截图，否则不得分。  4.工作经验证明：要求提供项目合同关键信息（含合同签约主体名称、项目（合同）名称、服务内容、人员名单（需体现项目经理或项目负责人姓名）、签订合同时间、签约主体公章等关键信息）作为得分依据，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还需同时提供合同甲方出具的证明材料（加盖合同甲方的公章或业务章）。其他资料不得分。  5.提供人员的资质证书扫描件。若人员证书为由社会组织颁发的证书，还需同时提供该组织在“中国社会组织政务服务平台（全国社会组织信用信息公示平台）https://chinanpo.mca.gov.cn/”的查询截图（截图需体现网址且状态为正常），否则该证书不得分。  6.以上资料均要求提供扫描件。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| 11 | 拟投入本项目相关人员持证情况 | 18 | （一）评分内容：  **1.工程主管（1人），本项最高20分：**  （1）具有本科（或以上）学历的，得5分；  （2）具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级职称证书（专业：机电类或电气类相关类别）的，得5分；副高级职称（或以上）证书的得10分，本项满分10分；  （3）具有5年或以上医院物业管理工作经验（负责机电维保管理相关工作），得5分。  **2.保洁主管：（1人），本项最高20分**  （1）具有本科或以上学历的，得5分；  （2）具有环卫清洁相关行业协会颁发的高级清洁管理师（项目经理）或高级清洁管理师项目经理证书的得10分；  （3）具有物业保洁管理相关工作经验3年（或以上），得5分。  **3.安保主管：（1人），本项目最高15分**  （1）具有本科（或以上）学历，得5分；  （2）具有退役军人相关证明，得5分；  （3）具有物业安保管理相关工作经验3年（或以上），得5分。  **4.医辅主管:（1人），本项最高15分：**  （1）具有护理类本科或以上学历证书的得5分；  （2）具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的护理学类中级或以上职称的得5分；  （3）具有物业医疗辅助管理相关工作经验3年（或以上），得5分。  **5. 综合主管:(1人)，本项最高15分**  （1）具有本科（或以上）学历的，得5分；  （2）具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称（专业：管理类，包括但不限于：工商管理、人力资源管理等）证书，得5分；  （3）具有物业管理师职业资格证或物业管理员（师）职业技能等级证书（职业能力等级：物业管理师或以上级别）的，得5分。  **6.其他成员，同一人具有不同证件不累计加分，本项目最高15分：**  （1）1人具有在技能人才评价证书全国联网查询平台可查的一级制冷设备维修工证书，得3分，本小项最高得3分；  （2）1人具有在技能人才评价证书全国联网查询平台可查的二级或以上绿化工证书，得3分，本小项最高得3分；  （3）每提供1人同时具有防暴指导员证书或退役军人相关证明，得1.5分，本小项最高得3分；  （4）每提供1人具有在技能人才评价证书全国联网查询平台可查的一级维修电工证书，得1.5分，本小项最高得3分；  （5）每提供1人具有在技能人才评价证书全国联网查询平台可查的四级或以上保洁员证书，得1.5分，本小项最高得3分。  以上1至6项同一人不得担任多个岗位（如投标人同一人同时担任多个岗位，以得分最高岗位计分），最高得100分。  以上六项累计最高得100分。  （二）评分依据：  1.提供相关证书；  （1）提供学位或学历证书以及学信网查询记录；学信网无法查询的，可提供其他佐证材料:如毕业院校、人社部门等颁发机构或监管机构等单位出具的证明，留学归国人员如无法提供学信网查询记录截图，提供国（境）外学历证书（以及中文翻译件）和教育部留学服务中心出具的国外学历学位认证书【或教育部留学服务中心网站（http://zwfw.cscse.edu.cn/）在线查询截图】也予以认可。  （2）职称证书提供相关证书还须提供全国职称评审信息查询（http://www.12333.gov.cn/）或中国人事考试网（http://www.cpta.com.cn/certQuery.html）查询截图；  （3）若为职业资格证书提供相关证书还须提供技能人才评价证书全国联网查询  （http://zscx.osta.org.cn/）截图。  （4）职业技能等级证书需提供相关证书，若证书为协会颁发的，则还需要提供该机构在中国社会组织政务服务平台（网址  https://xxgs.chinanpo.mca.gov.cn)的查询“正常”页面截图。  2.需要提供工作经验的，证明为项目合同关键信息，关键信息包括但不仅限于合同的项目名称、服务内容，通过合同关键信息无法判断是否得分的，还需同时提供合同甲方出具的证明材料（加盖合同甲方的公章或业务章）。  3.提供上述人员投标截止日前一个月投标人为其购买的社保证明（由于社保部门或税务部门原因投标截止日前一个月的社保证明无法提供的可往前顺延一个月；如投标人为新成立企业且成立时间不足一个月可提供加盖投标人公章的情况说明或者证明材料亦视为符合；如依法不需要缴纳社会保险的，应提供相应文件证明。  4.原件备查，未提供或提供不清晰导致无法识别的不得分。 |
| **3** | **综合实力** | | | **25** |
| 序号 | 评分因素 | 权重(%) | 评分准则 |
| 1 | 供应商认证情况 | 5 | （一）评分内容：  1.投标人具备以下认证证书：  （1）质量管理体系认证；  （2）物业服务认证；  （3）环境管理体系认证；  （4）职业健康安全管理体系认证；  （5）培训管理体系认证。  持有以上任意一个体系认证且认证范围需涵盖物业管理服务类，每提供一个得20分，最高得100分。  （二）评分依据：  1.同时提供：  （1）有效的认证证书，如无法证明证书在有效期内的，不得分；  (2)全国认证认可信息公共服务平台（http://cx.cnca.cn）认证信息查询截图（截图需显示证书状态为有效）；未按要求提供或提供不清晰导致专家无法判断的，不得分；  2.如投标人距本项目开标之日的注册成立时间不足3个月，且未取得以上认证证书的，可提供承诺函（格式自拟，至少包含中标（成交）后4个月内取得评审因素相关认证证书等内容），评审委员会根据承诺内容中的认证证书情况评分。  3.以上资料均要求提供扫描件。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| 2 | 企业荣誉 | 8 | （一）评分内容：  1.投标人服务的物业服务项目在服务期间获得由政府部门（或事业单位）颁发的消防（或安保）相关的先进单位或荣誉称号的，每提供1个得10分，本小项最高得50分。  2. 投标人服务的项目在服务期间获得过政府部门或事业单位颁发的节能类荣誉（节水、节电等），每提供1个得10分，本小项最高得50分；  （二）评分依据：  1.第1-2项要求提供奖项照片或获奖（荣誉）证书等证明材料作为得分依据。  如未按要求提供证明材料，或所提供的证明材料未能体现上述评分内容的，视为该证明材料无效。 |
|  | 3 | 同类型项目业绩及履约评价 | 12 | **（一）评分内容：**  1.考察投标人医院物业服务经验情况：  投标人具有2022年8月1日至本项目投标截止之日（以合同签订时间为准）医院的物业服务经验，服务内容需包括①工程管理服务②环境美化服务③秩序维护服务④医疗辅助服务（服务内容涵盖即可，文字描述可不完全一致），经履约评价（或履约验收）且评价结果为满意或优秀等最高评价，每提供1个得10分，本小项最高得60分。  2.考察投标人三甲医院协助创建（或复审）业绩情况：投标人所服务的医院自2022年8月1日至本项目投标截止之日（以合同签订时间为准），具有参与所服务医院进行三级甲等医院评审（创建或复审）过程的经验，并协助医院通过评审（创建或复审）的，每提供一个案例得10分，本小项最高得40分。  以上1-2项累计最高得100分。  **（二）评分依据：**  1.第1项投标人提供的每项业绩需按以下要求提供完整准确的证明文件，如未按以下要求提供完整证明文件的业绩不计分，长期续签合同只计算一个业绩：  ①中标通知书；  ②合同关键页（关键信息包括但不仅限于合同的项目名称、服务内容、合同服务的起止时间、签订日期、合同签字盖章页）；  ③加盖合同甲方（或被服务单位）公章或业务章的履约评价（或履约验收）资料（阶段性评价/验收也认可）。如提交的证明材料其评价结果没有结论仅是打分则不计分。  2.第2项提供投标人与所服务医院的三级甲等医院评审（创建或复审）期间的服务合同关键页（包括但不限于合同的项目名称、服务内容、合同服务的起止时间、签订日期、合同签字盖章页）扫描件和中标通知书扫描件及所服务期间该医院通过三级甲等医院评审（创建或复审）的相关证明材料（盖采购人公章或采购人业务部门章）扫描件。如未按要求提供证明材料，或所提供的证明材料未能体现上述评分内容的，视为该证明材料无效。  3.以上证明材料均提供扫描件。评分中出现无证明资料或专家无法凭所提供资料判断是否得分的情况，一律作不得分处理。 |
| **4** | **诚信情况** | | | **5** |
| 序号 | 评分因素 | 权重(%) | 评分准则 |
| 1 | 诚信情况 | 5 | **（一）评分内容：**  投标人存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的一般行政处罚信息、一般违法失信记录信息的，本项不得分，不存在上述情形的本项得100分。投标人无需提供任何证明材料，评标过程中由工作人员向评审委员会提供有关供应商诚信查询结果。  **（二）评分依据：**  查询渠道：通过“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，下载信用信息报告）、“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）以及“深圳市政府采购监管网”（http://zfcg.sz.gov.cn）、“深圳政府采购智慧平台信用库”查询供应商信用信息，信用信息以开标当日的查询结果为准。 |

**政府采购**

**招标文件**

**（服务类）**

**深圳公共资源交易中心**

**（2025）**

# 目 录

**第一册 专用条款**

关键信息

第一章 招标公告

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

第三章 用户需求书

第四章 投标文件组成要求及格式

第五章 合同条款及格式

**第二册 通用条款**

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评审要求

第七章 评审程序及评审方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

# 第一册 专用条款

## 第一章 招标公告

|  |  |
| --- | --- |
| |  | | --- | | **申请人的资格要求：**  1.具有独立承担民事责任的能力（提供营业执照或事业单位法人证书等证明资料扫描件，原件备查，分支机构参与投标的，须同时提供总公司授权文件且授权书载明其民事责任由总公司承担）；  2.本项目不接受联合体投标，不接受投标人选用进口产品参与投标，详见招标文件“第三章 用户需求书”；  3.参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；  4.具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款的条件（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；  5.未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；  6.不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；  7.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（由供应商在《政府采购投标及履约承诺函》中作出声明）；  8.不同供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员不得为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险；不同投标供应商的投标文件不得由同一单位或者同一人编制；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，不得参加本项目政府采购活动（由供应商填写《供应商基本情况表》相关信息）  9.本项目全部专门面向中小企业采购：否。  10.本项目允许将化粪池清理、隔油设备维修、无害化清理、绝缘工具检测、消杀、绿化等六项业务分包。若投标人选择分包的，必须提供：与分包供应商签订的《分包意向协议》（内容、格式自拟）扫描件，且协议须明确各方承担的工作（业务）范围、合同金额比例等。  11.投标人须提供《保安服务许可证》（提供证书扫描件）或承诺签订合同之后按《保安服务管理条例》的要求到公安机关备案自行招用保安（提供承诺函，格式自拟）。  注：（1）“信用中国”（www.creditchina.gov.cn，查询“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”或者下载信用信息报告），“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，以及“深圳市政府采购监管网”（http://zfcg.sz.gov.cn）为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准；  （2）供应商投标（上传投标文件）必须先行办理注册手续，具体请按照本公告“六、其他补充事宜”相关内容指引办理。  **完整公告内容详见：深圳公共资源交易网（https://www.szggzy.com）** | |

## **对通用条款的补充内容及其他关键信息**

## **一、对通用条款的补充内容**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **通用条款序号** | **涉及事项** | **具 体 补 充 内 容** |
| 3.1 | 采购人 | 深圳市龙岗区人民医院 |
| 3.2 | 政府集中采购机构 | 深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司龙岗分公司） |
| 9 | 踏勘现场 | 不组织 |
| 10 | 标前会议 | 不组织 |
| 12/13 | 招标文件的澄清和修改 | 不晚于投标截止日三日前，投标人有义务在招标期间在政府集中采购机构网站浏览与本项目有关的澄清和修改信息 |
| 20 | 投标有效期 | 120个日历日 |
| 22 | 投标人的替代方案 | 不接受 |
| 25 | 投标文件的大小 | 投标文件大小不得超过100MB |
| 26 | 样品、现场演示、方案讲解 | 无 |
| 37 | 评审方法 | 综合评分法 |
| 38 | 定标方法 | 评定分离 |
| 46 | 履约担保 | 不需要 |

备注：本表是通用条款相关条款的补充和明确，如与通用条款内容相冲突的，以本表为准。

## **二、其他关键信息**

**（一）与“对通用条款的补充内容”章节相关的事项**

**1.评标定标信息**

**评定分离项目**

|  |  |
| --- | --- |
| 评标方法 | 综合评分法 |
| 定标方法 | 自定法 |
| 推荐候选中标供应商家数 | 3 |
| 中标供应商家数 | 1 |

注：1.评标委员会按投标人综合得分由高到低的顺序进行排列，推荐综合得分前3名为本项目的候选中标供应商（不标明排名序号）；因综合得分相同而无法确定候选中标供应商的，按投标报价由低到高顺序排列确定候选中标供应商；得分且投标报价相同的，采取抽签法确定候选中标供应商。

2.因质疑成立导致候选中标供应商数量减少的，不再替补；因质疑成立取消中标供应商中标资格的，由采购人在剩余有效的候选中标供应商中自行确定新的中标供应商;因质疑成立导致有效投标供应商不足三家时，本项目应当重新组织公开招标。

**（二）其他事项**

**1.关于享受优惠政策的主体及价格扣除比例**

（1）非专门面向中小企业采购的项目，应执行价格扣除比例：供应商提供的服务全部由优惠主体承接，则对其投标总价给予10 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。满足多项优惠政策的企业，不重复享受多项价格扣除政策。

备注：（a）享受价格扣除优惠主体包括小型企业、微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位；中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业、微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外；符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业；(b)优惠主体承接是指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。

（2）中小企业参加政府采购活动，应当按照国务院批准的《中小企业划型标准规定》（工信部联企 业〔2011〕300号）《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）和《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）的规定，出具《中小企业声明函》，**《中小企业声明函》中相关企业（服务承接商）所属行业应当与采购标的所属行业相一致，标的所属行业以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“标的所属行业”一栏为准。**

1. 小型企业、微型企业、残疾人福利性单位作为优惠主体的认定资料为《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》；监狱企业作为优惠主体的认定资料为省级以上监狱管理局、戒毒管理局出具的监狱企业证明文件。声明函样式见本招标文件第一册专用条款第三章“投标文件格式、附件”中“四、投标人情况介绍”章节提供的格式）。
2. 享受价格扣除获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业。

（5）分包投标的情况下：1.分包各方均为优惠主体的，该联合体视同为优惠主体享受同比例价格扣除；2.分包共同投标协议中明确注明约定优惠主体的协议合同金额占分包协议总金额30%以上的，对该投标人的投标总价给予4 %的扣除，用扣除后的价格参与评审。

**2.本项目不向中标（成交）供应商收取代理服务费。**

## **用户需求书**

## **一、项目基本信息**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购计划编号 | 采购项目名称 | 预算金额（元） |
| 1 | PLAN-2025-440307000-022007-11731 | 深圳市龙岗区人民医院物业管理服务 | 38600417.00 |

## **二、项目概况**

深圳市龙岗区人民医院[香港中文大学（深圳）附属第二医院]位于龙岗区中心城爱心路53号，是一所学科齐全、设备先进、技术力量雄厚，集急救、医疗、科研、教学、预防保健为一体综合性三级甲等医院。院本部、下属社康服务中心（22个）及院外原坪山制剂中心的总面积约为184177.07平方米，编制床位1000张(实际开放905张）。

为做好医院各项管理服务工作，确保医院安全和高效地运行，要求具有符合我院实际的信息化技术管理资源、善于利用信息及互联网平台对日常管理服务工作进行高效管控、具备高素质和相应管理经验的物业公司承担我院的工程管理服务、环境美化服务、秩序维护服务、医疗辅助服务及其他相关服务工作。

## **三、****服务需求明细**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 采购计划编号 | 服务需求名称（标的名称） | 数量 | 单位 | 是否专门面向中小企业 | 标的所属行业 |
| 1 | PLAN-2025-440307000-022007-11731 | 深圳市龙岗区人民医院物业管理服务 | 1 | 项 | 否 | 物业管理 |

## **四、实质性条款**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | 实质性条款具体内容 |
| 1 | 本项目招标文件中所有带 ★号条款 |

#### 注：上表所列内容为不可负偏离条款，负偏离将视为未实质性满足招标文件要求作投标无效处理。

## **五、技术要求**

## **（一）基本情况**

深圳市龙岗区人民医院[香港中文大学（深圳）附属第二医院]位于龙岗区中心城爱心路53号，是一所学科齐全、设备先进、技术力量雄厚，集急救、医疗、科研、教学、预防保健为一体综合性三级甲等医院。院本部、下属社康服务中心（22个）及院外原坪山制剂中心的总面积约为184177.07平方米，编制床位1000张(实际开放905张）。

为做好医院各项管理服务工作，确保医院安全和高效地运行，要求具有符合我院实际的信息化技术管理资源、善于利用信息及互联网平台对日常管理服务工作进行高效管控、具备高素质和相应管理经验的物业公司承担我院的工程管理服务、环境美化服务、秩序维护服务、医疗辅助服务及其他相关服务工作。

本项目主要建筑物包含门诊楼、住院部、健康大楼、宿舍楼、22个社康中心和制剂中心等（主要建筑物将根据医院运营实际情况确定），具体如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 建筑物名称 | 建筑面积（单位：㎡） |
| 1 | 门诊综合大楼 | 32485.62 |
| 2 | 住院楼 | 58152.26 |
| 3 | 食堂综合楼 | 2099.4 |
| 4 | A、B栋宿舍楼 | 3352.57 |
| 5 | 前排门楼（院前科） | 409.34 |
| 6 | 前排门楼（感染科）（现精神心理门诊—2021年） | 505.21 |
| 7 | 发电机房（现高压氧舱） | 262.3 |
| 8 | 消毒供应室 | 1463.63 |
| 9 | 原洗衣房（现总务仓库） | 284.68 |
| 10 | 污水处理站 | 884.88 |
| 11 | 洗衣房 | 256.68 |
| 12 | 设备仓库 | 253.77 |
| 13 | 垃圾暂存点 | 535.58 |
| 14 | 前排门楼（保卫科） | 315.58 |
| 15 | 发热门诊 | 1948 |
| 16 | 健康大楼 | 60842.56 |
| 17 | 原坪山制剂中心 | 3571.85 |
| 18 | 深圳市龙岗区人民医院清林半山社区健康服务站 | 1000.27 |
| 19 | 深圳市龙岗区人民医院中心城社区健康服务站 | 688.64 |
| 20 | 深圳市龙岗区人民医院尚景社区健康服务站 | 575.99 |
| 21 | 深圳市龙岗区人民医院千林山居社区健康服务站 | 580.63 |
| 22 | 深圳市龙岗区人民医院紫薇社区健康服务中心 | 1651.59 |
| 23 | 深圳市龙岗区人民医院龙翔社区健康服务站 | 332 |
| 24 | 深圳市龙岗区人民医院中央悦城社区健康服务站 | 576.16 |
| 25 | 深圳市龙岗区人民医院翰邻城社区健康服务中心 | 1100 |
| 26 | 深圳市龙岗区人民医院御府名筑社区健康服务站 | 654.11 |
| 27 | 深圳市龙岗区人民医院学府道社区健康服务站 | 397.98 |
| 28 | 深圳市龙岗区人民医院公园大地社区健康服务站 | 858.2 |
| 29 | 深圳市龙岗区人民医院龙禧社区健康服务站 | 411.32 |
| 30 | 深圳市龙岗区人民医院麓园社区健康服务站 | 609.22 |
| 31 | 深圳市龙岗区人民医院鸿威社区健康服务站 | 402.84 |
| 32 | 深圳市龙岗区人民医院悦澜山社区健康服务站 | 404.19 |
| 33 | 深圳市龙岗区人民医院吉祥里社区健康服务站 | 607.11 |
| 34 | 深圳市龙岗区人民医院天安云谷社区健康服务站 | 607.72 |
| 35 | 深圳市龙岗区人民医院龙平紫园社区健康服务站 | 437.35 |
| 36 | 深圳市龙岗区人民医院香港中文大学（深圳）社区健康服务站 | 370 |
| 37 | 深圳市龙岗区人民医院五联社区卫生服务中心 | 1887 |
| 38 | 深圳市龙岗区深港科技园社区健康服务中心 | 1400.84 |
| 39 | 深圳市龙岗区岗宏社区健康服务站 | 1000 |
| 合计 | | 184177.07 |

本项目涉及到的采购人重要设备清单如下（根据医院实际情况调整）：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设备名称 | 单位 | 数量 |
|  | 多联式机组空调 | 套 | 180 |
|  | 太阳能热泵机组 | 套 | 9 |
|  | 循环泵 | 个 | 18 |
|  | 混水泵 | 个 | 4 |
|  | 加压泵 | 个 | 6 |
|  | 储水箱 | 个 | 8 |
|  | 加热水箱 | 个 | 7 |
|  | 发电机组 | 台 | 8 |
|  | 变压器 | 个 | 13 |
|  | 低压配电柜 | 台 | 68 |
|  | 给水泵 | 个 | 5 |
|  | 稳压给水泵 | 个 | 1 |
|  | 变频器 | 个 | 2 |
|  | 加压给水泵 | 个 | 2 |
|  | 气压罐 | 个 | 1 |
|  | 水箱、水池 | 组 | 13 |
|  | 干式变压器 | 个 | 7 |
|  | 直流电源柜 | 台 | 1 |
|  | 高压柜 | 台 | 17 |
|  | 高压环网柜 | 台 | 3 |
|  | 直饮水机 | 台 | 224 |
|  | 排烟系统 | 套 | 28 |
|  | 高压电源进线柜 | 台 | 2 |
|  | 高压电源计量柜 | 台 | 2 |
|  | 高压电源PT柜 | 台 | 2 |
|  | 分高压室出线柜 | 台 | 2 |
|  | 变压器出线柜 | 台 | 6 |
|  | 备用柜 | 台 | 2 |
|  | 高压联络柜 | 台 | 1 |
|  | 提升柜 | 台 | 1 |
|  | 进线辅柜 | 台 | 1 |
|  | 低压进线柜 | 台 | 6 |
|  | 低压电容补偿柜 | 台 | 1 |
|  | 低压有源滤波器柜 | 台 | 4 |
|  | 低压出线柜 | 台 | 33 |
|  | 低压柜 | 台 | 1 |
|  | 低压双电源自动转换柜 | 台 | 3 |
|  | 低压电容补偿柜 | 台 | 1 |
|  | 低压电容补偿主柜 | 台 | 3 |
|  | 低压电容补偿辅柜 | 台 | 5 |
|  | 低压联络柜 | 台 | 2 |
|  | 低压分段控制柜 | 台 | 2 |
|  | 发动机电源进线柜 | 台 | 1 |
|  | 直流屏 | 台 | 1 |
|  | 隔油机 | 台 | 2 |
|  | 分体空调 | 台 | 576 |
|  | 柜机 | 台 | 105 |
|  | 天花机 | 台 | 123 |

## **（二）总体服务需求**

### **1.人员管理要求：**

（1）中标单位需严格遵守《中华人民共和国劳动法》及深圳市的相关法律法规，签订用工合同；中标方须做好风险评估，如聘用超过法定年龄的人员上岗，将承担额外风险，须按规定购买相关保险，如出现用工责任风险，需中标人承担。

★（2）采购人对岗位设置及人员管理工作具有直接指挥权和最终决定权，并有权根据医院实际需求动态调整工作重点与人员配置，中标单位须无条件服从采购人的管理安排。采购人享有对项目人员的录用、调配的最终决定权，对于不称职或对医院造成负面影响的人员，中标单位须在接到通知后7个工作日内完成更换并补充合格人员，逾期将作为缺岗处理。

★（3）中标单位派驻采购人的所有工作人员都服从采购人指挥及协调管理，并配合采购人做好上级部门检查及临时增加人员等其他工作，如采购人因业务量、区域范围变大等原因需增配支援岗位，采购人按招标文件要求的岗位，在中标总价范围内可适当进行调整安排，中标单位需予以配合并在规定时间内安排人员到岗。

（4）除妇产科、新生儿科、安检等需要配备女保安的岗位，其他负责门岗、巡逻、应急处突的岗位女性保安配置不超过安保岗位的10%；

（5）岗位合理配置及岗位人员工作职责由中标单位根据采购人提出的工作范围、工作内容、工作要求以及现场勘查进行合理安排，根据实际情况制定和更新岗位职责、业务操作手册及人员配置清单。

★（6）各岗位所涉及需持证上岗的应按照国家法律法规要求做到持证上岗，中标单位须在入场服务之日起30个自然日内将相关证件资质复印件送交采购人备案，原件备查，并保持证件在有效期内，如有违反，采购人有权不结算相应岗位的费用，对于所在岗位应持证上岗而未持证上岗的人员，所出现的安全事故、纠纷等与采购人无关，全部责任由中标单位承担。

★（7）中标单位及其工作人员必须严格遵守医院信息安全管理规定，不得以任何形式非法获取、泄露、篡改、传播或不当使用医院涉密信息（包括但不限于患者隐私信息、诊疗数据、科研成果、运营数据、监控视频及其他敏感信息）。如因中标单位原因导致信息泄露或违规使用，中标单位承担全部法律责任，并赔偿由此造成的一切损失，包括但不限于行政处罚、民事赔偿及医院声誉损害等。

★（8）各岗位人员上岗前必须提供由公安部门6个月内出具的无犯罪或不良行为记录才能录用，不得干扰采购人的正常工作秩序，不得泄露采购人的商业机密及有关信息。如中标单位员工在医院违法违纪被公安机关立案调查，一经查实，采购人有权扣罚一定比例的月度物业管理费，并有权要求涉事员工调离采购人项目；如中标单位未采取有效措施进行整改，导致合同期内发生2起及以上员工在医院违法违纪被公安机关立案调查事件，采购人有权终止合同。

★（9）中标单位应评估服务过程中存在的所有风险，提前足额购买相关保险，服务过程中因中标单位过失发生的事故责任由中标方承担。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因中标单位管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿，必要时追诉中标单位的刑事责任。

★（10）中标单位须按照相关法律要求对从事特殊岗位人员（包括但不限于医疗辅助外勤人员、运行值班电工、水池管理人员、医疗废物收集人员）安排职业健康体检。

（11）中标单位在服务期间定期开展文明礼仪、各岗位专业化培训等，加强各岗位人员走动式管理服务。

（12）中标单位按要求提交月度、季度、半年、年终报告，并交给采购人备案，协助采购人开展绿色医院、节水型医院、高水平医院、国内和国际各类等级评审等工作。

### **2.合理用工要求：**

（1）中标单位应合法用工，依法与员工签订劳动合同或劳务合同并足额支付员工薪酬。

（2）采购人仅对中标单位对照服务要求的岗位数进行结算，中标单位按劳动法安排人员工作时间，特殊情况需要加班的要按劳动法支付员工加班费。

（3）中标单位应按照国家相关法规要求，为员工发放节假日加班费、特殊岗位补贴、高温补助、福利、保险及临时性工作产生的额外费用（包括但不限于误餐费）等支出，所产生的相关费用已包含在中标单位的投标报价中，采购人不再另行支付这部分费用。

（4）若中标单位确实因为员工离职或因科室业务需求增加人员等原因，短时间内无法招聘到合适人员到岗，可向采购人报备，获得批准后安排人员加班替岗，不能降低服务标准。

★（5）中标单位不得聘请暑假工、实习生作为项目工作人员。

### **3.人员考勤要求：**

（1）中标单位需对员工进行考勤管理，根据采购人要求进行排班并保证员工排班准确性。

（2）法定节假日加班安排，由中标单位按管理需求安排岗位。

（3）非采购人要求的中标单位因其管理或技术支持需要临时派驻的人员一概不计入岗位数和进行结算。

（4）本项目报价已包含因工作质量不达标等中标单位原因产生的中标单位增派人员或提供加班服务的费用，采购人不再另行支付。

## **（三）人员及设备配置详细要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **1.岗位配置汇总表**序号 | 部门 | 岗位数 | 备注 |
| 1 | 物业管理处 | 13 | 统筹项目运营管理、会议室、院外物业等管理 |
| 2 | 机电工程部 | 32 | 日常运行、日常维修 |
| 3 | 秩序维护部 | 97.25 | 安保、消防、监控、安检、院内停车场、摆渡车驾驶等 |
| 4 | 医辅部 | 96 | 医疗运送、后勤物资运送等 |
| 5 | 保洁部 | 193.5 | 院部日常清洁、专项清洁、公厕、绿化等 |
| 6 | 预留岗位 | 60 |  |
| 合计 |  | 491.75 |  |

### **2.岗位配置明细表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 部门 | 岗位名称 | 岗位周服务天数 | 岗位数 |
| 物业管理处 | 经理 | 5 | 1 |
| 物业管理处 | 副经理 | 5 | 1 |
| 物业管理处 | 综合部主管 | 5 | 1 |
| 物业管理处 | 仓库管理员 | 7 | 1 |
| 物业管理处 | 会议服务员 | 5 | 2 |
| 物业管理处 | 客服人员 | 7 | 5 |
| 物业管理处 | 行政文员 | 5 | 1 |
| 物业管理处 | 行政文员 | 6 | 1 |
| 物业管理处 汇总 |  |  | 13 |
| 机电工程部 | 工程主管 | 6 | 1 |
| 机电工程部 | 机电维修班长 | 6 | 1 |
| 机电工程部 | 机电维修工 | 6 | 14 |
| 机电工程部 | 空调维修工 | 6 | 7 |
| 机电工程部 | 运行值班电工 | 7 | 9 |
| 机电工程部 汇总 |  |  | 32 |
| 秩序维护部 | 安保主管 | 5 | 1 |
| 秩序维护部 | 安保班长 | 7 | 3 |
| 秩序维护部 | 安管人员 | 6 | 1 |
| 秩序维护部 | 安管人员 | 7 | 38.75 |
| 秩序维护部 | 消防中控员 | 7 | 12 |
| 秩序维护部 | 安检 | 5 | 1 |
| 秩序维护部 | 安检 | 6 | 1 |
| 秩序维护部 | 安检 | 7 | 28.5 |
| 秩序维护部 | 巡逻 | 7 | 9 |
| 秩序维护部 | 摆渡车司机 | 6 | 2 |
| 秩序维护部 汇总 |  |  | 97.25 |
| 医辅部 | 医辅主管 | 5 | 1 |
| 医辅部 | 医辅班长 | 6 | 2 |
| 医辅部 | 医辅培训专员 | 5 | 1 |
| 医辅部 | 医辅人员 | 5 | 1 |
| 医辅部 | 医辅人员 | 6 | 4 |
| 医辅部 | 医辅人员 | 7 | 87 |
| 医辅部 汇总 |  |  | 96 |
| 保洁部 | 保洁主管 | 5 | 1 |
| 保洁部 | 保洁班长 | 6 | 2 |
| 保洁部 | 保洁培训专员 | 5 | 1 |
| 保洁部 | 保洁员 | 6 | 8 |
| 保洁部 | 保洁员 | 7 | 175.5 |
| 保洁部 | 绿化工 | 7 | 4 |
| 保洁部 | 消杀工 | 6 | 2 |
| 保洁部 汇总 |  |  | 193.5 |
| 预留人员 | 预留人员 | 6 | 60 |
| 总计 |  |  | 491.75 |

备注：

1. 本项目中1个岗位的服务时长为8小时，各岗位的实际工作时间以采购人实际需求确定；
2. 本项目总预算已包含61.15个顶休岗位费用，实际顶休岗位由中标单位根据实际情况合理配置；
3. 本项目所有岗位单价按照中标供应商中标总价除以总岗位数（即491.75+顶休61.15共计552.9个岗位数）进行结算。

### **3.项目人员综合素质需求一览表**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 部门 | 岗位 | 岗位具体要求条件 |
|  | 物业管理处 | 项目经理（项目负责人） | 55周岁及以下，五官端正，本科或以上学历，具有5年或以上医院物业服务项目经理（或项目负责人）工作经验，具有管理类相关（包括但不限于：工商管理、人力资源管理等）职称及物业管理相关职业资格证书或职业技能等级证书。工作责任心强，熟悉ISO质量管理等体系和物业管理法律、法规，有较丰富的创优考评经验，具备良好的组织、协调、沟通能力。 |
|  | 项目副经理 | 55周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，具有一定的沟通、协调能力，能熟练使用计算机，办事有条理，有一定写作能力，工作严谨认真。 |
|  | 综合部主管 | 55周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，具有一定的沟通、协调能力，能熟练使用计算机，办事有条理，有一定写作能力，工作严谨认真。  具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的管理类相关（包括但不限于：工商管理、人力资源管理等）职称或具有物业管理相关职业资格证或职业技能等级证书。 |
|  | 行政文员 | 55周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，熟悉电脑办公操作，具有一定的沟通、协调能力，工作认真。 |
|  | 客服人员 | 45周岁及以下（其中职工之家客服人员年龄在40周岁及以下），五官端正，大专或以上学历，熟悉电脑办公操作，具有一定的沟通、协调能力，工作认真。 |
|  | 会议服务员 | 35周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，熟悉电脑办公操作，具有一定的沟通、协调能力，形象气质佳，工作严谨认真，主动服务意识强，能吃苦耐劳，适应加班，服从采购人会议室管理人员的工作安排。 |
|  | 仓库管理员 | 57周岁及以下，具有一定的沟通、协调能力，熟悉仓库出入库管理，工作严谨认真。 |
|  | 机电工程部 | 工程主管 | 55周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，具有5年或以上医院物业管理工作经验（负责机电维保管理相关工作），能够协助采购人做好项目工程运维工作，能够按照采购人的要求做好节能管理，熟悉ISO9000质量管理等体系，责任心强，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强。  持有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的职称证书。 |
|  | 机电维修工 | 55周岁及以下，有3年以上工作经验并对给排水、供配电、电话系统等有全面认识；熟知水电安装工艺及各系统材料型号与规格；对质量管理系统有系统认识；熟悉5S 运作流程；具备日常培训能力；具备文档编辑与数据处理能力；具有识图绘图能力；  ★持有电工维修类上岗证。 |
|  | 机电维修班长 | 55周岁及以下，五官端正，有3年以上工作经验并具有工程班组管理经验，具有较强的组织、协调和管理能力，专业理论知识扎实，动手能力强。  ★持有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的高级电工资格证书或以上资格证书。 |
|  | 运行值班电工 | 55周岁及以下，具有3年及以上工作经验并有机电设备运行管理经验和能力，动手能力强，业务素质高，能吃苦耐劳。  ★持有高、低压电工证和有效期内的健康证。 |
|  | 空调维修工 | 55周岁及以下，具有3年及以上工作经验并对空调维修保养有深入全面的认识和动手能力，工作踏实，吃苦耐劳。  ★持有空调维修证书及高处作业证。 |
|  | 秩序维护部 | 安保主管 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，大专及以上文化，五官端正，素质过硬，有物业安保管理相关工作经验或退役军人，熟悉电脑办公系统基本操作，具有严明的组织纪律观念和良好的语言表达能力、组织协调能力。  ★持有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级（或以上）保安员职业资格证、四级/中级（或以上）建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书、注册安全工程师、注册消防工程师。（持有其中一个证书即可） |
|  | 安保班长 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，高中及以上文化，有班组管理工作经验，具有严明的组织纪律观念和一定的组织协调能力，掌握消防常识和应急处理能力，有较好身体素质，思想品质过硬，能吃苦耐劳。 |
|  | 巡逻岗 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，初中或同等以上文化程度，退伍军人优先，熟练掌握医院应急处理流程，有较好身体素质，思想品质过硬，能吃苦耐劳。 |
|  | 消防中控员 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，高中及以上文化，熟悉院内消防布局，掌握医院消防管理流程，具备办公电脑基本操作技能。  ★持有四级/中级（或以上）建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书。 |
|  | 安管人员 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，初中或同等以上文化程度，具有较强的风险识别能力和安全保障意识，有较好身体素质，思想品质过硬，能吃苦耐劳。 |
|  | 安检岗 | 男性55周岁及以下，女性50周岁及以下，初中或同等以上文化程度，具有较强的风险识别能力和安全保障意识，有较好身体素质，思想品质过硬，能吃苦耐劳。 |
|  | 医辅部 | 医辅主管 | 57周岁及以下，大专或以上学历，具有医院物业管理经验，熟悉医院流程布局，具有医疗辅助管理经验或医学相关学业背景，身体健康，肯吃苦耐劳。  具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的护理学相关职称。 |
|  | 医辅班长 | 55周岁及以下，五官端正，具有班组管理经验以及一定的沟通协调能力。 |
|  | 医辅培训专员 | 50周岁及以下，熟悉医院流程布局，精通医疗辅助工作，能将工作技能传授给他人 |
|  | 医辅人员 | 55周岁及以下，熟悉医院流程布局，身体健康，肯吃苦耐劳。其中手术室具有医学相关背景者优先。 |
|  | 保洁部 | 保洁部  主管 | 男性57周岁及以下，女性52周岁及以下，五官端正，大专或以上学历，有医院清洁管理、院感防护相关专业背景或物业保洁管理相关工作经验3年或以上，动手能力强，业务熟练，有效进行人员管理，身体健康，肯吃苦耐劳。  持有环卫清洁相关行业协会颁发的项目经理证书 |
|  | 保洁部班长 | 男性57周岁及以下，女性52周岁及以下，五官端正 具有班组管理经验，业务熟练，身体健康，肯吃苦耐劳。 |
|  | 专项保洁员 | 男性57周岁及以下，女性52周岁及以下，具有专项保洁工作能力及相关经验，身体健康，肯吃苦耐劳。 |
|  | 保洁培训 | 男性57周岁及以下，女性52周岁及以下，精通保洁工作，能将工作技能传授给他人 |
|  | 绿化工 | 男性57周岁及以下，女性52周岁及以下，五官端正，具有绿化养护相关专业知识或工作经验，身体健康，肯吃苦耐劳。 |

备注：为保障科室业务熟练工优先使用的需求，以上年龄界限以该物业人员开始在本院从事物业服务时的年龄计算，科室有特殊要求的，以科室用人要求为准。

### **4.中标单位基本设备配置明细表:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 环境美化服务基本设备配置 | | | | |
| 序号 | 名称 | 最低配置数量 | 单位 | 备注 |
| 1 | 洗地机 | 2 | 台 | 适用于PVC地面清洁打蜡、各种硬质地面，顽固污渍清洁作业。 |
| 2 | 吸尘吸水机 | 2 | 台 |
| 3 | 大功率三速吹风机 | 10 | 台 |
| 4 | 电动高压清洗保洁车 | 1 | 台 |
| 5 | 电动高压清洗车 | 1 | 台 |
| 6 | 驾驶式洗地车 | 1 | 台 |
| 7 | 手推式半自动洗地机 | 1 | 台 |
| 8 | 背负式喷雾器 | 2 | 台 | 适用于室内外蚊类、蝇类、蟑螂等病媒生物防治作业。 |
| 9 | 烟雾机 | 2 | 台 |
| 10 | 电动超低容量喷雾器 | 2 | 台 |
| 11 | 背负式电动喷雾器 | 1 | 台 |
| 12 | 手提式电动喷雾器 | 1 | 台 |
| 13 | 手推式电动割草机 | 1 | 台 | 适用于乔木、灌木、地被、草坪、藤本、竹类、花卉绿植修剪作业使用。 |
| 14 | 手持锂电绿篱机（修剪造型） | 1 | 台 |
| 15 | 背负式电动修边机 | 1 | 台 |
| 16 | 背负式电动吹风机 | 1 | 台 |
| 17 | 手持电动油锯 | 1 | 台 |
| 18 | 全自动无人户外扫地车及配件 | 2 | 台 |  |
| 其他 | 视医院实际业务需求配置。 | | | |
| 不限于：特光蜡水、起蜡水、抛光蜡、晶面膏、黑垫、红垫、 白垫、浴室清洁剂、中性全能清洁剂、强力除垢（洗石水）、不干胶清洁剂、128 除胶剂、榨水器、玻璃刮、铲刀、水刮、黄毛巾、红毛巾、蓝毛巾、拖布、扫把、垃圾铲、南洋牛筋手套、海绵拖、喷壶、去污粉、消毒片、漂白水等均由中标单位购买，所购置项目以实际需求为准。 | | | | |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 机电工程部常用工具配置 | | | | | |
| 序号 | 工具名称 | 型号规格 | 单位 | 最低配置数量 | 备注 |
|  | 铝合金人字梯 | 2米~5米 | 架 | 14 |  |
|  | 照度计 |  | 台 | 1 |  |
|  | 风速测量计 |  | 台 | 1 |  |
|  | 噪音测量计 |  | 台 | 1 |  |
|  | 升降梯 | 5米 | 架 | 1 |  |
|  | 平板车 | 500kg | 辆 | 2 |  |
|  | 冲击钻 | 充电、插电式 | 把 | 2 |  |
|  | 角磨机 | 充电、插电式 | 把 | 2 |  |
|  | 手电钻 | 充电、插电式 | 把 | 2 |  |
|  | 电焊机 | 220V | 套 | 1 |  |
|  | 氩弧焊机 | 220V | 套 | 1 |  |
|  | 管道疏通机 | 220V | 套 | 1 |  |
|  | 切割机 | 220V | 套 | 1 |  |
|  | 压线钳 | 16-240平方 | 套 | 1 |  |
|  | 开口扳手 | 8-24mm | 套 | 1 |  |
|  | 梅花扳手 | 8-32mm | 套 | 1 |  |
|  | 套筒扳手 | 32件套 | 套 | 1 |  |
|  | 内六角 | 公制 | 套 | 2 |  |
|  | 水管钳 | 600mm | 把 | 2 |  |
|  | 水管钳 | 450mm | 把 | 2 |  |
|  | 真空泵 | 2L/s排气量 | 台 | 1 |  |
|  | 吸尘吸水机 | 3kW | 台 | 1 |  |
|  | 卷线盘 | 220V-4平方-50米 | 个 | 2 |  |
|  | 氧气焊枪 | 2L便携式焊炬套组 | 套 | 1 |  |
|  | 割管刀 |  | 套 | 1 |  |
|  | 扩管器 |  | 套 | 1 |  |
|  | 红外线测温枪 |  | 个 | 2 |  |
|  | 雪种压力表 | 双头表 | 套 | 2 |  |
|  | 万用表 | 数显 | 块 | 2 |  |
|  | 钳形电流表 | 数显 | 块 | 2 |  |
|  | 常用工具 | 螺丝刀、尖嘴钳、斜口钳、剥线钳、钢丝钳、美工刀、卷尺、电笔等 | 套 | 20 |  |
| 32 | 登高作业车 | 高度12米以上 | 台 | 1 | 适用于室内高空维修 |
| 33 | 大功率潜水泵 | 3kW以上 |  | 1 |  |

## **（四）工程管理服务内容与要求**

### **1.房屋维护管理服务**

#### **（1）房屋维护管理服务内容**

1)全院范围房屋建筑（包括天台、顶棚楼梯、扶手、公共门窗等）零星修缮与管理（不含房屋改造和大面积修缮）；

2）院内道路、广场、停车场、围墙、下水道的维修和维护；

3）门窗的保养和维修以及办公室家具、各种座椅等设施的维修保养；

4）公共设施维修维护；

5）疏通各区域管道。

注：中标单位负责质保期外的维保；对于维修范围不清晰的，由采购人负责界定，中标单位服从安排，不推诿维修责任。

#### **（2）房屋维护管理服务要求**

1)保持墙面的完好、无污迹、无霉斑；

2）室外物业设施（如道路等）无破损、残缺；

3）发现房屋本体建筑等的破损，及时上报医院；

4）公共门窗、门（木门、铁门、防火门）、窗（铝合金窗、推 拉平开、百叶窗）牢固、平整、美观、无锈蚀、开关灵活、接缝 严密，不松动，门窗及配件齐全；

★配备至少一辆高度不少于12米的登高作业车，对应上岗人员持高处作业证，安全、高效地应对院内的高空维修作业需求。

### **2.机电工程管理服务**

#### **（1）机电工程管理服务内容**

1. 院本部及下属社康空调系统维护保养。维护保养内容包括但不限于：
   1. 多联机的年度维护，每年至少一次对冷凝水管、室内盘管内机及外主机的疏通清洗；
   2. 在空调运行周期内，每月对过滤网进行清洗，以保障系统的正常运行；
   3. 承担原有分体空调的维修、维护、拆卸、安装及迁移工作（不包含新购空调的安装）。
2. 院本部高低压供配电、柴油发电机组系统及社康柴油、汽油发电机组、供配电运行与维护。
3. 院本部及下属社康照明系统的维修保养，灯光的照度达到《医疗建筑电气设计规范》（JGJ312-2013）规范要求并将运行情况记录在案。
4. 院本部及下属社康低压线路的加装、改造、维修保养。
5. 院本部及下属社康生活用水管道等加装、改造、维修保养。
6. 院本部及下属社康给排水系统、水泵系统日常运行与维护工作，包括水管漏水点排查、水管补漏维修等。除必须破拆墙体才能修复的水管破裂情况外，其余维修作业均交由物业公司处理。
7. 协助采购人制定安全合理节水计划。
8. 对院内的二次供水的水箱、水池进行清洗消毒工作，每半年一次。
9. 防水补漏工作，包含但不限于排查并解决因穿线管的破裂造成的漏水、窗渗水等问题。对需大面积铲除做防水的工程及时上报医院。
10. 院本部太阳能供热系统日常保养维修工作。
11. 院本部及下属社康排烟系统的维护维修保养及清洗工作。
12. 院本部及下属社康公共设施和室内设施设备的日常维修、保养管理，维保对象包括但不限于电视机、冰箱、直饮水机、微波炉、开水器、空调、新风机房、家私类床具、床头柜、药柜、各类推车（平车、护理车、送物车）、轮椅、其他非医疗器械类、不锈钢制品等。
13. 配合采购人做好节能管理相关工作，协助医院进行节能、节水、绿色医院、文明单位等创建工作。
14. 配合电梯、房屋维修、消防系统、污水处理、高压设备预防性试验等项目委外维保公司工作，监督、巡查委外维保公司的工作，发现有超出安全范围的工作，及时做好提醒。
15. 未列入设备明细表的其他物业设备、设施管理维护及各种相关应急事件处理。
16. 院本部及下属社康的电梯管理工作，持电梯管理员证开展工作，对第三方电梯维修工的每半月检测情况进行确认并在维保单上签字。

注：中标单位负责质保期外的维保；对于维修范围不清晰的，由采购人负责界定，中标单位服从安排，不推诿维修责任。

#### **（2）机电工程管理服务要求**

|  |  |
| --- | --- |
| 类别 | 要求 |
| 太阳能热水供应系统维护 | 1.热水供应系统24小时运作，认真做好运行设备各种仪表的数值记录和值班期间其他详细记录；  2.运行值班人员应熟练掌握热泵太阳能热水系统的操作、故障判断及处理能力，出现故障及时处理，保障采购人热水供应；  3.严格执行安全操作规程和有关部门规定操作，做到安全生产，严防事故发生；  4.定期做好热水供应设备的清洁卫生，保持整洁、干净。 |
| 电热开水器（含直饮水机）设备保养维护 | 1.经常检查科室开水器和直饮水机使用情况，发现异常及时处理；  2.每月定时对各在用电热开水器的漏电开关进行检测（每月至少一次），并做好记录；  3.熟悉电热开水设备和直饮水机的运作状况、操作要求及安全注意事项，严格执行安全操作规程，做到安全生产，严防事故发生；  4.做好电热开水器和直饮水机的安全防护。 |
| 供水系统维护 | 1.供水系统运行正常，给水管道通畅、地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生；  2.设备、阀门能正常开启、关闭，无跑冒滴漏现象；  3.★配置的水池管理人员持有健康证。 |
| 高低压供配电系统的管理服务 | 1★高低压供配电值班24小时值班，值班人员必须持有《特种作业操作证》（低压、高压电工作业），每天对值班房、配电房、机房进行清扫，保持室内和电器设备的整洁，确保机电设备完好运行正常；  2.严格执行《安全工作规程》、配电房现场运行规程和有关供电管理的技术要求；  3.严格执行配电房运行管理制度；  4.工作人员熟悉掌握配电房的设备原理、结构、性能和运行情况，熟悉本院线路分布和使用情况；  5.每2小时巡视一次各配电房高低压开关柜、变压器，发电机、消防泵机组、污水处理机房，修理后的设备需增加巡查次数；  6.每周巡视一次各层间配电房；  7.按规定的频次进行检查、巡视，并认真做好运行记录；  8.对于巡视中发现的问题及时采取整改措施并及时向采购人汇报；  9.保证采购人各科室的用电正常；  10.熟悉采购人停电应急处理方案，发生停电事件立即按方案程序进行处理。  11.熟悉采购人节约用电方案，采取有效的节约用电措施；  12.协助供电部门做好高压设备定期预防性试验相关工作（费用由采购人支付）；  13配合院内中午12点至14点、17点30分至第二天早晨7点30分的机电工的维修任务。 |
| 低压供配电设备年度保养计划 | 1.每月保养维修，包括但不限于以下事项：  （1）紧固动力配电柜所有开关接线端、电气箱外壳接地螺栓、电度计量表接线端子，并除尘。  （2）检查所有空气开关、断路器、漏电开关、电表等配电设备是否正常。  （3）检查动力配电柜互投装置手动、自动转换是否灵敏。  2.具备低压系统的故障和停电应急处理工作方案、应急措施，定期检查测试保障全年无设备安全管理责任事故发生。  3绝缘工具检测：每半年至少一次绝缘工具的检测检验工作，需有第三方检测报告。  4.做好供配电设备的日常保养，所有计划外停电要求10分钟内恢复。  5.每季度至少一次巡查维护低压输出电缆。 |
| 柴油、汽油发电机系统的维护 | 1.工作人员熟悉柴油、汽油发电机设备的运作状况、操作规程及安全注意事项。  2.定时巡查、维护、保养系统设备，发现异常及时报修。  3.柴油、汽油发电机组每半月空载试机一次，每次15-30分钟，若条件许可，每半年带负荷运行一次，每月定期清洁发电房，按照厂家标准定期清洁、保养、维修发电机，并记录在案，保障应急供电。 |
| 排烟系统的维护 | 1. 工作人员熟悉排烟系统的运转情况； 2. 每季度进行清洗，清洗范围包括但不限于管道、过滤系统等； 3. 严格按照厂家标准进行定期保养和维修。 |
| 空调系统维护 | 1.空调维修管理人员对院内及社康的多联机的主机、盘管、空调排水管道每年至少一次深度清洗及疏通工作，做好清洗台账记录，并随时处理当班多联机空调发生的故障。  2.对分体空调室内机在运行季节每月清洗一次隔尘滤网，每年清洗主机至少一次，根据采购人要求疏通，做好清洗台账记录。 |
| 机电日常维修 | * + - 1. ★持证上岗。需配置以下持证人员：   A.1名及以上具有高级电工证或技师证的岗位人员；  B.1名及以上具备焊工证的岗位人员；  C.1名及以上具有电梯管理员证的岗位人员。  2.每季度疏通室内雨水管道、污水管道一次，管道无堵塞、破坏，季度内如有堵塞，中标单位无条件进行疏通，采购方不再支付疏通费用。保持室内污水不外流，环境清洁。  3.负责全院和各社康中心设施设备（不含医疗设备、不含采购人委外设备）单个单价300元（含300元）以下日常维修耗材费用（中标单位需提供目录清单，保障配件的质量，清单至少包含本表格所附300元以下维修耗材清单所列品目）。超过300元的日常维修耗材由采购人负责采购，由中标单位负责更换到位。 |
| 房屋管理 | 监督委外单位安装施工、装修、装饰等应符合国家建筑安全、电气安全等的有关法规和规范要求，无擅自用电、用水现象。 |
| 节能管理 | 1.每月定时到施工场所及各科室抄录水电表，且在每月月底交水电报表至采购人。  2.加强管理节能和行为节能，在保证该项目正常使用、不降低物业服务标准的前提下制定行为节能具体措施。 |
| 协助  工作 | 1.负责其他与后勤服务有关的应急性工作。  2.协助委外单位对委外公共设施、设备的日常维护保养的服务质量监督，委外项目包括：电梯、消防、安防监控系统、污水处理等。 |
| 其他  要求 | 1.公共设施设备完好无损，运作正常。公共区域无灯不亮,各区域灯光照度符合医疗规范标准；无因管理疏忽造成的机电设备损坏；机电设备完好，机电设备正常运行。  2.有明确的管理制度、安全操作规程、岗位职责和各类人员职责。  3.服务期满中标单位、采购人共同对各项目相关的机电设备、设施进行全面评估，验收。 |

**（五）环境美化服务内容与要求**

### **1.环境清洁管理服务**

#### **（1）环境清洁管理服务内容**

1)负责院内全方位立体的清洁卫生及环境美化工作。

负责院内所有污水井、所有雨水井、化粪池等下水道清淤、疏通及无害化处理，要求使用压榨工艺处理，污水禁止运至院外，费用由中标单位承担。

2)负责医疗场所、病房、洗手间的专业清洁与消毒；手术室清洁卫生与表面消毒。

3)负责提供医院所有室内、连廊及其他必要清洗区域所使用的地巾布巾及其洗涤消毒、分类、回收、配送等服务。

4)负责每天（含所有节假日）到医院各科室污染物品暂存点收集使用后的地巾布巾，并负责洗涤消毒、烘干、打包及送达至指定干净地巾布巾存放点的整个过程服务及管理。具体收送时间医院可根据项目现场情况进行调整。

5)负责医院院外集体宿舍、职工宿舍、学生宿舍（按需不定期清洁）、专家房(每周一次）卫生清洁。在路程不超过医院周围5公里的情况下，工作人员来往交通费用由中标单位承担。

6)保洁人员需接受医院临时指派的工作任务。

#### **（2）环境清洁管理服务要求**

1)各区域环境清洁基本要求见下表。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 各区域环境清洁基本要求 | | |
| 区域 | 清洁项目 | 清洁标准 |
| 大厅  门口  走廊 | 大理石瓷砖及PVC地面 | 随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头、杂物等，保持光洁明亮 |
| 大理石或瓷砖墙身 | 保持无尘、无蛛丝 |
| 玻璃门及玻璃幕墙 | 无手印、无污渍 |
| 天花板、大灯及灯箱光管 | 无蛛丝、无灰尘 |
| 灯饰、标识牌、风扇、风口 | 无蛛丝、无灰尘 |
| 花盆、花槽 | 无杂物、无明显灰尘 |
| 垃圾箱 | 无尘渍、无痰渍，不堆积溢出，无异味 |
| 电梯 | 电梯门、不锈钢按钮、运行显示板 | 随时保持无手印、无污渍 |
| 电梯厢内照明、天花 | 无蛛丝、无污渍 |
| 电梯厢内不锈钢内壁、按钮 | 无手印、污渍、随时保持不锈钢亮丽的金属光泽、无蛛丝、无灰尘 |
| 电梯厢内地面 | 随时保持光洁、明亮、无杂物、无异味 |
| 楼内公共走道 | 瓷砖 | 保持干净无污渍 |
| 楼梯扶手 | 无污渍 |
| 灯饰、天花、标识、风扇、风口 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 消防栓、报警器开关等 | 无手印、无污渍、无乱张贴广告 |
| 烟灰筒、垃圾箱 | 无尘渍、无痰渍，无堆积溢出，无异味 |
| 室内 | 办公室 | 地面无尘、无杂物，皮质、木质无用具洁净明亮、无异味 |
| 地面 | 随时保持干净、无污渍、尘渍、痰渍、烟头等，保持光洁明亮 |
| 家具、窗台 | 随时保持光洁明亮、无污渍、尘渍等 |
| 门窗玻璃 | 无手印、无污渍 |
| 灯饰、天花、风扇、风口、隔帘 | 无污渍、无尘、无蜘蛛网 |
| 洗手间（按上级最新文件落实） | 玻璃镜面，大理石台面 | 无污渍、无积水、无乱张贴广告 |
| 小便器、坐厕、洗手盆 | 随时保持无污渍、无尿渍 |
| 地面 | 随时保持洁净干燥，无秽物、无积水、无乱张贴广告。 |
| 洗手间隔板 | 无污渍、无乱张贴广告 |
| 灯管、天花 | 无污渍、无灰尘、无蛛丝 |
| 窗户玻璃和窗纱 | 无尘、无蜘蛛网 |
| 外围  天台 | 外围走道 | 无杂物、无烟头、无白色物 |
| 外围花园，围栏 | 无落叶、杂物等 |
| 各种水井、沙井、排水沟 | 保持通畅，无垃圾杂物、无积水、无异味，井盖无明显污渍、无堵塞 |
| 垃圾箱 | 无尘渍、无痰渍，无堆积溢出，无异味 |
| 天台 | 保持清洁，下水道通畅、无积水 |

2)各区域环境清洁消毒要求见下表。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 各区域环境清洁消毒要求 | | | | |
| 总项 | 分项 | 处理原则 | 内容标准 | 清洁和消毒周期 |
| 地面 | 无明显污染 | 湿式清扫，及时清理保洁 | 清洁 | 2次/日，适时清理 |
| 受到污染 | 消毒溶液擦洗 |
| 墙面 | 同上 | 清水或消毒液 | 同上 | 1次/周 |
| 室内物品表面 | 办公用品、  病区用品 | 湿式清洁或消毒液 | 清洁，防止病原菌扩散 | 普通病房1次/日，特殊科室2次/日 |
| 其他物品表面 | 门把手、水龙头、门窗、洗手池等 | 保持清洁 | 同清洁标准 | 消毒1次/日  保持适时清理 |
| 公共洗手间、便池 | 随时清洁、无异味 |
| 消毒原则：严格按照院感要求执行。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 | | | | |

3)地巾布巾需按照院感要求配置，满足临床使用需求，如服务质量考核中发现配置不足或其他问题则进行处罚。因管理因素造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，由中标单位承担全部责任。

4）因中标单位服务质量原因（如地面未清洁到位有残留水渍、地面有破损未及时上报等）造成人员受伤事故，由中标单位承担全部责任。

### **2.生活垃圾处理服务**

#### **（1）生活垃圾处理服务内容**

1)对垃圾进行分类收集，生活垃圾严格按照《深圳市生活垃圾分类管理条例》最新版相关规定执行。生活垃圾袋等由中标单位负责采购，需使用合格产品，垃圾袋颜色及规格按相关要求采购。

2)垃圾处理达标、及时，避免二次污染。

3)院内垃圾处理需符合医院院感要求。

4)负责回收医院内电池，按照深圳市环保相关要求进行处理。

5)负责监督院内装修人员将建筑垃圾运送到院内指定地点堆放；并监督院内施工单位外运医院外运施工垃圾。

6)保持生活垃圾暂存处通风良好，做好防鼠、防蚁、防蚊蝇、防蟑螂等安全措施；禁止在室内“吸烟”“饮食”等，避免非工作人员进出。

#### **（2）生活垃圾处理服务要求**

1)生活垃圾做到及时处理，不可在院内累积堆放。

2)指定专人对生活垃圾中转站进行管理，包括日常的清洗、消毒和运输垃圾的数量登记，制定相关的管理制度与标准。

3)医院区域内各类包装纸皮的回收由中标单位统一回收存放在指定位置，不可堆积存放在消防通道。定期将回收的纸皮变卖给单位，纸皮回收产生的所有费用由中标单位代为收取后移交至医院财务科，如上级相关部门下发文件则按最新文件执行纸皮回收工作。

4)如因台风、突发疫情或其他不可抗力产生超过日常运营正常的垃圾处理由中标单位承担。

### **3.医疗废物管理服务**

#### **（1）医疗废物管理服务内容**

1)严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的等相关规定对医疗废物进行分类收集与暂时贮存，制定医疗废物收集工作流程和操作要求及标准，制定岗位的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急方案，定期对员工进行知识的培训和参加医院组织的相关知识的培训。2)按院感要求，做好医院医疗废物的交接、登记、转运工作。

3)负责到全院各科室、病区进行医疗废物的数量交接及签字确认工作；负责各科室、病区已移交的医疗废物的运送及称重。

4)按照医疗废物追溯管理要求，将已与科室进行交接的医疗废物移交到医院“医疗废物暂存处”并进行数量确认。

#### **（2）医疗废物管理服务要求**

1)指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物，严禁在非收集、非暂时贮存地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其他废物和生活垃圾；为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品。医疗废物每日收集、转运至少两次，医疗垃圾袋费用由中标单位负责。污染袋、锐器盒等由采购单位负责。

2)做好病区医疗废物的收集、封口、打包、交接、登记、转运工作。医疗废物的分类及处理应根据卫生部门相关文件制度及本院《医疗废物管理制度》对医疗废物进行正确的分类处理。医疗垃圾用医疗垃圾黄色专用袋装，可回收用绿色垃圾袋，放射性废弃物和其他特殊的废弃物使用有特殊标志的污物袋进行收集。

3)医疗废物暂存处应有专人负责统筹管理，杜绝捡拾废物售卖，严格管控医疗废物收集管理流程，避免医疗废物流失或被盗。违规者按规定处罚，承担法律责任。

4)保持医疗废物暂存处通风良好，做好防鼠、防蚁、防蚊蝇、防蟑螂、防盗等安全措施；禁止在室内“吸烟”、“饮食”等，避免非工作人员进出。

5)每天医疗废物清运之后，医疗废物暂存处要彻底清洁、消毒冲洗一次（用500mg/含氯消毒剂，特殊情况按照院感要求更改浓度）。

6)收集运送的桶每次用完后清洗干净，并按照规定及相关要求进行消毒。

7)暂时贮存的医疗废物做到日产日清，暂时贮存最长不超过48小时，因外送公司原因造成的滞留，应每天定期进行上报，同时加强安全管控。所有转运联单及签字记录至少保存3年。

8)要求收集医疗废物的中标单位所有工作人员每年进行体检，建立健康档案，内容包括GPT、HBsAg、HCV、HIV、RPR等检查项目，检查项目结果合格方可上岗，中标单位承担由于个人职业防护不当或垃圾处理操作不当所致职业暴露的诊疗费用及相应责任。

9)严格遵照医院医疗废物相关管理制度及流程开展医疗废物的管理工作。

10)输液袋（瓶）回收服务：中标单位负责整理收集科室的未受病人血液、体液、排泄物等感染的塑料输液袋、塑料输液瓶、AB白桶、医用玻璃瓶。按月登记、汇总并与采购人进行对账、签字确认，根据存放情况不定期置换。中标单位不向相关单位及工作人员索要、接受或者赠送礼金、有价证券、贵重物品及回扣、好处费、感谢费等。

### **4.地面养护服务**

**（1）地面养护服务内容**

1)大理石地面抛光、养护、室内PVC地面养护每年一次，手术室、ICU、新生儿科、血透室、产科每季度一次，重点区域地面清洗、养护(包含但不限于：门诊大厅、急诊大厅、儿科门诊大厅)每月一次，如遇上级检查等特殊情况需根据院方需求紧急增加地板打蜡，相关费用由中标单位承担。

2)地面养护工作所需用到的打蜡用品、耗材、工具、固定资产等物料均由中标单位提供及承担费用，材料需符合环保要求。

**（2）地面养护服务要求**

1)对于有光泽的大理石，定期使用专门的石材护理剂进行养护，使其保持光亮如新。

2)根据科室的实际情况安排打蜡时间。

晶化处理或打蜡使用的材料要求能在落蜡后即时提供较高的光亮度，晶化处理或打蜡后维持效果较持久，否则医院有权要求更换蜡水或晶化粉。

3)每次晶化处理或打蜡后需进行签字确认验收，该记录将作为合同履约评价或续签合同的重要依据。

4)操作人员需购买相关职业安全保险。

### **5.搬运服务**

#### **（1）搬运服务内容**

1)按医院需要有组织有计划开展物资和设备的搬运工作，安全、及时运送，有统一的调度系统，专人监管，合理有效派工。

2)协助会场布置，及时响应院方搬运任务及服从医院工作人员安排。

3)院内及下属社康物资的搬运：是指家具、小型设备和日常物品等可移动物品的小批量、临时性搬运与挪移。如需将社康中心的物资搬运回医院，车辆由采购人提供，中标单位负责具体搬运工作。

4)零星工作：无需配置专职搬运岗位的非长期非规律性搬运工作。

5)负责医院院外集体宿舍（职工宿舍，学生宿舍，专家房）物资搬运。在路程不超过医院周围5公里，且无大件物资（如上下铺，桌子等大件家私或家电）的情况下，工作人员来往交通费用由中标单位承担。

#### **（2）搬运服务要求**

1)搬运要求：在搬运前，中标单位应详细勘察搬运路线，包括楼梯、电梯、走廊等区域，按照采购人需求配置人员、设备，做好安全措施及应急预案等。

2)专业培训与安全教育：对所有参与搬运的工作人员进行专业培训，包括搬运技巧、安全操作规程、急救知识等。强调保护医院公共设备设施的重要性，每位员工严格遵守相关规定。

3)使用专业搬运工具与设备：根据搬运物品的性质和重量，选择合适的搬运工具和设备，且这些设备处于良好工作状态。使用软质垫料或保护套对易损物品进行包裹，以减少搬运过程中的碰撞和摩擦。

4)小心谨慎操作：在搬运过程中，工作人员应小心谨慎，避免急转弯、猛推猛拉等粗暴操作。在楼梯、电梯等狭窄或复杂环境中，更应放慢速度，平稳移动物品，同时注意观察周围环境，避免与墙面、地板等公共设备设施发生碰撞。

5)设置警示标志与引导：在搬运路线沿途设置明显的警示标志，提醒医院内其他人员注意避让。同时，可安排专人进行引导搬运队伍按照预定路线行进，减少对其他区域的影响。

6)及时清理与恢复：搬运完成后，应及时清理现场，将遗落的垃圾、杂物等清理干净。对于因搬运过程中可能造成的轻微划痕或污渍，应主动采取补救措施进行修复或清洁，以恢复公共设备设施的原有状态。

7)明确责任与赔偿机制：中标单位购买足额保险，因搬运工原因给医院或患者造成损失的赔偿责任由中标单位承担。一旦发生损失，中标单位应立即启动赔偿程序，承担维修、维护、更换等费用，保障医院利益不受损害。

### **6.医院“厕所革命”服务**

#### **（1）医院“厕所革命”服务内容**

按照“深圳市市容环境指数评测”要求协助开展厕所革命服务工作。

#### **（2）医院“厕所革命”服务要求**

1)公共洗手间服务标准满足深圳市市容环境指数测评最新标准和要求。

2)中标单位需具备环境监测系统、异味警报机制、分解异味仪器和除异味技术等提高公共洗手间环境的技术或设备。

### **7.控烟管理、文明城市、卫生城市创建及绿色医院**

#### **（1）控烟管理、文明城市、卫生城市创建及绿色医院服务内容**

1)严格执行无烟医院的管理规定，设置控烟督导员，开展全院的控烟督导工作，遇到抽烟人员应及时劝阻，协助医院在公共区域张贴禁烟标识，开展禁烟宣传。控烟区域不摆放烟具，地面、楼梯间发现烟头要及时清理。中标单位有义务协助医院使用信息化手段开展绿色医院建设有关工作。

2)巡逻关灯、水电、门，配合医院做好全国文明城市创建及绿色医院建设相关工作。

#### **（2）控烟管理、文明城市、卫生城市创建及绿色医院服务要求**

根据《深圳市“十五五”时期“无废城市”建设实施方案》《2025年深圳市“无废城市”建设指标体系和任务清单》等政策文件要求，采用高效管理手段和技术性措施开展全院的节能减排工作，达到降本增效效果。

### **8.食堂全面清洁服务**

1)安排人员每月至少一次到饭堂开展全面大扫除。清扫范围需覆盖所有食堂的全部区域，具体包括但不限于餐厅用餐区、厨房操作区、食材储存区、餐具清洗消毒区、走廊通道以及各类设施设备等，无任何卫生死角。

2)鉴于食堂的日常运营需要，为避免对员工正常就餐造成影响，该大扫除工作需分两个晚上进行。​

3)为保证食堂清洁效果，快速完成清扫工作，每次大扫除人员不少于20人。

4)清洁用品和洗涤耗材由中标单位负责。

### **9.绿化管理服务**

医院绿化内容分为室内租摆、室外绿化养护及屋顶天面/楼层空中花园绿化养护三部分。

#### **（1）室内租赁摆放服务**

1)室内摆花范围包括：门诊楼、住院楼、附属楼等，服务性质为总包干（即包摆放、包养护管理、包更换等）。

2)花盆摆放有序、洁净、美观、无残花、落叶，植株生长良好。

3)楼内鲜花摆放位置合理，如门厅、大厅、走廊、电梯口、等候区、办公室、会议室、 病房等，摆放搭配得当，季节性强，观赏性强，达到视觉效果上得赏心悦目。

4)法定节假日根据实际情况摆放。

5)日常绿化租摆费用由中标单位承担，绿化租摆费用不高于《深圳市直党政机关和事业单位物业管理服务及绿植租摆支出标准（征求意见稿）》的标准。

#### **（2）室外及屋顶天面/楼层空中花园养护管理服务**

1)草坪养护：无石块、纸屑、垃圾等杂物；草地缺损及时补植；清除杂草；适时量浇水施肥，肥不伤草，长势优良；适时剪草，修剪平整、美观，边缘整齐；草嫩绿，无烂草、感病草；注意防风排涝。

2)乔木养护：乔木生长健壮、形态整齐、无凌乱枝条和冗长枝叶；适时适量浇、松土、施肥，采用穴施和沟施肥，覆土平整，肥料不露出土面；及时修剪，保造型优美，修剪截口与枝位平齐，主侧枝分布均匀；无明显病害枝。

3)灌木和楼宇立面绿化养护：灌木株形整齐、造型植物轮廓清晰，修剪面平直整，棱角分明；适时适量浇水、松土、施肥，采用穴施和沟施肥，覆土平整，肥料露出土面；灌木脚部整齐清洁，无过长杂草杂物，无严重黄叶、积尘；及时修，造型优美；无明显病害枝；对遭受自然和人为损害的花木及时修补和扶持。

4)绿篱养护：造型绿篱轮廓清晰，棱角分明；绿篱侧面垂直，平面水平，无明显剪漏剪，无崩口，脚步整齐；绿篱修剪应有坡度变化，但坡度应平滑，不能有明交接口；绿篱内生长出的杂生植物，爬藤等应及时予以连根清除。

5)时花养护：无残花、黄叶，无高出花面的竹签、杂草等；花盆摆放整齐，盆内杂物，最后一圈面向外的盆边整洁美观；整个花坛待换的花不超过1/3；地栽时生长良好，无杂草、无秃斑、边界分明，边界草不蔓入时花境内；无明显病虫；无缺水或干旱现象，植株生长良好。

6)景观小品维护:景观小品无损坏、松脱、无污迹。

7)空中花园：定期浇水；新植苗木牵引；施肥、修剪、病虫害防治等维护工作。

8)室外绿化养护所需肥料、药剂、工具等费用（包含因物业养护不到位产生的补苗费用）由中标单位承担。

#### **（3）绿化管理服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务内容 | 服务要求 |
| 1 | 室内租赁摆放服务 | 1、大堂内外按实际需求摆放鲜花（盆栽），所摆放的花卉，需生长茂盛，美观，大方，品种要求多样化、高档化，且符合医院要求和有关人员的认可。  2、积极配合医院做好绿植布置准备工作，根据医院临时要求做好供应保障。花卉无枯枝、黄叶、断枝，盆内无杂物、杂草，无干旱。  3、保持室内外盆栽、鲜花长势良好，根据不同季节及时进行更换。 |
| 2 | 草坪 | 1、保洁率达99%；  2、绿化完好率达99%；  3、草地纯度达99%，杂草高度不高于15cm；  4、留茬高4—6厘米；  5、 暴风雨过后12小时，草地无1、2米以上积水；  6、淋水：生长季（非雨季）每2天1次，非生长季（非雨季）每周1-2次；  7、施肥：每年早春、晚秋各施1次全效复合肥；每两次修剪草坪后薄施1次速效复合肥、氮肥；节庆期间追施叶面肥或草坪增绿剂；  8、修剪：生长季每20天修剪1次，留茬高不超过60mm；每年开春前重剪1次；  9、疏草：草坪种植三年后每年1次；  10、喷药：根据采购人要求，每月喷施杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治；要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上农药；  11、除杂草：随时人工拔杂草或周期性进行药剂喷杀。 |
| 3 | 乔木 | 1、基部无30cm高以上枝叶，无杂草、杂物，土面不板结，透气良好；  2、淋水：生长季（非雨季）每周2次，非生长季（非雨季）每半月1次；  3、施肥：早春施有机肥或复合肥1次；每年5-6月追施复合肥1次；  4、修剪：每月剪除长枝等，并对树冠适当整形保持形状；对造型树木应每两个月修剪一次外形，以保持形状；  5、喷药：根据采购人要求，每月喷施杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。 |
| 4 | 灌木 | 1、无长于20厘米以上枯枝黄叶；  2、淋水：生长季（非雨季）每周3-4次，非生长季（非雨季）每半月1-2次；  3、施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次；  4、修剪：每年12月至次年2月剪除长枝等，生长季非观赏花类每25天修剪1次，观赏花类每次观花后修剪1次；  5、喷药：根据采购人要求，每月喷施杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒性以上的农药。 |
| 5 | 绿篱和楼宇立面绿化 | 1、每次修剪原则上不超过上一次剪口，已定型的绿篱新枝留高不超过5cm；  2、淋水：生长季（非雨季）每周2—3次，非生长季（非雨季）每半月1-2次；  3、施肥：早春或入冬前施有机肥或复合肥1次；生长季每两个月追施复合肥1次；  4、修剪：每年开春前将高度压到定高点剪1次；生长季每25天修剪1次；  5、喷药：根据采购人要求，每月喷施杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。 |
| 6 | 时花 | 1、淋水：生长季（非雨季）每天1-2次，非生长季（非雨季）每周1-2次；  2、施肥：地栽时花每年入冬前施1次磷钾肥，生长季花后追施全效有机肥或复合肥；盆栽时花出圃前施1次磷钾肥；  3、外观养护：每天清除残花、黄叶1次；每周修剪花边1次；每月松土、除杂草1次；  4、喷药：根据采购人要求，每月喷施杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治。要求利用周末或下班时间喷药，不准使用刺激性强或中等毒性以上的农药。 |
| 7 | 景观小品 | 1、每天巡查，有无破损、松脱、污迹，发现问题及时处理；  2、每周擦抹一次； |
| 8 | 天面/空中花园 | 1、浇水：新植和近期移植的各类攀缘植物，应连续浇水，直至植株不灌水也能正常生长为止；要掌握好三至七月份植物生长关键时期的浇水量。由于攀缘植物根系浅、占地面积少，因此在土壤保水力差或天气干旱季节应适当增加浇水次数和浇水量。冬季干旱季节(11月至次年2月)每天浇水一次，3-10月份每2天浇水1次，施肥及补种时加强淋水，淋水时注意水管不能直射墙面以免造成爬墙虎或薜荔脱落，也不能冲养护面以免水土流失； 2、牵引：新植苗木发芽后应做好植株生长的引导工作，使其向指定方向生长；对攀缘植物的牵引应设专人负责；  3、施肥：施用基肥的肥料应使用有机肥，施用量宜为每延长米0.5-1.0kg；施肥后应及时浇水。叶面喷肥宜在早晨或傍晚进行，也可结合喷药一并喷施。春季 1-2月重施基肥(花生麸或鸡粪)，以后每隔3个月施基肥1次，每个月追肥1次，施肥方法以沟施为主；  4、病虫害防治：在防守上应贯彻“预防为主，综合防治”的方针；加强攀缘植物的肥水管理，促使植株生长健壮，以增强抗病虫的能力；及时清理病虫落叶、杂草等，消灭病源虫源，防止病虫扩散、蔓延；  5、修剪与间移:剪掉多余枝条，减轻植株下垂的重量，间移应在休眠期进行。 |

#### **（4）室内绿化租摆清单**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 深圳市龙岗区人民医院室内租摆绿植明细汇总 | | | | | |
|  | | | | | |
| 序号 | 区域 | 品种 | 数量  （单位：盆） | 摆放区域 | 备注 |
| 1 | 门诊楼 | 绿萝柱1.5m | 29 | 公共区域 |  |
| 2 | 巴西铁1.5m | 8 | 公共区域 |  |
| 3 | 红掌0.4m | 21 | 护士站、VIP室 |  |
| 4 | 金心铁0.8m | 41 | 公共区域 |  |
| 6 | 金钱树0.8m | 5 | 主任办公室 |  |
| 8 | 景观组合 | 2 | 门诊一楼大厅 |  |
| 合计 | | | 106 |  |  |
| 9 | 住院楼 | 绿萝柱1.5m | 48 | 各临床科室通道 |  |
| 10 | 红掌0.4m | 37 | 主任办公室 |  |
| 11 | 金星铁0.8m | 28 | 电梯厅 |  |
| 12 | 榕树2.6m | 2 | 住院部门口 |  |
| 13 | 金钱树0.8m | 22 | 主任办公室 |  |
| 14 | 巴西铁1.5m | 18 | 医生办公室 |  |
| 合计 | | | 155 |  |  |
| 16 | 附属楼 | 红掌0.4m | 34 | 会议室/办公室 |  |
| 17 | 绿萝柱1.5m | 24 | 会议室/公共区域 |  |
| 18 | 金钱树0.8m | 6 | 主任办公室 |  |
| 19 | 巴西铁1.5m | 3 | 主任办公室 |  |
| 21 | 小发财树0.3m | 5 | 科长办公室 |  |
| 合计 | | | 72 |  |  |
| 22 | 健康楼 | 蝴蝶兰天堂鸟组1.8m | 4 | 健康楼一楼大厅 |  |
| 23 | 白色定制花盆组合 | 1 | 报告厅旁通道 |  |
| 24 | 平安树1.7m | 4 | VIP体检科 |  |
| 25 | 金心铁0.8m | 38 | 14、15、16楼通道 |  |
| 26 | 绿萝柱1.5m | 68 | 公共区域 |  |
| 27 | 绿萝柱1.8m | 4 | 职工餐厅/4楼体检科 |  |
| 28 | 造型绿宝1.7m | 5 | 二楼大厅 |  |
| 29 | 碧玉0.4m | 22 | 公厕 |  |
| 30 | 巴西铁1.5m | 9 | 主任办公室 |  |
| 31 | 天堂鸟1.7m | 14 | 报告厅/体检科/职工之家 |  |
| 32 | 雅丽皇后0.8m | 78 | 电梯厅 |  |
| 33 | 大红掌0.5m | 14 | 报告厅 |  |
| 35 | 白如意0.3m | 7 | 报告厅 |  |
| 36 | 夏威夷1.6m | 20 | 重点科室 |  |
| 37 | 3支红掌组合0.4m | 12 | 院领导办公室 |  |
| 38 | 红掌0.4m | 30 | 会议室 |  |
| 39 | 小绿萝0.3m | 23 | 会议室 |  |
| 40 | 金钱树0.8m | 23 | 主任办公室 |  |
| 41 | 红掌2组合0.4m | 7 | 院领导办公室 |  |
| 42 | 红掌4组合0.4m | 11 | 院领导办公室 |  |
| 43 | 红星 | 4 | 行政办公室区域 |  |
| 44 | 发财树1.8m | 1 | 院领导办公室 |  |
| 45 | 水养发财树0.3 | 6 | 主任/科长办公室 |  |
| 46 | 琴叶榕3组合1.5m | 4 | 院领导办公室 |  |
| 47 | 袖珍椰子0.5m | 8 | 会议室 |  |
| 48 | 散尾葵1.8M | 1 | 体检科 |  |
| 49 | 吉利红 | 2 | 报告厅讲台 |  |
| 50 | 2只装君子兰0.3m | 2 | 院领导办公室 |  |
| 51 | 福禄桐0.4m | 1 | 院领导办公室 |  |
| 合计 | | | 423 |  |  |
| 52 | 社康中心 | 红掌0.4m | 3 | 主任办公室 |  |
| 53 | 绿萝柱1.5m | 80 | 各社康大厅/会议室 |  |
| 54 | 金钱树0.8m | 10 | 主任办公室 |  |
| 55 | 也门铁0.8m | 5 | 会议室 |  |
| 56 | 吉利红0.3m | 1 | 各社康大厅/会议室 |  |
| 合计 | | | 99 |  |  |

备注：以上清单为预估数量，实际摆放位置、品种、数量、规格由医院与中标单位根据实际情况核定。

### **10.病媒生物防治服务**

#### **病媒生物防治服务内容**

1)中标单位消杀服务需按照国家标准，根据医院要求完成医院红线范围内楼宇、公共区域及户外绿化区域等消杀工作，使用消杀的药物需符合上级主管部门及院感的要求。

2)中标单位安排自身具有相关资质或安排具备除虫灭鼠服务资格的专业单位对医院所有区域进行消杀工作，根据实际效果情况，医院有权要求中标单位增加消杀频次及更换消杀药品，费用由中标单位承担。

3)按医院要求提供特殊时期消杀服务，如传染病、登革热、埃博拉、疫情爆发等。按医院感染管理要求对重点场所和公共区域进行消杀，消杀频次、强度、使用消毒剂符合《医院感染管理预防与控制标准操作规程》要求，并做好个人防护。消杀记录由现场监督人员签名。消杀设备及消杀制剂、防护用品由中标单位提供。

4)中标单位需注意平日积水的清理，以减少蚊虫的滋生。

**（2）病媒生物防治服务要求**

1)全院性消杀工作，秋冬季节不少于1周1次，春夏季节不少于1周2次，重点区域如发热门诊、急诊、垃圾暂存点等按需求增加消杀频次。

2)灭鼠标准：鼠密度不超3%（粉板阳性率）。

3)灭蚊标准：积水中三龄蚊幼或蛹阳性率不超过3%。

4)灭蝇标准：蝇类滋生地三龄幼虫和蛹的检出率不超过3%。

5)灭蟑螂标准：室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%，平均每间房大蠊不超过5只，小蠊不超过10只；有活蟑螂卵鞘房间不超过2%，平均每间房不超过4只；有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

6)★所有上岗消杀人员持有有害生物防制员证或防治员证。

### **11.白蚁、红蚁防治服务**

#### **（1）白蚁、红蚁防治服务内容**

1)根据《深圳市年度红火蚁防控行动方案》及其他相关文件最新要求，由中标单位安排具备提供蚂蚁防治服务的专业单位对医院潜在的白蚁、红火蚁易发区域进行灭治、预防和检测工作，保障蚁患不影响医院日常运行，费用由中标单位承担。

2)依照行业标准，结合医院实际情况制订有效白蚁、红蚁防治方案，有计划开展全范围白蚁、红蚁防治工作。

#### **（2）白蚁、红蚁防治服务要求**

1)院方所辖区域各类设备设施不被白蚁、红蚁损坏，避免因白蚁、红蚁蛀蚀导致的人身安全、财产损失等事件发生。

2)对服务范围内蚁患灭治处理，合同期内蚁消杀干净，所用药物符合国家相关标准。

### **12.垃圾清运服务**

#### **（1）垃圾清运服务内容**

遵守《深圳市生活垃圾分类和减量管理办法》《城市生活垃圾管理办法》等法规，根据医院实际情况，以高效、环保的方法将绿化垃圾及时运输到合理、合法的场所，并按有关规定进行处理，不随意卸放。费用由中标单位承担。

#### **（2）垃圾清运服务要求**

1)绿化垃圾清运时，未经医院同意禁止使用铲车等大型机械进行清运作业。

2)当日产生的绿化垃圾需及时清运出院，如遇极端恶劣天气双方协商清运安排。

3)绿化垃圾清运过程中应密闭，场地周围清理干净，清运时用苫布遮盖避免遗洒，保持园路及城市道路环境卫生。

4)运输车辆车况良好，车容整洁，车辆尾气、噪声等符合国家的排放标准；车辆进入院内应按院内规定行驶速度，减速慢行。避让人群，不鸣笛，停放车辆时不能影响患者就诊。

**13.清洁开荒服务**

★本项目服务期间，采购人若有新装修或新建用房，面积在300平方米（含300平方米）以内的，中标单位需免费清洁开荒，包含地面清洁、室内墙面、室内玻璃清洁等。

#### **（1）清洁开荒服务内容**

1)天花板装修粉尘清扫，涉及造型艺术体表面除尘，灯具及通风的除尘擦拭；

2)室内四周环形四面清洁，主要涉及门、门窗玻璃擦拭、窗台擦拭、四周环形墙面及墙面标识擦拭，建筑体表面除尘擦拭，病区设备带及储柜消毒擦拭；

3)人造石墙面及柱子的擦拭，造型台的除尘擦拭；

4)卫生间六面清洁，含便池、马桶、隔断、洗手池的消毒擦拭，水泥垢和油漆的清理，下水道地漏的清洁；

5)墙裙线及管道线路的消毒擦拭，边角的油漆等物质的清理；

6)地面的除尘清扫，涉及少量建筑垃圾的清理，地面除尘，地面的消毒湿拖；

7)房间内设备设施的表面除尘，消毒擦拭。

#### **（2）清洁开荒服务要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 室内清洁开荒要求 | | |
| 区域 | 清洁项目 | 服务质量标准 |
| 门 | 门 | 无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印、无涂料斑点、光亮照人，无划痕迹 |
| 地面 | 室内地面 | 无泥沙、无灰尘、无污迹、无胶迹、无头发、无脚印、无磨损痕，不起泡、起粉，涂抹均匀、有光泽、地板打蜡。 |
| 窗 | 窗户、窗台 | 无污迹、无污点、窗框无水泥和涂料、窗槽内无泥沙、玻璃无明显灰尘、无划痕迹、呈本色。 |
| 墙面 | 涂料、瓷砖、墙纸 | 无蛛网、无灰尘、无污迹、无水泥渣、石材无黄渍或其他污渍，无划痕迹，光亮，呈本色。 |
| 天花 | 天花板 | 无蛛网、无灰尘、无污迹、无指印。 |
| 开关/灯具 | 开关、灯具 | 无涂料点、无灰尘、无胶迹，呈本色。 |
| 洗手间 | 马桶、洗手盆、镜面、台面 | 排水畅通，无水印，墙面无污迹和水泥、涂料，马桶无污迹、水垢，地面无污迹杂物。 |
| 辅助设施 | 电源盒、地脚线 | 无灰尘、无污迹，无涂料点。 |
| 管网 | 管线 | 无灰尘、无污迹、无胶迹、无涂料斑点。 |
| 玻璃 | 镀膜玻璃、透明玻璃、 | 无蛛网、无灰尘、无污迹、无胶迹、无指印。 |
| 空调位 | 空调位 | 无垃圾杂物、无积尘、无泥沙保持光亮，无划痕迹。 |
| 百叶/窗帘 | 百叶窗、窗帘 | 无灰尘、无污迹、无胶迹、无涂料斑点。 |

| 公共区域开荒要求 | | |
| --- | --- | --- |
| 区域 | 清洁项目 | 服务质量标准 |
| 地下停车库及设备房（含出入口处） | 地面、墙面、天花、管道、设施设备 | 无积尘，无油漆、涂料等污渍，无混凝土、泥沙、工程碎料等建筑垃圾 |
| 室外道路、广场 | 室外的地面、墙面、天花及设施设备 | 无混凝土、泥沙、石子、工程碎料等建筑垃圾，无积尘 |
| 大堂 | 铝合金墙面、柱面、踢脚线、电梯厅、室内玻璃、室内设施设备、天花、风口、灯饰、风口、百叶窗、洗手间、楼层走廊、楼梯间、办公设施、电梯厅、消防楼梯、客梯、天花、风口、百叶窗、灯饰 | 地面无泥沙等建筑垃圾，墙面无积尘，无油漆、涂料等污渍，洁具、便器洁净、无污渍、不锈钢保护油对不锈钢制品进行清洁和护理。电梯轿厢内壁无积尘、无污渍；电梯门轨槽干净，无泥沙。 |
| 垃圾站 | 室内墙面、垃圾桶、地面 | 室内墙面无垃圾附着物，垃圾桶冲洗干净，摆放整齐，地面干净整洁。 |

## **秩序维护服务内容与要求**

**1.秩序维护服务的基础内容及要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 服务类型 | 服务要求 |
|  | 治安防范 | 门岗服务内容及要求：  对医院出入口的人员、车辆和物品进行管理，物业服务区域主要出入口全天24小时值守，保持出入口通行秩序正常。  门岗的具体工作内容包括但不限于以下事项：  1）提供业主（或使用人）日常的咨询、投诉、求助等服务和引导；  2）验证、检查和登记通过门岗的人员及其携带的物品（但不扣押、没收他人证件、财物以及搜查他人身体），制止违反规定的人员和物品进入物业服务区域；  3）做好门岗区域的相关秩序维护工作，对发现预警涉医重点人员和发生的紧急事件应立即报告；  4）在东、西门、西南门岗区域及时劝阻住院患者私自离院等行为；  5）对门岗区域的门禁、对讲、电梯等公共设备设施的正常使用进行监督、检查，发现故障及时报告专业维修人员；  6）负责派送相关科室报刊、书信等工作；  7）提供其他有助于提升物业服务水平的服务等。 |
|  | 治安防范 | 巡逻岗服务内容及要求：  重点区域（包括但不限于急诊科、新生儿科、产科等）24小时人员在岗并有相应安全措施。巡逻人员应熟悉物业服务区域基本情况和各种紧急事件应急预案。  巡逻岗的具体工作内容包括但不限于以下事项：  1）制订巡逻方案（含巡逻人员配置、巡逻路线、巡逻频次、巡逻方式以及所需装备等），明确重点巡逻区域及路线，巡逻点设置合理、全面覆盖、无遗漏，每季度对巡逻路线进行替换或者更新；  2）巡查医院的安全防范、环境、消防、控烟，以及设备设施情况，巡查停车场（库）车辆停放安全，巡查各岗位上岗情况，巡查装修施工现场的安全情况。对重点部位或目标加强巡视；  3）做好急诊、发热门诊、人员密集候诊区等重点区域巡逻的相关秩序维护工作，与监控中心保持密切联系，对发现和发生的紧急事件应立即报告，并协助处理；  4）采用电子巡更系统签到，无提前签到、漏签，使用纸质检查表的无涂划撕毁现象，发现的问题有跟踪处理记录；  5）日间巡查，每 2 小时一次，每次不少于30分钟，夜间巡查，每隔1小时一次，每次不少于30分钟，装修施工现场巡查每天不少于一次，并记录在册；  6）配置专人负责录入、管理电子巡更系统（如维保），定期录入和更新消防、安防器材设施清单，清单有编号、有巡查人、有对应管理责任人；  7）加强管理节能和行为节能，负责医院上下班公共场所灯光、冷气、门窗等开关管理；发现科室存在浪费水、电或存在不关门窗等安全隐患情况，及时关闭水源、电源和门窗。 |
|  | 治安防范 | 监控岗服务内容及要求：   1. 定期对值守人员进行相关知识的培训，岗位人员熟悉监控设备、一键报警、人脸识别、门禁监控等的基本操作，熟悉本物业服务区域基本情况，熟悉紧急事件处理预案； 2. 监控室实行24小时值班，值守人员密切观察重点区域，监控有效、图像清晰，并做好各项记录；   3）及时报告发现和发生的紧急事件，通知相关人员参与处理；  4）值班人员严格执行监控视频查询和拷贝审批程序，严格遵守监控系统隐私保护和保密措施；  5）对接收到的紧急求助、投诉，对查看监控需求进行报告和协助处理。 |
|  | 治安防范 | 出入口管理服务内容及要求：  1）在医院主要入口设置安检通道，每班两人（含1名女性安检员），开展安全检查；  2）加强外来人员、临时施工人员、供方人员的进出管理；  3）严格审核大件物品的运出相关手续，做到可追溯到用户本人，有效控制物品的出入，委婉拒绝危险品进入管理区域，如系用户本人必需物品，则通知巡逻人员及监控人员予以跟进；  4）对形迹可疑的人员、涉医重点人员等进行盘问，使此类人员不在管理区域内逗留；  5）制止推销、收废品、发广告、捡垃圾、乞讨及无明确探访对象的外来人员进入服务区域；  6）做好出入车辆指引和疏导工作，除急救送病人以外的自行车、电动车、摩托车不在院区内乱停乱放；  7）协助街道办做好医院主出入口距离医院5米范围内违规流动摊贩的管理；  8）发现外来新闻媒体采访，及时向医院汇报。 |
| 秩序维持服务内容及要求：  1)开展医院防火防盗防自然灾害等安保巡逻工作，维护医院正常诊疗秩序；  2)处理医闹伤医事件，清理或驱逐“医托”，医院无“医托”“拉客”、外来派传单、“印章”等，维持医院正常诊疗秩序；  3）及时处理医院突发治安事件和内部治安管理，提醒就诊患者防范偷盗、诈骗；  4）发现院内有人聚集赌博、营销等要立即驱逐或上报警务室；  5) 院内举办大型活动或重大会议时，中标单位抽调骨干力量配合执勤。 |
|  | 车辆管理 | 车辆管理服务内容及要求：  车辆管理含车辆（包括机动车和非机动车）的通行与停放管理，医院主要车辆出入口应设置岗位，通过提供停车场（库）的车辆的通行与停放，并进行收费和设备设施管理，维护车辆出入与停放安全有序，保持消防通道畅通。车辆通行与停放的主要内容包括：  1）按规定在车辆出入口张贴营业执照、停车场许可证及收费标准等，设置交通引导和警示标志，材料由采购人提供；  2）停车场实行24小时值班，加强巡查。发现进场车辆有损坏或不正常现象时，及时处理并通知车主，做好记录并报告，以免因责任不清而发生纠纷；  3）对运送货物的车辆进行检查，防止装载易燃、易爆、剧毒等危险化学品违规进入物业服务区域；  4）提醒并引导进入医院的车辆按规定的路线行驶，按停车位停放；  5）保障急救车道和消防通道的畅通，及时制止车辆乱停放或占用消防通道；  6）在发生车辆被盗、车门被撬、车身擦损等事件时，配合车主联系保险索赔等相关事宜，属于中标单位管理责任造成的，由中标单位承担责任；  7）维修维护停车场现有设施设备；  8）管理车辆收费。因工作需要免费放行的车辆需凭审批通过的临时停车免费申请单放行，中标单位对需要收费的，按照规定标准合理收费，不应乱收费，所收费用全额归采购人所有，日清日结不截留，因少收、漏收等导致采购人损失的，按实际发生额进行赔偿；  9）制止车辆在建筑内的共用走道、楼梯间、安全出口处等公共区域停放和充电；  10）正确疏导进出医院各类车辆，遇高峰期及时梳理，维护停车场秩序，保障道路畅通及停车安全、整齐、有序。 |
|  | 场内车管理 | 场内车管理服务内容及要求：  场内车使用服务，包含高压清洗车、运送车、院内接送电瓶车等，场内车管理服务内容及要求包含但不限于以下事项：   1. ★院内接送电瓶车司机持有场内车驾驶证或机动车C牌及以上驾驶证方可上岗； 2. 医院场内车日常管理，按医院规定范围存放保管，如有人员损坏或在非正常情况下报损，所产生维修费用由中标单位承担。 3. 中标单位使用场内车过程中出现的安全事故责任由使用方负责。 4. 安排场内车的每日保洁。 |
|  | ★消防管理 | 消防管理服务内容及要求：  消防执勤人员遵守有关消防法律法规和物业服务区域消防管理制度，协助医院相关职能部门做好消防工作。消防管理的主要内容包括：  1）在消防控制中心配置双人双岗24小时值班，人员持证（四级/中级（或以上）建（构）筑物消防员证书或消防设施操作员证书）上岗；值班人员对火灾报警控制器进行日检查，在接班、交班时填写《消防控制中心值班记录表》，值班期间每班实时记录消防控制室内消防设备的运行情况，及时记录消防控制室内消防设备的火警或故障情况，确认属于误报时，查找误报原因并填写《建筑消防设施故障维修记录表》；  2）根据深圳市标准化指导性技术文件《物业服务行业安全管理检查评价规范》SZDB/Z 307-2018附录B检查标准，每月定期对火灾、消防设施、消防水泵房、防排烟系统、志愿消防队、消防联动测试、消防控制中心等设备设施开展安全检查，确保检查记录健全，发现问题及时上报进行更换，确保系统状态良好（灭火器、消防栓、消防水带等消防器材的过期填充、老化更换以及新增等费用由采购人承担）；  3）根据《机关、团体、事业单位消防安全管理规定》要求，明确巡查人员和重点巡查部位，消防重点单位每日防火巡查一次，公众聚集场所营业期间防火巡查至少每2小时一次，当场处理巡查发现的问题并及时上报，填写《消防日巡月查记录本》；  4）每月至少组织1次物业人员消防演练，提前制定消防演练计划、方案，以文字、图片、影像资料形式进行记录；每月开展一次消防安全教育培训；每半年应组织消防控制中心操作人员开展一次消防安全教育培训；对每位新入职员工进行消防安全培训；  5）制定并执行消防安全管理制度，建立并完善消防档案，建立隐患整改台账，对发现的问题隐患进行跟踪整改，形成闭环；  6）成立义务消防队伍并明确义务消防组织架构、职责，加强对微型消防站的日常管理；  7）配合医院迎接各级主管部门检查工作。 |
|  | 器材管理 | 器材管理服务内容及要求：  器材管理服务含消防、安防等设施设备的管理，服务内容及要求：  1）按规定使用并妥善保管反恐器械，不随意转借他人或携带外出；  2）所有安防、消防器材在工作和紧急情况时使用，非工作时不携带和使用；  3）有序放置安防、消防器材；  4）做好交接班时的交接验收工作，器材数量与清单账实相符，并处于正常使用状态，如因中标单位原因导致的遗失或人为损失，由中标单位照价赔偿。 |
|  | 紧急事件应对 | 紧急事件应对服务内容及要求：  秩序维护人员协助有关主管部门做好物业服务区域的紧急事件应对工作。可能存在的风险隐患包括但不限于火警火灾、高空坠物、电梯困人、水浸、物品遗失、突然死亡、打架斗殴、流氓滋扰、医患冲突、精神病人发作、抢劫、爆炸、艾滋病人闹事、狂犬病人发作等；紧急事件应对服务内容包括但不限于以下事项：  1）根据实际制订相关应急预案，并根据实际情况，每年至少优化一次，提交医院相关职能科室备案；  2）按照紧急事件应急预案，每半年进行一次特殊部门的培训演练、每月进行一次训练，每周开展最小应急单元演练，并建立档案记录；  3）紧急事件发生时，立即向相关部门报告，并做好记录和总结。 |

### **2.秩序维护服务的规范要求**

根据国家现行法律法规，参照深圳市标准化指导性技术文件《物业服务区域秩序维护规范》SZDB/Z 170-2016、深圳市地方标准《物业服务要求 医院》DB4403/T 194-2021等规范性文件，按照医院的各项规章制度进行秩序维护服务工作。

### **3.组织架构及管理制度要求**

1）规范设置部门负责人、班长以及各岗位的秩序维护员，并建立完善的各级岗位工作职责。

2）参照深圳市标准化指导性技术文件《物业服务区域秩序维护规范》SZDB/Z 170-2016，建立健全各项管理制度和应急预案，包括但不限于教育培训制度、例会制度、巡逻制度、交接班制度、请示与报告制度等。

### **4.人员、形象、礼貌用语要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 编号 | 项目 | 服务要求 |
| 1 | 人员 | * 1. 男性身高不低于170cm,女性身高不低于160cm；   2. ★持有公安机关核发的《保安员证》；   3）有较好的文化与语言表达能力；  4）身体健康，形象良好，无不良嗜好；  5）熟悉有关法律法规基本知识，有一定的业务技能及经验。 |
| 2 | 形象 | 1）工作时应穿着统一样式的制服、帽子，保持干净整洁，佩戴明显企业标志、工牌（包括照片、姓名）、袖标等；  2）装备齐全，配备统一装备。（对讲机等执勤四件套装备由中标单位采购；反恐需要的警棍、强光手电、约束带、辣椒水等由采购人采购）；  3）保持良好的坐姿、站姿形象及精神状态，对有需要的人员主动微笑询问和提供帮助，服务态度良好；  4）男性不应留长胡须、长发，女性不应化浓妆、戴首饰，禁止纹身。 |
| 3 | 礼貌用语 | 1）工作时使用语言应简洁、规范，具有亲和力；  2）说话应多用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语，并注意称谓的使用；  3）不讲粗话和使用蔑视和侮辱性语言。 |

## **医疗辅助服务内容与要求**

**1.医疗外勤服务**

#### **（1）医疗外勤服务内容**

医辅运送是医院核心业务的重要组成部分，中标单位要根据采购人的目标要求，实现智能化服务目标，智能化、信息化要基本实现业务的全覆盖。能够根据服务科室和区域不同，量身定做流程和标准，最大限度满足特殊性需求。

1)负责收集运送全院各类标本（不限时间不限部门），发放各类报告单；

2)负责取送手术通知单、会诊单、各类检查预约单等；

3)负责护送住院病人开展B超、彩超、心电图、脑电图、X线、CT、MRI、肠镜、胃镜、造影、透视、乳腺红外线等各种检查；

4)协助护送血透、碎石、DSA、高压氧、激光、理疗、康复等各项治疗；

5)负责护送住院病人转科；

6)负责手术病人的接送；

7)负责取送各类病历、处方、通知、各种工作手册及报表等；

8)负责床边检查仪器/计量检查仪器等运送；

9)负责学术会议所需设备与桌椅的零星搬运等；

10)负责领送各类试管、血培养皿、分泌物培养皿、空气培养皿及回收空血袋等；

11)负责领送大型输液、消毒剂、纯化水等药剂用品；

12)负责运送各种医疗、后勤用品（总务库、设备库、药学部等）；

13)负责收集运送各科室专科消毒物品（含敷料打包、污器械清理送消等）；

14)医疗辅助运送工作范畴不涵盖供应室常规下收送、助理护士、陪护工及导医工作，相应工作仍由原责任科室负责；

15)中标单位按照采购人要求，配合实施医疗辅助集中运送工作，并根据采购方需求制定详细的集中运送实施方案，并且方案有效落实。

#### **（2）医疗外勤服务要求**

1)人员资质：熟悉医院流程布局，身体健康，肯吃苦耐劳，签署并遵守保密协议；中标单位签订合同后开展工作前，需提供对应人员的有效健康证。

2)员工接受严格的岗前培训与考核，经病区护士长认可后方可上岗，每月1次业务培训，年度培训时数达到10小时以上；

3)服务满足医疗服务规范要求，满足医疗服务应急需要，提供夜间服务，调度及时；

4)配备现代化的通讯工具和调度设备；

5)具有为病人、为客户高度负责的服务意识，运送服务安全、及时、准确、快捷，在呼叫15分钟内到达现场，紧急情况下5分钟内赶到；

6)运送工作中，除陪同病人或配合抢救和运送仪器外优先让病患及医护人员乘坐客梯，员工通过对讲联络快步穿梭在全院各个科室，保障医院高效运转。

7)中标单位按照医院要求，提供外勤护工所涉及的工具，包括但不限于：口罩、帽子、手套、封闭式标本篮、文件袋、电脑、打印机等办公设备、办公耗材、生活用品及运送工具由中标单位自行提供。

### **2.后勤受理服务**中标单位要建立24小时值班的受理调度中心，工作内容包括接收全院需求信息，统筹公司人员，收集服务完成情况信息，并进行质量追踪，组织开展服务满意度调查工作，及时汇总病人及医院员工建议与要求。

#### **（1）后勤受理服务内容**

1)24小时值班后勤服务热线电话和受理窗口业务服务；

2)后勤投诉登记及处理服务；

3)报修维修信息、医辅运送信息分发处理服务；

4)医院突发事件上传下达跟踪处理服务；

5)采购人临时交办的其他后勤服务；

#### **（2）后勤受理服务要求**

1)严格执行24小时值班制度；2)及时处理后勤报修、维修、运送、建议、问询、投诉等各类信息及时处理跟踪、反馈；

3)医院突发事件及时上报医院有关部门或领导并进行处理；

4)采购人安排有关事务的处理、联络、要及时做好跟踪、落实与反馈；

5)服务及时、周到、礼貌、热情；

### **3.医疗内勤辅助管理服务**

1)在采购人护士长的领导和护士指导下承担非医疗的辅助性工作任务，按照要求着装上岗，遵守医院的规章制度。

2)协助护士晨晚间护理：协助护士整理床铺、湿式扫床，整理床头桌及床上、床下杂物，收起窗帘或隔帘，管理病人家属、陪人及躺椅，指导陪护和家属整理生活用品，整理洗手间物品和浴帘，拉窗帘、关灯、关门窗等，检查和管理病区安全情况（水、电、出入门、可疑人员等），病室开窗通风等，保持病室安全、舒适、整洁、美观。

3)做好患者入院前的准备工作和出院后床单位的整理与消毒，协助护士接收新收病人，陪送行动不便的出院病人至病区外。

4)协助护士完成治疗、检查、护理程序，准备相关物品、仪器、环境及文件，在治疗及检验程序中协助护士及其他医疗人员完成非技术性工作，协助患者转床、护送及扶抱。

5)协助执行及遵守感染控制的指引，院感规定物品的清洗消毒与日常保养。

6)冰箱、微波炉、取暖器等生活电器与医疗设备辅助管理、消毒与整理归位。

7)整理库房、值班室、检查室、医护和患者茶水间、物流传输间、更衣室、晒衣阳台、病区通道等功能区，保持整洁、有序。

8)协助护士接收与管理科室大输液、设备、被服、耗材、擦手纸、饮用水等并严格交接，每日巡视补充并摆放整齐。

9)协助特殊科室护士管理外来人员、设备管理、机器和物表消毒、更换透析液、收盐水瓶废液袋等勤杂事务。

10)维持病区探视秩序，协助护士长做好病房基础设施的管理工作。

11)执行由护士指派的其他患者服务及病房工作。

12)以上所有服务内容为基本服务内容，具体服务内容需根据用人科室要求做适当调整。

## **其他服务内容与要求**

### **1.宿舍管理**

1）负责学生宿舍区域内公共设施、消防安全等管理工作。

2）负责医院学生宿舍公共区域巡查，对违反《学生宿舍管理制度》有关规定的人和事进行阻止、处理，正确行使管理职能，配合医院完善宿舍管理；

3)发现安全隐患要及时向采购人反映并提出整改建议；

4)发现可疑人员及所携带危险品要迅速通知保安并告知医院保卫科以便及时处理；

5)出现突发事件、刑事或治安案件、灾害事故，及时报医院总务科（保卫科）。

6)负责安排清洁人员，维修工或搬运工人前往医院院外集体宿舍（职工宿舍，学生宿舍，专家房）进行打扫、维修或搬运物资。在没有运送大件物资（如上下铺，桌子等大件家私或家电）及路程不超过医院周围5公里的情况下，物业人员交通由物业公司承担，物业公司不向医院要求报销。

由于中标单位管理因素造成物资财产损失或其他安全事故，由中标单位承担全部责任。

### **2.会议室管理**

#### **（1）会议室管理服务内容**

负责采购人继教学习、业务培训、各类会议的会议安排，会务管理、日常清洁和布置，会议设施使用、维护及保管。

#### **（2）会议室管理服务要求**

会议服务员做好会前、会中、会后服务，包括会议桌椅摆放、座位牌制作、欢迎词及横幅内容输出、茶水及茶歇准备，及时安排好其他会务需求，遵守会议保密制度。

### **3.会议服务（简称“会服”）管理**

#### **（1）会服管理服务内容**

1)负责根据会议需求，安排、调度会议场地等相关工作。

2)负责会议开始前的场地检查、布置工作。负责会议进行期间的茶水、物资供应工作，以及期间医院的各项需求响应工作。

3)负责会议结束后的现场清理、清扫、恢复工作。

4)负责对医院领导办公室的环境、其所及的家具、器材等进行日常管理、维护工作。

5)负责医院各类接待事务的配合工作。

#### **（2）会服管理服务标准**

准备及时率99%，满意度99%。

### **4.物业管理档案、资料**

1)建立日常管理规章制度，健全各种设备、设施的运行维护计划、记录及物业管理内容的基础档案，分为收集、整理、归档、利用四环节，包括施工及竣工验收阶段信息、建立委托关系阶段信息、日常管理信息。

2)档案、资料管理：按三甲医院要求，建立管理人员人事档案和各类行政文件、操作记录的存档工作；建立设备、设施、保安、保洁、车辆等日常运作管理档案；所有资料及管理资料按采购人要求建档，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内；做好档案资料的保密工作，相关信息不外泄；建立日常管理档案，包括各级规章制度、部门技术要求、工作规范、工作流程，培训资料，设备设施台账、工作计划、工作记录。

### **5.辅助创评要求**

中标单位配合采购人进行三甲评审、国际认证评审、高水平医院创建、文明单位创建、节能节约医院、物业示范项目评优创优工作，依照相关评审要求和标准建立项目管理体系和相关规章制度，并有效执行。

采购人将对中标单位评优创优配合工作进行日常监督检查，中标单位应配置满足评优创优项目要求的“人、机、料、法、环”各项指标和要求。

### **★6.太平间管理**

#### **太平间管理服务内容**

#### 严格按照《深圳经济特区殡葬管理条例》及上级民政及主管部门下发最新文件要求负责接收、保管、移交有关科室通知的堕婴、遗体等工作。堕婴及16周以上或重量超500克的胚胎组织按堕婴送殡葬部门火化处置，要求做好相关的交接记录，所产生的相关费用已包含在中标单位的投标报价中，采购人不再另行支付任何费用。

#### **（2）太平间管理服务要求**

1)太平间工作人员收到医院科室工作人员电话后10分钟内到达现场，按规范与科室办理遗体移交手续，做好接收和保管遗体的工作。其中，尸体料理单和尸体登记卡由遗体所在科室工作人员填写，标明死亡时间、姓名、性别、住址等。

2)太平间工作人员将遗体接到太平间，收到死亡证明等资料后需及时向深圳市殡仪馆呈报，与深圳市殡仪馆对接，做好遗体移交、接运工作。

3)做好太平间及值班房防火、防盗、防汛、人身安全、财产安全等安全管理工作，禁止在太平间进行焚香烧纸等明火操作。若管理使用期间出现安全责任事故，须承担安全责任及相关损失。

4)做好太平间清洁卫生及日常维护保养，保持室内、外卫生清洁，门窗严密，做好防鼠、灭鼠等工作，定期消毒处理。未经医院书面同意，不得擅自改变用途。

5)接受并配合医院的文件要求，严格按照相关要求做好工作，保证各项工作落实到位。若因违反规定或管理不善导致出现相关问题，根据有关法律、法规及其他相关规定承担责任。

6)保证不做任何损害医院声誉的事情，不得在院内开展营利性殡仪服务，不得随意处置遗体，不得泄露倒卖逝者及亲属信息，不得索要红包及收取任何费用等，如有投诉或者出现问题，由中标单位负全责，严重时采购人可予以处罚并移交司法机关处理。

### **★7.生活水池及直饮水机清洗**

按照采购人的要求，对生活水池、所有饮水设备进行定期清洗消毒（每年2次）并出具检测报告,生活水池清洗涉及的检测费用由中标单位承担。

### **★8.智慧后勤系统管理**

1)使用采购方提供的智慧后勤系统进行日常工作管理，中标方项目组织架构纳入采购人日常工作平台。

2)根据院方要求，配合使用后勤管理系统完成医废管理、医疗辅助运送管理、后勤受理服务管理、综合巡检、设备运维等工作。

## **★六、商务要求**

## **（一）服务期限**

1.项目服务期限为一年。

2.本项目为长期服务项目，合同期满可以续签，但合同履行期限最长不得超过三十六个月。一年合同期满后，经履约本项目考核良好或以上的可按原合同条款续签下一年度合同。如采购人依据合同内考核标准对中标单位履约情况不满意，或因采购人实际业务发展需求，采购人不再续约，中标单位必须服从要求。

3.中标单位在合同期满前，应无条件配合采购人及新的中标单位做好服务项目的无缝交接。所有交接手续（含人员培训交接、证件变更手续等）均应在中标通知书发出之日起30个工作日内全部办理完毕。

## **（二）付款方式**

1.物业管理服务费用结算周期：按“先服务后付费”原则，按月付费按月结算。

2.物业管理服务费用结算方式：本项目采用按岗位结算方式，每月服务费按照岗位单价和岗位数（新上岗位按照实际上岗时间核算）据实结算，采购人在每月10日前（如遇法定节假日则顺延）进行上一月度服务考核。中标单位在每月10日前向采购人提交上月岗位出勤情况等确认文件，并按要求提供结算材料，（上月出勤情况需经采购人相关科室负责人签字确认），后勤部门对中标单位提交的结算材料进行审核。采购人根据考核结果确认应付费用后，中标单位开具相应金额的合规发票，采购人根据支付管理流程向中标单位支付服务费。合同期内因政策性因素影响（如最低工资上涨、社保等）导致支出发生变化，由中标单位自行承担，采购人不再另行支付费用。

## **（三）投标价格及物业管理经费**

1.管理用房提供

采购人根据实际情况提供管理用房（含办公、仓库及维修场所），不提供员工宿舍。

2.公共水电费及发电机燃油费

公共水电费及发电机燃油费由采购人承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。

3.有关物业管理事项的说明

（1）除合同另有约定除外，大、中修和更新改造费用由采购人负责。

（2）院内设施设备的专业维保、检测、年审等费用由采购人支付。

（3）采购人直接委外管理的设施设备维保及维修材料等费用由采购人承担。

（4）春节、五一、十一等法定节假日加班安排：由中标单位按采购人要求，综合考虑管理需求安排岗位，加班费用由中标单位按相关政策支付和承担，包含在投标报价中，采购人不另外支付。

**（5）合同期内如遇服务内容及服务岗位增加或减少，双方按实际增减岗位及服务内容增减相关岗位费用，相应岗位单价按照中标总价除以岗位总数量计算。**

（6）物业管理承包项目中双方所负责的材料（详见下表），因业务资质或管理需要，中标单位可以将化粪池清理、隔油设备维修、无害化清理、绝缘工具检测、消杀、绿化业务分包给专业公司，除招标文件许可并经采购人书面同意外，中标单位将本物业服务项目整体分包或转包给第三方的，采购人可立即解除服务合同，并要求中标单位支付服务费总额【5%】的违约金。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **对应岗位** | **采购人承担** | **中标单位承担**  **（院本部及各社康中心）** |
| 物业管理处 | 1.公共水电费及发电机燃油费。  2.采购人根据实际需要提供管理用房（含办公、仓库及维修场所）；  3.标识制作（除物业办公室）；  4.物业办公电话费、网络费。 | 1.电脑、沙发等物业办公室使用的固定资产。  2.办公用品：纸、笔等。 3.标识制作（物业办公室管理标识）。 |
| 秩序维护部 | 1.灭火器、消防栓、消防水带等消防器材的过期填充、老化更换以及新增等支出由采购人承担。  2.反恐装备、安检手持工具。  3.防汛所需用品（防汛挡板等）。  4.停车场现有设施设备的维修维护、新增及改造。 | 1.秩序员的工作服。  2.秩序员对讲机等。  3.职业安全防护用品、巡逻工具等。  4.停车场警示带、反光膜、防撞柱、挡车墩等低值易耗品（大规模更换除外）。 |
| 机电工程部 | 1.专业维保：除物业负责外的其他维保（医疗设备不在本次招标范围内）。 | **专业维保（可分包）：**  化粪池清理、隔油设备维修、无害化清理（清理频次每季度一次）、绝缘工具检测。 |
| 1.全院及各社康设施设备配件、分体空调配件以及日常维修单个、单价在300元以上（不含300元）的维修材料。  2.新装线路、线路改造、布线等相关费用。  3.医院路牙粉刷的材料。 | 1.全院及各社康设施设备（不含医疗设备、不含采购人委外设备、不含设施设备批量更新改造、新建、加装、改装）配件、分体空调配件以及日常维修、更换单个、单价在300 元以下（含300）的维修材料费。  2.维修员工作服及职业安全防护用品、维修工具。  3.除所列采购人承担费用外的其它未详尽费用， 由双方协商。 |
| 医辅部 | 标本运送箱。 | 员工服装等劳保用品、生活用品。 |
| 保洁部 | 1.医疗、生活垃圾转运费及处理费。  2.医疗、生活垃圾运送工具、垃圾桶以及非物业承担的清洁工具。塑胶锐器盒、医废系统。  3.洗消中心洗涤设备（洗衣机、烘干机）、地巾、布巾、消毒药剂等。  4.住院部区域、门诊区域、社康区域卫生间卷纸。 | 1.院本部大理石地面、PVC地板保养：半年一次。  2.清洁工具（如：扫把、拖把、尘推、洁厕刷、拖桶、地毯刷等）耗材（如：玻璃清、碧丽珠、不锈钢油、洗衣粉、洁厕灵、钢丝球等）、生活垃圾袋、医疗垃圾袋（含扎带）、保洁所需消毒片等常用清洁物资（包含社康）。  3.清洁专业作业机器设备。  4.清洁工工作服及职业安全防护用品。  5. 四害消杀、白蚁防治等。 |
| 现有绿化植物（包括但不限于草 坪、花 卉、灌乔木及室内绿植等）。 | 1.院本部绿植的补种（包括但不限于草、坪、花卉、灌乔木等），中标单位养护责任不到位导致的补种由中标单位承担苗木购买，其他情况由采购人负责购买。同时，中标单位对小面积（10平方米）草坪及低值（单株20元及以下）花草的缺失应及时完成补种。  2.绿化工具及耗材：绿篱机、喷药机、除草剂、除虫剂等（不含社康）。  3.院本部绿植租摆：每半年更换一次。 |
| **开荒部分** | | |
| 1 | 搬迁、甲醛治理。 | 300平方米及以下区域的清洁开荒 |

**4.其他要求和说明：**

（1）投标报价超过预算金额的按无效标处理。

（2）本项目物业服务费采用固定单价，投标报价包括物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应计费用，由物业公司根据招标文件所提供的资料自行测算，应包括以下内容：

1)行政费用，包括：员工\管理人员工资、社保等费用，加班费、节日费等。

2)清洁材料费。

3)绿化费。

4)维修材料费。

5)不可预见费。

6)法定税费。

7)物业管理佣金等。

8)招标范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。

（3）员工劳动保障要求：

1)中标单位依法与员工签订书面劳动合同或劳务合同，并全部承担与合同相关的责任和义务。

2)保障员工正常休息时间。

（4）投标人应根据本企业的成本自行决定报价，但不以低于其企业成本的报价投标。

（5）投标人的投标报价不超过财政预算限额。

（6）投标人的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不以任何理由予以重复，并以投标人在投标文件中提出的综合单价或总价为依据。

（7）投标人不通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

（8）中标单位根据有关物业管理法规、招投标文件、与采购人签订的物业管理委托合同，对该物业实行统一管理，综合服务，自主经营，自负盈亏。

## **（四）物业服务履约验收及考核**

### 1.履约验收方案

采购人按照招投标文件和合同规定的标准和方法，及时组织验收并出具验收报告：

（1）采购人成立履约验收小组，由归口管理科室实际执行；

（2）履约验收时间：进场验收为中标单位进场服务一个月内；每次支付款项时进行阶段性履约验收（考核）；

（3）履约验收方式：收集资料、现场核查；

（4）履约验收程序：验收小组集中通过查验资料、现场核查进行验收；

（5）履约验收内容：岗位安排明细及服务质量；

（6）履约验收标准：见下表（以采购人最新版本为准，采购人有权根据医院管理需求及发展情况适时修订）。

履约验收结果按照年度考核情况及临床满意度情况综合评估，按照年度考核得分\*50%+[本合同期内已完成的季度满意度调查得分（按照环境美化、秩序维护、工程管理、医疗辅助满意度调查得分的算术平均计算）的算术平均值] \*50%核算的分数结果对履约验收结果分级：

|  |  |
| --- | --- |
| 履约验收结果 | 分级情况 |
| 大于或等于90分 | 优 |
| 小于90分，大于或等于80分 | 良好 |
| 小于80分 | 差 |

### 2.物业服务考核说明

中标单位在合同执行期间接受采购人管理部门和采购人的监管。物业管理费的最终付款根据月度考核、年度考核、不定期检查（含上级部门检查、通报）、考勤、临床满意度调查等情况确定。

**（1）进场考核：**供应商需根据投标文件，提供相应的投标文件中的证明资料，经采购人审核完成后方可进场。

**（2）月度考核:** 采购人每月对中标单位服务情况进行考评，依据《物业管理服务考核标准》（以下均简称《标准》），见附件1，每月绩效考核按该标准执行。以下《标准》并非最终版本，医院有权根据实际管理要求及时修正《标准》，中标单位无条件服从。每月于当月10日前完成上月考核，考核结果将与物业管理公司管理费直接挂钩，扣罚金额从当月应付物业管理服务公司的管理费用中扣除。

**（3）年度考核:**年度考核以月度考核结果为依据,对已完成的本合同期内月度考核的综合评分数据进行汇总统计，依据每月综合得分的算术平均值作为供应商年度考核得分。年度考核将作为供应商履约评价中服务质量内容依据。考核完成后，由采购人对相关供应商档案(包括基础资料、交易记录和考核资料等)进行建立、收集、整理和归档，以备日后查阅。

（4）因中标单位的过错或管理不善，给院方在社会上造成负面影响的，院方将对物业公司进行经济处罚：区级罚金30000元/次，市级50000元/次，省级或省级以上100000元/次，扣罚金额均从当月物业管理费中扣罚。

（5）因中标单位的过错，造成政府部门检查（包括但不限于环保、反恐、消防、医院评审检查等）不合格，对采购人造成重大影响的，采购人有权解除合同。

### 3.月度考核

月度考核采用百分制（100分），考核标准及对应措施如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 考核分数 | 分级标准及对应措施 |
| 大于或等于90分 | 达到标准； |
| 小于90分 | 按10000元/分（即1000元／0.1分）扣罚 |
| 当月得分在90分以下，由采购人约谈物业项目经理； |
| 连续3个月得分在90分以下，由采购人约谈物业公司法人，采购人可要求撤换当届任职的项目经理，且不允许其在本项目中继续担任其他职务，服务供应商应无条件遵守； |
| 合同期内连续2个月或累计3月在80分（不含80分）以下 | 采购人有权于三个月内终止合同。 |

注：对未达到标准的事项，采购人有权要求中标单位限期整改。若中标单位未按时完成整改或整改不到位，采购人将根据问题的严重程度及影响范围，对中标单位实施相应的经济处罚，并纳入下个月度考核扣分项。

### 4.不定期检查

针对上级部门的不定期检查，将依据《物业管理服务考核标准》，对物业工作进行考评，考评结果将与物业管理公司管理费直接挂钩，扣罚金额从当月应付物业管理服务公司的管理费用中扣除。考核标准及对应措施如下：

|  |  |
| --- | --- |
| 考核分数 | 分级标准及对应措施 |
| 大于或等于90分 | 达到标准； |
| 小于90分 | 按20000元/分（即2000元／0.1分）扣罚 |
| 在80分（不含80分）以下 | 采购人有权于三个月内终止合同。 |

### 5.考勤管理

1. 中标单位需对员工进行考勤管理，应保证员工排班准确性，所有员工入职时需将身份信息录入系统，并开放考勤系统予采购人进行实时监督、查验，考勤记录汇总的岗位出勤数据将作为每月管理费用支付的重要依据。
2. 采购人将定期或不定期核查在岗人员情况，如采购人在检查、抽查发现未按约定配备岗位，或因员工休假、请假、辞退或撤换等原因导致岗位空缺，中标单位应在**7个工作日内**补充到位，每出现一次空岗情况将扣罚物业管理费10000元。

3)在抽查过程中，出现以下情况，按照10000元/次进行扣罚，扣罚金额从当月物业管理费中扣罚：

A.出现空岗、缺岗及未经医院同意将我院物业人员调离至其他项目；

B.特殊岗位未满足24小时工作要求，如消防控制室、安保应急分队、机电工、视频监控等；

C.未取得上岗证或未按合同约定配备有相关专业资质人员；

D.虚报考勤等情况。

4)对于调离或离职人员，中标单位安排接替人员提前进行岗位跟班培训，培训时长视工作复杂程度而定，使得工作无缝衔接。

### 6.临床满意度调查

采购人每季度对物业管理服务进行满意度调查，调查结果将与物业管理公司管理费直接挂钩，扣罚金额从当月应付物业管理服务公司的管理费用中扣除。满意度调查的内容、评价情况及扣罚标准详见附件2。

### 附件1：物业管理服务考核标准

《龙岗人民医院物业管理服务考核标准》以采购人最新版本为准，采购人有权根据医院管理需求及发展情况适时修订，修订后的标准将书面通知中标单位并作为后续考核依据。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **考核标准** | **分值** | **考核要点** |
| **1、**  **基**  **础**  **管**  **理**  **5**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **1、**  **基**  **础**  **管**  **理**  **5**  **分** | (1)对医院后勤管理建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措施和考核办法；按要求配备各岗位工作人员，所有人员统一着装，佩戴工卡，礼貌服务，无投诉，严格岗位职责，按时上下班；按要求为员工购买医社保；定期进行体格检查，员工身体健康，形象良好；管理处服务人员的配备符合规定标准；建立培训计划和培训制度定期组织培训、考核。 | 1 | 一项不符合要求的扣0.2分。发现与物业员工责任相关投诉属实，每次扣0.5分和视情况，并按照后勤即时处罚管理制度扣罚。 |
| （2）每月10日前上交当月排班表及上月各部门考勤表、排班表、签到表、花名册等复印件盖章版至总务办留底。 | 1 | 未按要求的扣0.2分。 |
| （3）合同约定的相关工种人员应做到持证上岗，员工统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨。 | 0.5 | 每发现1个特殊工种人员无相应的上岗操作证书扣0.2分；  发现超过5次无证上岗后，每发现一次在扣分的基础上加罚1000元。着装及标准一项不符合扣0.1分。 |
| （4）建立24小时值班制度,设立服务电话,接受医务人员或患者对后勤服务的求助、建议、问询、质疑、投诉等，建立相应的回访制度，并能提供相应的处理记录。 | 0.5 | 不礼貌接待和处理投诉、态度不好，扣0.2分，受理后没有回访记录、信息反馈，每次扣0.1分受理后处理不及时造成事故，扣0.2分，并追究责任。 |
| （5）各类后勤管理机电设施设备档案资料标识明确，分类成册，形成档案，管理完善，查阅方便。 | 0.5 | 公用设施设备大中修记录、保养记录，公用设施设备的设计安装图纸资料和台账。文件脏乱,每发现一处扣0.2分。 |
| （6）安全管理：有无安全保障制度；有无安全生产责任制；有无安全生产目标；有无安全生产措施；有无安全检查制度；有无安全管理三级教育制度；有无坚持事故处理“三不放过”原则；有无制定安全管理应急预案。 | 0.5 | 无制度、计划、方案扣0.1分，未按制度、规程操作扣0.1分。 |
| （7）会议室管理：会议接待文员，年龄符合合同要求，五官端正，熟练掌握会议室各种设备、设施的使用和管理，做好会前、会中、会后服务，包括会议桌椅摆放、保证绿植鲜活、座位牌制作、欢迎词及横幅内容输出、茶水及茶歇准备，及时安排好其他会务需求，进入会场服务时听到的会议内容不对他人传播。 | 0.5 | 一项不符合要求扣0.1分，传播会议内容扣0.1分。 |
| （8）实行首问负责制，与医院有关的突发事件，应及时上报医院部门或领导。并立即对事件进行处理。对院方安排的有关事务的处理，应及时地做好跟踪、落实及反馈。 | 0.5 | 在能力范围之内没有立即处理、报告扣0.1分，并视情追究责任。对院方下发的文件、通知（含口头）和任务，没有及时传达、通知到位，每项次扣0.1分，任务没完成或质量达不到标准，扣0.1分。 |
| **2、**  **环**  **境**  **卫**  **生**  **服**  **务**  **30**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **2、**  **环**  **境**  **卫**  **生**  **服**  **务**  **30**  **分**  **（扣完**  **为止）** | **一、基础要求（0.6分）** | | |
| （1）员工统一着装、佩戴工牌，仪容仪表规范 | 0.2 | 发现一处不规范扣0.05分，扣完为止。 |
| 1. 使用文明用语，态度友善 | 0.2 | 发现一次态度欠佳扣0.05分，扣完为止。 |
| 1. 遵守工作纪律，不能迟到早退 | 0.2 | 发现一次迟到早退扣0.05分，扣完为止。 |
| **二、制度管理（0.6分）** | | |
| （1）设置环境卫生管理制度，明确岗位职责。 | 0.3 | 发现一处缺项或不完善扣0.1分，扣完为止。 |
| （2）制定年度、月度工作计划并落实，形成工作总结。 | 0.3 | 工作无总结扣0.1分，无落实扣0.2分，无计划扣0.3分，扣完为止 |
| **三、人员管理（1分）** | | |
| （1）制定年度、月度培训计划并落实，培训记录成册留存。 | 0.2 | 计划未落实扣0.1分，培训无计划扣0.2分，扣完为止 |
| （2）人员未按照招投标文件配置 | 0.8 | 发现一处缺岗或少岗扣0.2分，扣完为止。 |
| **四、设备设施（1.2分）** |  |  |
| 1. 环卫设施齐全，配置固定的清洁清扫工具。 | 0.3 | 每发现一项配备不齐扣0.05分，扣完为止。 |
| 1. 地巾布巾配置数量满足临床使用需求。 | 0.3 | 发现一处不满足扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 基本设备齐全，与投标文件清单一致。 | 0.3 | 发现一处配置不齐扣0.1分，扣完为止 |
| 1. 制定并完善设施设备台账，登记清晰并及时更新。 | 0.3 | 未建立台账扣0.4分，有台账不完善扣0.2分。 |
| **五、医疗区域（2.8分）** | | |
| 1. 地面、墙壁等建筑无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱张贴。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 病床、桌子、椅子等设施设备无污渍、灰尘、垃圾。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 洗手间无积水、异味，马桶无堵塞或堵塞及时处理 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 污物间内无积水，无灰尘、无晾晒、干净整洁、清洁用具摆放整齐。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3，无破损。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 医疗废物按规定分类、收集、登记。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **六、行政区域（3.5分）** |  |  |
| 1. 地面、墙壁等建筑无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 管井、各种开关、照明灯罩等公共设施设备无污渍、灰尘、手印、蜘蛛网。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 办公设施及家具无灰尘、无污迹、无破损。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3，无破损。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 洗手间无积水、异味，马桶无堵塞或堵塞及时处理，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 电梯厅门、门框无污渍、灰尘。轿厢壁板无污渍、灰尘，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **七、公共洗手间（3.5分）** |  |  |
| 1. 地面、墙壁等建筑无灰尘、污渍、蜘蛛网，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 镜子、水龙头等设施设备无污渍、灰尘、水印，无损坏。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 小便器无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净，除臭球每周更换一次。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 大便器内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3，无破损。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 清洁用具（清洁剂、清扫工具）按指定位置分类放置。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **八、室内公共区域（3.5分）** |  |  |
| 1. 地面、墙壁等公共建筑无灰尘、污迹、烟头、垃圾，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 桌子、椅子等公共设施设备无污渍、灰尘、垃圾，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 电梯厅门、门框无污渍、灰尘。轿厢壁板无污渍、灰尘，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 停车场内无污渍、垃圾、烟头、无破损，排水井无杂物。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3，无破损，且生活垃圾和可回收垃圾桶成对出现。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 阴雨天气或拖地时，防滑措施到位。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **九、室外公共区域（4.5分）** |  |  |
| 1. 地面、墙壁、雨棚、屋面（天台）等公共建筑无灰尘、污迹、烟头、垃圾，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 草坪、灌木等绿化区域无烟头、垃圾、无积水。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 垃圾桶外表干净，每日清倒，污物量不能超过桶体2/3，无破损。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 管井、各种开关、照明灯罩等公共设施设备无污渍、灰尘、手印、蜘蛛网。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 雨水管道等设施无杂物、无堵塞，保持畅通。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 停车场内无污渍、垃圾、烟头、无破损，排水井无杂物。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 阴雨天气或拖地后，防滑措施到位。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 污水井、雨水井及时疏通清理，每月至少进行一次化粪池压榨清掏并消毒处理，作业符合环保要求。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十、宿舍卫生（含值班房、专家房）（1分）** |  |  |
| 1. 房间地板、窗台台面、卫生间等地方干净无水渍，无可见垃圾。衣柜门等室内设施无污渍或明显灰尘，物品摆放整齐。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 为值班房、专家房、进修人员宿舍、特殊午休房（如有）更换床上用品，检查和补充物资，发现设施损坏需报告总务科。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 完成总务科提出的相关工作，如新增或撤销午休房。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十一、搬运服务（1分）** |  |  |
| 1. 有计划及时响应搬运任务，服从安排。 | 0.2 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 搬运过程中物品碰撞或损坏严重。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 物品搬运后摆放整齐，清洁干净。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十一、垃圾暂存点（1.8分）** |  |  |
| 1. 物品摆放整齐，室内干净无垃圾附着物、无积水、无异味，做到每日清洗。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 标识标牌等指示设施无灰尘、破损、翘边，干净整洁，无乱张贴。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 做好交接，医废48小时内转运，厨余及生活垃圾24小时内转运，相关资料登记清楚，保存完整。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 设施设备完好，无损坏。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 做好防蚊、防鼠、防螂等措施。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 注意垃圾处理方式方法，避免噪音产生。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十一、地巾清洗中心（0.8）** |  |  |
| 1. 室内环境干净，按时清洁消毒，无积灰污垢等； | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 符合院感要求，季度抽查合格（物体表面及手卫生）。 | 0.4 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十二、病媒生物防治（1.2分）** |  |  |
| 1. 按规定和院方要求做好消杀工作，查看消杀记录。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 消杀人员具备相应资质，符合上级部门检查要求。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 使用的消杀药物符合上级最新文件规定。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 消杀药物配置浓度符合要求。 | 0.3 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **十三、绿化养护（3分）** |  |  |
| 1. 草坪及景观树木修剪定期修剪（至少每季度一次）。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 绿植花卉摆放有序，无残花落叶，干净美观，长势良好。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 主要出入口等重点区域美化布置，季节性和观赏性强。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 绿植花卉定期除害及养护。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 院内区域无黄土裸露或大面积绿植干枯。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| 1. 绿化垃圾及时转运处理。 | 0.5 | 发现一处不合格扣0.1分，扣完为止。 |
| **3、**  **机**  **电**  **工**  **程**  **16**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **3、**  **机**  **电**  **工**  **程**  **16**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **3、**  **机**  **电**  **工**  **程**  **16**  分  **（扣完**  **为止）** | **一、综合要求（2分）** |  |  |
| （1）机电部员工应按规定技术要求聘用，各工种和岗位严格按医院标准定员定岗。班组人员搭配，要按高、中低技术等级合理搭配，不同的技术工种有不同技术人员，各种专业人员都有国家颁发的上岗证，坚决杜绝无证上岗。 | 0.4 | 机电员工技术水平达不到工作要求扣0.2分，不能按合同要求进行定员定岗，每例扣0.2分，部门运作制度、方案、程序不全每项扣0.1分，各项检查、维修、保养记录不全扣0.2分。达不到规定的人数和标准缺一人扣0.2分，发现无证操作每人次扣0.1分，直至本项扣完，并追究当事人和领导责任。 |
| （2）制定设备安全运行操作规程和管理方案，实施岗位责任制，建立并执行维修档案管理制度，现场实行文明生产管理。 | 0.2 | 维护保养无计划方案、无巡查、巡查无记录，每项扣0.2分，机电保障、维修问题得不到及时处理扣0.2分，设备、机房等处有杂物、灰尘、污渍、渗水、油，环境卫生不符合标准，发现一处扣0.2分，无责任人，扣0.2分。 |
| （4）严密组织对机电设备的运行状态巡查，记录齐全。对设备维护、保养做到有计划、有措施，设备能完好，正常运行。 | 0.2 | 一项不符合扣0.2分。 |
| （5）对临床科室的各种报修及时维修。建立健全维修制度和程序，对各种报修及时准确地修复。社康中心各种报修24小时内响应。值班员接到报修任务后，3分钟内通知维修部门，确认报修完成时间。对维修进行跟踪、督办、及时反馈。对重大报修和紧急报修，立即通知抢修，并报告领导。 | 0.2 | 维修有记录但没有修复，影响正常工作，情况属实，每处扣0.2分。维修每超一次响应时限扣0.2分。 |
| （6）机电人员严格遵守操作规程，各值班岗位严格遵守值班规定，遵守劳动纪律。现场符合安全生产和文明行为要求。保持设备及机房环境整洁，无杂物、无鼠虫害发生。 | 0.2 | 发现一次违反规定扣0.2分，不听从监管员合理的管理指挥扣0.2分，因玩忽职守造成后果，扣0.2分，并追究责任。 |
| （7）有应急处理机电故障和临时停送电工作方案、应急措施；医院无故障停电。全年无管理责任事故发生。 | 0.2 | 机电负责人、值班员不了解院内设备的运行状态扣0.2分，随意停电或故障停电查不出原因每次扣0.2分，因此导致后果视情节轻重另行处罚。发生责任事故，追究责任。 |
| （8）经常组织员工进行培训，提高技术水平，根据工作业务量变化配置人员，定期向院管理科室上报机电设备的运行状况和参数。 | 0.2 | 年度有培训计划、成立技术攻关小组，一项不符合扣0.2分，机电部技术力量满足不了医院工作需要扣0.2分，引发后果要追究责任。各种上报材料参数不准确、不及时，每项扣0.2分。 |
| （9）提供高质量设施、设备维修服务，不能解决的故障要立即向上级部门汇报，严禁隐瞒不报。对低压配电柜、控制柜、干式变压器、发电机（停、送电）、配电房、空调、给排水系统等处的管理有各自的工作制度、工作职责、工作程序、流程图、应急方案。 | 0.2 | 维修质量达不到标准，维修不及时，扣0.2分，工作规定、程序不健全，扣0.2分，隐瞒故障、整改不力每项扣0.1分，并追究责任。对全院机电每个系统、部门、不同的库站均应有制度、职能、程序或流程图健全并上墙，不符合每处扣0.2分。 |
| （10）日常维修单个、单价300元（含300元）以下耗材费用由物业公司负责，物业公司提供目录清单，每月按要求配齐目录内清单，并将上月各科室确认的单个、单价300元（含300元）以下耗材费用清单报备总务办。 | 0.2 | 发现未配备齐全的或未做好台账记录的，每次扣0.2分。 |
| 二、**供电系统（5.5分）** |  |  |
| （1）保证正常供电，对停电有明确的审批权限并按规定时间通知到位。 | 1 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （2）制定临时用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。 | 1 | 无计划的突发停电，电工应在5分内赶到现场处理。无特殊情况超过5分钟后每5分钟扣罚500元，没有停电应急措施扣0.5分。 |
| （3）高低压供配电设备、柴油发电机系统的维护，按计划完成巡检（日检、月检、年检），高压设备预防性试验、柴油发电机空载/带载测试等频次符合要求，并记录完整 | 1 | 一项不符扣0.5分。 |
| （4）备用应急发电机可随时启用，电缆沟盖板无损坏，沟内无长期积水，供电正常，经常维护，杜绝线路故障。 | 1 | 不符合扣0.5分。 |
| （5）做好供配电设备的日常保养，所有计划外停电要求10分钟内恢复。 | 1 | 出现一次扣1分。 |
| **三、给排水系统（2分）** |  |  |
| （1）共同成立用水管理制度，积极协助医院安全合理地用水和制定节水计划，设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| 1. 排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室、车库、设备房无积水、浸泡发生。雨水管道、化粪池、排水管道无堵塞，水流畅通无阻，无破损等 | 1 | 每发现一处不符合扣0.5分。 |
| （3）遇有事故，维修人员应立刻进行抢修，无大面积跑水、泛水，长时间停水现象。 | 0.5 | 不符合扣0.5分。 |
| **四、太阳能系统(1分)** |  |  |
| 太阳能系统正常运行，热水正常供应，太阳能板、管道、存水箱、阀门等无跑冒滴漏现象发生。 | 1 | 每发生一次不符合扣0.5分。 |
| **五、空调管理（2分）** |  |  |
| （1）空调维修管理人员实时记录空调运行的各项数据，随机处理当班空调主机发生的故障。  （2）空调系统出现故障，维修人员及时到达现场维修。  （3）空调盘管、主机按规定要求清洗,室内过滤网每月清洗1次，冬季做好主机及盘管、空调排水管疏通、维护保养至少1次。做好各项清洗保养数据的记录并存档。 | 2 | 无清洗、保养记录等各扣 0.5分。 |
| **六、分体空调管理（2分）** |  |  |
| （1）面板、过滤网每月清洗擦拭或清洗1次。  （2）分体空调一般故障维修当天完成,较大故障维修48小时内完成。特殊故障视情况而定。  （3）对影像科机房所有空调排水管进行疏通，并且增加疏通次数，暂定1个月1次。 所有核磁机房1个月2次，每次疏通排水管要求有登记记录。 | 2 | 一项不达标扣 0.5分。无保养记录扣0.5分。 |
| **七、其他设备维修（2分）** |  |  |
| （1）道路、楼道、大堂、介绍栏、模型框等公共照明完好。灯光照度达到《医疗建筑电气设计规范》（JGJ312-2013）规范要求，射灯无损坏，照明正常，灭蚊灯正常使用。 | 0.5 | 各种照明设施得不到及时维修更换每项扣0.1分，灯柱生锈、油漆脱落、断折扣0.1分 |
| （2）各病区候诊椅、室外排椅定期检修和保养，椅子无损坏现象。 | 0.5 | 损坏未及时维修继续使用的,扣除0.5分。 |
| （3）院区围墙护栏无生锈、无断裂、变形。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （4）院内车棚无渗漏和结构损坏现象。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| **4.**  **房**  **屋**  **管**  **理**  **5**  **分**  **（扣完**  **为止）** | （1）每天对所负责区域房屋进行巡查，并做好记录，发现问题及时上报。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （2）监督外委单位安装施工、装修、装饰等应符合国家建筑安全、电气安全等的有关法规和规范要求，无擅自用电、用水现象。 | 1 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （3）对房屋装饰装修进行监督管理，未发现危险及房屋结构安全及拆改管线现象以及无擅自用水电和违反消防安全的现象发生，防盗门、门窗完好无缺。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （4）房屋顶棚、雨棚等干净无垃圾、无破损、无杂草；雨天渗漏要及时处理。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （5）房屋墙面、楼梯间、楼面、扶手无破损、无污迹，定期清洁。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （6）屋面避雷设施、水箱水池性能完好。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （7）院内道路通畅，路面平坦，保持干净，发现地面损坏及时更换地砖、维修。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （8）根据医院的要求，制定照明计划，加强夜间巡查，针对未落实节能管理的科室做好登记，督促落实整改。 | 1 | 有规定和计划，但未按要求落实巡查扣0.5分。 |
| **5.**  **医**  **疗**  **辅**  **助**  **管**  **理**  **19**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **5**  **医**  **疗**  **辅**  **助**  **管**  **理**  **19**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **5、**  **医**  **疗**  **辅**  **助**  **管**  **理**  **19**  **分**  **（扣完**  **为止）** | **一、综合管理(8分)** |  |  |
| （1）五官端正，熟悉医院流程布局。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （2）员工仪表端正、着工装、正面佩戴工卡。热情服务，严格遵守劳动纪律，做好班前准备，在岗在位，文明礼貌，言谈举止符合规范要求，遵守保密协议。 | 0.5 | 未按规定着装、仪表不符合要求，一次一项扣0.2分，违反劳动纪律、规章制度要求一次扣0.2分。未按标准定岗定员每例扣0.2，直至本项扣完。 |
| （3）部门职责明确，各项管理服务制度健全，内容印制上墙。 | 1 | 制度不明确、制度不健全扣0.5分，制度未上墙一处扣0.5分。 |
| （4）各岗位员工工作内容、操作流程符合规定要求，工作规范，作风严谨，并严格按规范标准要求进行操作。 | 1 | 岗位内容不全，操作流程不规范未按规范标准操作一次一项扣1分。 |
| （5）有完善的员工培训计划**，**员工接受严格的岗前培训与考核，经病区护士长认可后方可上岗。定期接受培训，年度培训时数达到10小时以上。 | 1.5 | 无员工培训计划扣0.5分，未组织培训扣0.5分，培训数不达标扣0.5分。 |
| （6）对不同岗位的医辅人员要服从科室主任及护士长的管理，尊重医生、护士和患者，认真做好本职工作。 | 1 | 不服从正当管理扣0.5分，无理与科室人员发生矛盾冲突扣0.5分，并视责任方进行处理，在能力所及的范围内消极怠工、工作质量不高扣2分 |
| （7）安全隐患及防范措施：全方位实施现场安全管理，现场安全处理，制定和实施现场安全预防措施。 | 1.5 | 违反一次一处扣1.5分。 |
| **二、运送管理（12分）** |  |  |
| （1）严格执行“三查七对”制度，防止差错发生。  （2）严格执行感染控制要求和消毒隔离制度，防止交叉感染。  （3）服务满足医疗服务规范要求,满足医疗服务应急需要，提供夜间服务。  （4）配备现代化的通讯工具和调度设备，采取集中调配的运送调度工作模式。 | 1.5 | 详见各科室消毒隔离制度；未执行制度要求，违规一次扣0.2分；院感办每月采集物体表面进行细菌培养，一份不合格扣0.2分。由于调度原因延误运送，夜间服务不及时，视情节轻重，每项、次扣0.2分。未配备现代化的通讯工具和调度设备扣0.2分;运送未采取集中调配的工作模式扣0.2分。 |
| （6）标本与报告单：  a.按时收集各科室各种标本（含常规、急诊、平诊、体检），发放各类报告单。  b.认真查对清单与条码要相符；  c.执行急、平、常规及体检科标本的收集流程并跟踪报告单，特别是急查要及时跟踪到位；  d.各类标本与报告单的运送要做好交接登记、签收，做到准确、及时；  e.急诊标本应答后≤20分钟内送到位。 | 1.5 | 一项不符合扣0.5分。  延迟急诊标本运送扣0.5分/例。  报告单遗失扣0.2分/例。  标本遗失扣0.2分/例。 |
| （7）领物、送物：  a.按照《物资请领计划》规定负责为各科室到总务库、设备库、药剂库请领各种医疗用品；计划性领物要提前交计划单，按时间规定请领物品；  b.负责床边检查仪器的运送；  c.负责收集运送各科室专科消毒物品（含敷料打包、污器械清理送消等）  d.负责取送设备、医疗仪器、病床等器械的维修（含科内、科间仪器、器械搬迁调整及学术会议所需设备与桌椅的搬运等）；  e.负责领送各类试管、血培养皿、分泌物培养皿、空气培养皿及回收空血袋等；  f.科室急用物资应保证20分钟内送到，总务、设备与药剂科临时物资保证1小时内送到；  g.要与科室对接签收，无物品丢失或数目不清。 | 1.5 | 一项不符合扣0.5分。  由于调度原因延误运送，视情节轻重每项、次扣1分。  运送途中因工作人员失误导致患者坠床或摔伤扣0.5分/例。并视情节轻重追究责任，必要时予以赔偿。 |
| （8）文书 ：  a.负责取送手术通知单、会诊单、各类检查预约单；  b.负责取送各类病历、处方划价、通知、各种工作手册及报表等;  c.按要求、流程收集各科室的文书、资料，注意查对取，送科室的名称，取送日期与时间，按文件（急、缓程度**）**及时送到相应的部门；  d.做好记录和签名。 | 2 | 文件或资料丢失视情节轻重扣1分/例，病历丢失扣1分/例。 |
| （9）接送手术：  a.接手术通知单按规定时间到相应科室接病人；  b.向当班护士了解术前准备及需带的资料；  c.到病房查对病人床号、姓名、诊断等项目；  d.准确无误后送到手术室，与手术室护士交接；  e.术后病人有医护人员陪同送回病房，无医护人员陪同，运输护工有权拒绝，要保证病人安全。 | 2 | 一项不符合扣1分。运送途中因工作人员失误导致患者坠床或摔伤扣1分/例。视情节轻重追究责任，必要时予以赔偿。 |
| （10）取送无菌物品：核对科室、名称、消毒、日期、干燥情况、数量、有效日期等。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （11）大型输液：  a.按医院要求请领科室的大型输液，与药房核对清楚；  b.送到相关科室要进行必要的核对、签收；  c.针对运送大型输液药品要注意包装，运送途中要防止碰撞、避免破损、丢失。  d.到各个病区收取空瓶。 | 1 | 一项不符合扣0.5分。  大型输液被损扣0.5分/件.  丢失大型输液扣0.5分/件  并视情节轻重给予赔偿. |
| （12）遗体、死胎、残肢等使用专用转运工具，做好交接登记、清洁消毒和信息保密、廉洁等工作 | 2 | 发生遗体、死胎等丢失、侮辱遗体、信息泄露等违法违规行为，不得分，追究物业公司责任，移交医院纪委处理。 |
| **6、**  **医**  **疗**  **废**  **物**  **管**  **理**  **5**  **分**  **（扣完**  **为止）** | （1）五官端正，熟悉医院流程布局，身体健康。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （2）根据《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构废物管理办法》《医疗废物分类目录》《医疗废物专用包装物、容器标准和警示标识规定》《医疗废物管理行政处罚办法》有关规定，要求严格按照我院相关的规定执行。  （3）根据医院的相关规定对医疗废物进行处置，符合医院管理要求。 | 2 | 根据我院《医疗废物收集工作流程》《医疗废物院内运输管理制度》《医疗废物分类收集、运送、暂时储存过程中有关人员的职业卫生安全防护措施》《医疗废物暂存室、运输工具的清洁和消毒制度》，违反一项一人次扣0.5分；市区CDC季度检查，一处不合格扣2分。 |
| （4）医疗废物的分类收集、运送、转存、移交要严格遵守国家法律法规进行登记。 | 1 | 一项不符合扣1分。 |
| （5）建立专人收集、专车运送。 | 0.5 | 未设专人、专车收送扣0.5分。 |
| （6）做好个人卫生及防护措施，每年进行一次体检，进行免疫接种。员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （7）盛装的医疗废物达到包装袋或者容器的3/4时，应当使用有效的封口方式，使包装或者容器的封口紧实、严密。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| **7、**  **秩**  **序**  **维**  **护**  **管**  **理**  **20**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **7、**  **秩**  **序**  **维**  **护**  **管**  **理**  **20**  **分**  **（扣完**  **为止）**  **7、**  **秩**  **序**  **维**  **护**  **管**  **理**  **20**  **分**  **（扣完**  **为止）** | **一、治安管理（8分）** |  |  |
| （1）持证上岗，五官端正，熟悉医院流程布局，身体健康，肯吃苦耐劳。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。 |
| （2）结合医院特点制订安全防范措施及各项管理制度、规定、突发事件的应急措施、方案并不断完善。医院无重大治安刑事案件发生，保持良好的医疗秩序。做好火灾防患工作，落实无烟医院管理到位。 | 0.5 | 制度、措施、方案不健全，每项扣0.5分，岗位管理不到位每次扣0.5分。 |
| （3）有专业保安队伍，实行24小时值班及巡逻制度；重点部位应每2小时巡查一次，并做好巡查记录。岗位人员不能与医院职工、患者及外来人员发生冲突。 | 0.5 | 值班及巡逻记录不规范每次扣0.5分。与他人发生冲突扣0.5分，并追究责任。凡因为现场无人管理或管理不当，造成设施及建筑物（地面）损坏或人身伤害一次扣0.5分。 |
| （4）根据医院安全保卫特点定岗，布局合理。结构合理，无缺岗缺位，响应及时、行动迅速。保安员月流动率不超过5%。 | 1 | 不按规定定岗，缺岗扣2分；人员流动率超过一个百分点扣0.5分，超过两个百分点扣2分。 |
| （5）针对医院的重点区域（如急诊科、门诊、住院部的儿科、妇产科等）保安员时刻在位并有相应的安全措施。 | 1 | 对特殊的部位要有相应的防范措施，每发现一处无防范措施扣0.5分，执勤保安员严禁脱岗，24小时人员在岗在位，因擅离职守扣0.5分，造成后果视情况另行处理，发现物品被盗及其他事故案件扣1分，并追究责任。 |
| （6）做好重大活动、会议、接待的保卫工作，建立各级安全警戒方案保障安全稳定，并能圆满完成院方交代的其它任务。 | 0.5 | 达不到安全要求，无安全工作方案，每次（项）扣0.5分，造成不良影响扣1分并视情进行处理。 |
| （7）定期组织安全教育，整改各类隐患，保护医院和病人财产安全和人身安全，及时制止和平息纠纷，并做好打击“医托”工作、提醒就诊患者防范。 | 1 | 发生打劫、偷盗、辱骂、殴打医护人员及“医托”事件时，保安员没有及时制止，每次扣0.5分，接到与保安责任相关投诉属实，每次扣0.5分，情况严重的追究责任。发生内部人员自盗、扣1分，并追究领导责任。 |
| （8）无重大治安案件，一般治安案件每月不超过两起。如遇突发事件，协助政府执法部门维护医院的正常医疗秩序。 | 1 | 发生重大案件扣0.5分，一般案件超过一起扣0.5分。未履行职责一次扣1分。 |
| （9）对进入院内的商贩、派发宣传单、名片、张贴、刻印小广告、送餐等无关人员，发现后应及时驱赶并做好登记。对于乱散发、乱张贴的代孕、“两非”广告小卡片、宣传单等人员管控，发现后应移交公安部门处理，做好台账记录，并将此类人员纳入医院黑名单。 | 0.5 | 每发现一次不符各扣0.5分。 |
| （10）加强闭路监控室的管理，24小时值班制，做好各种记录，密切观察重点部位。 | 0.5 | 发现脱岗、离岗、睡觉，每项各扣0.2分。因工作失误发生被盗扣0.3分，重大事故追究其责任。 |
| （11）收费处岗位严格执勤，维护收费秩序，无插队等不文明行为，机动灵活处理纠纷。防止发生病人钱财及其他物品被盗。防止和果断处理病患与收费员发生的冲突。 | 0.5 | 因管理不力，收费、挂号处人员丢失物品。挂号秩序混乱，或因插队等不文明现象引发病人之间发生冲突，得不到及时制止（医患之间发生冲突），影响正常秩序，均扣0.5分。 |
| （12）加强主要出入口安检管理，24小时值班制，每班女安检员不少于1人，逢包必检，对查获的危险品做好记录、暂存保管 | 0.5 | 发现离岗、漏检、未妥善处理查获的物品，遇异常情况未采取有效的应急措施等，每项各扣0.2分；因人为操作失误造成物品损坏，每项扣0.3分；重大事故追究责任。 |
| **二、交通管理（4分）** |  |  |
| （1）院停车场（地面、地下库）有专人管理，并按市发改委文件规定的标准收取停车费，日现金收入由物业专管人员定期存入指定账户，维护好停车秩序。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分，不按标准收费、违规放行、收费不给正规票据每发现一次扣0.5分。 |
| （2）收费处岗位严格执勤，维护收费秩序，无插队等不文明行为，机动灵活处理纠纷。防止发生病人钱财及其他物品被盗。防止和果断处理病患与收费员发生的冲突。 | 1 | 因管理不力，收费、挂号处人员丢失物品。挂号秩序混乱，或因插队等不文明现象引发病人之间发生冲突，得不到及时制止（医患之间发生冲突），影响正常秩序，均扣1分。 |
| （3）非机动车辆集中停放，管理制度落实，停放整齐，场地整洁，严防损坏丢失。 | 0.5 | 一项不符合扣0.5分。承担造成的事故责任。 |
| （4）正确疏导进出医院各种车辆，泊车安全整齐，认真办理出入场手续，巡查提醒车主关好车窗、锁好车门防止发生车辆碰撞、被盗、堵塞通道事故。 | 0.5 | 消防通道及严禁停车的区段发现停车，每辆次扣0.5分，因指挥不力车辆逆行造成堵车每次扣0.5分。 |
| （5）做好门诊前“即停即走”车辆的管理，疏导东门出口堵塞现象，以及东、西门两边电单车有序摆放；并对院内车辆实行安全有序分流，发现逆行、抢道、院内车辆堵塞不动超5分钟。 | 0.5 | 发现混乱一次扣0.2分；  发现其他情况，每次扣0.1分 |
| （6）积极引导公众文明有序停车，遇高峰期应及时梳理，高峰期停车位空置率不超过2%,不无故封闭出入口。 | 0.5 | 无故封闭出入口一次扣0.5分，车辆发生拥挤堵塞现象，一次扣0.5分。 |
| （7）对院内车辆实行安全有序分流，发现逆行、抢道、院内车辆堵塞不动超5分钟。 | 0.5 | 发现一次扣0.5分 |
| **三、消防管理（8分）** |  |  |
| （1）每年至少一次组织开展消防法规及消防知识宣传教育，明确各区域防火责任人。每月一次消防例会，并做好记录。 | 0.5 | 责任人不明确一处扣0.5分。员工不了解安全防火应知应会，每人次扣0.5分。消防例会记录不全，一次扣0.5分。 |
| （2）成立义务消防队，有组织，有规章制度，每年组织安保人员至少组织2次消防演练，消防演练应制订计划、方案，并以文字、图片、影像资料形式进行记录，每月应开展一次消防安全教育培训；每半年应组织消防控制室操作人员开展一次消防安全教育培训，新入职员工接受消防安全培训并完善消防档案。 | 0.5 | 未成立义务消防队扣0.5分，无灭火应急演练，扣0.5分。 |
| （3）年度有消防培训计划、灭火应急演练方案，有落实措施，并建立健全消防档案。 | 1 | 消防培训计划、方案、措施不全，每项扣0.5分，消防档案不完善扣0.5分。 |
| （4）对全院的消防系统、器材，严格按规定进行检查，如实填写工作记录，耗材消耗情况清楚，工作制度、规定、程序健全、有各种险情应急方案，系统状态保持良好。每日巡查全院各消防通道、管道井等，发现有违规现象，及时通知所在科室限时整改。 | 1 | 制度、应急方案不健全每项扣0.5分，记录不准确、检查不准时均扣0.5分，值班人员不按规定履行职责，每次扣0.5分，因值班人员责任心不强导致故障点的发生，未发现故障点或不能排除故障点而产生消防隐患，损坏的器材没有及时向医院有关部门汇报并进行更换，每项扣1分，并追究责任。发现消防违规现象未及时处理上报的，每次扣0.5分。 |
| （5）消防控制中心24小时值班，按消防管理要求保证持证上岗，消防系统技术状态符合安全要求，设施设备齐全，完好无损，可随时启用。消防控制室每天要填写值班记录表，发现的问题应及时处理，当场不能处置的要填报《建筑消防设施故障处理记录》。 | 1 | 发现无证上岗每人扣0.5分，少一天值班记录扣0.5分，发现问题未及时处理，未填报《建筑消防设施故障处理记录》扣1分。 |
| （6）管理人员掌握消防设施设备的使用方法并能及时处理各种问题。消防主管人员能正确果断处理各种火险、火灾以及协调指挥、救护、调度。 | 1 | 不符合每处扣0.5分，因人为原因发生火警（火险隐患）每处扣0.5分。消防管理员和主管人员不能正确履行职责的扣1分。 |
| （7）有突发火灾的应急方案，有消防疏散示意图，照明设施、引路标志完好，紧急疏散通道畅通。 | 1 | 无应急方案扣0.5分，违反各种消防设施不规范每项扣1分， |
| （8）严格执行消防工作管理制度，积极巡查，及时正确处理出现的问题。安全生产无事故、无火灾。 | 1 | 每发现一处安全隐患扣0.5分。发生火灾扣1分，并追究责任。 |
| （9）每个法定节假日前组织对高压消毒、高压氧舱、油库、仓库、酒精库、中心供氧等重点部门及各社康中心进行安全检查。 | 0.5 | 少检查一次扣0.5分，拖延时间检查扣1分，无检查记录一次扣1分。 |
| （10）按上级消防主管部门要求，每月及时上报消防检查、巡查、测试等记录。 | 0.5 | 少报、漏报一次扣0.5分。 |

### 附件2 ：医院物业服务季度满意度调查表

**医院物业服务季度满意度调查表（环境美化）**

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写，感谢您的帮助和鼓励！

填写人员：□ 患者 □ 医生 □ 护士 □ 行政 填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 评价内容 | 评价情况 |
| 1.您认为保洁人员在工作中的仪容仪表和服务态度如何？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 2.您对本科室室内（含医生办公室、病房区域等）卫生是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 3.您对公共区域（大厅、走廊、楼梯、通道）清洁频次、质量是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 6.你对病房卫生间、工作区域有无积水、有无防滑措施是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 4.您对卫生间的清洁频次、质量是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 5.您对医院消毒消杀工作是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 7.您对医院道路、绿化带环境卫生是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 8.您对医院垃圾分类、垃圾及时处理是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 9.您对保洁、绿化人员的工作责任心是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 10.您对医院环境卫生整体工作是否满意？ | □ 非常满意(10分) □ 较为满意(8分) □ 一般满意(6分)  □ 不太满意(4分) □ 非常不满意(0分） |
| 11.您对医院环境卫生整体工作有何建议？ |  |
| 备注：根据每季度满意度调查情况，整体满意度达到90分以上则不扣费用，每少5分扣罚1000元，以此类推，低于80分扣罚5000元并需提供整改报告。 | |

**医院物业服务季度满意度调查表（秩序维护）**

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写，感谢您的帮助和鼓励！

填写人员：□ 患者 □ 医生 □ 护士 □ 行政 填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 评价内容 | 评价情况 |
| 1.您认为安管人员在工作中的仪容仪表和服务态度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 2.您认为安管人员在工作中的响应速度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 3.您认为安管人员在工作中的服务技能如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 4.您对安管人员的工作责任心是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 5.您对医院秩序维护整体工作是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 6.您对医院秩序维护整体工作有何建议？ |  |
| 备注：根据每季度满意度调查情况，整体满意度达到90分以上则不扣费用，每少5分扣罚1000元，以此类推，低于80分扣罚5000元并需提供整改报告。 | |

**医院物业服务季度满意度调查表（工程管理）**

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写，感谢您的帮助和鼓励！

填写人员：□ 患者 □ 医生 □ 护士 □ 行政 填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 评价内容 | 评价情况 |
| 1.您认为机电维修人员在工作中的仪容仪表和服务态度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 2.您认为机电维修人员在工作中的响应速度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 3.您认为机电维修人员在工作中的服务技能如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 4.您对机电维修人员的工作责任心是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 5.您对医院机电工程整体工作是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 6.您对医院机电工程整体工作有何建议？ |  |
| 备注：根据每季度满意度调查情况，整体满意度达到90分以上则不扣费用，每少5分扣罚1000元，以此类推，低于80分扣罚5000元并需提供整改报告。 | |

**医院物业服务季度满意度调查表（医疗辅助）**

为进一步改进就医环境，改善服务态度，提升我们的物业服务管理水平，以便我们在今后的工作中能扬长避短，请您根据实际情况如实填写，感谢您的帮助和鼓励！

填写人员：□ 患者 □ 医生 □ 护士 □ 行政 填写日期： 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 评价内容 | 评价情况 |
| 1.您认为医疗辅助人员在工作中的仪容仪表和服务态度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 2.您认为医疗辅助人员在工作中的响应速度如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 3.您认为医疗辅助人员在工作中的服务技能如何？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 4.您对医疗辅助人员的工作责任心是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 5.您对医院医疗辅助整体工作是否满意？ | □ 非常满意(20分) □ 较为满意(16分) □ 一般满意(12分)  □ 不太满意(8分) □ 非常不满意(0分） |
| 6.您对医院医疗辅助整体工作有何建议？ |  |
| 备注：根据每季度满意度调查情况，整体满意度达到90分以上则不扣费用，每少5分扣罚1000元，以此类推，低于80分扣罚5000元并需提供整改报告。 | |

## **（五）违约情形和处理**

中标单位在合同执行期间有下列行为之一的，采购人有权直接解除合同：

1. 擅自变更或者中止采购服务合同的；
2. 在项目服务期间，未经采购人同意，随意变更管理层人员；
3. 不按采购需求、招投标文件以及服务合同要求全面履约的；
4. 服务以次充好且不改正的；
5. 质量出现问题，引起纠纷的；
6. 造成严重后果或恶劣影响的；
7. 违规进行项目分包或未经采购人同意将项目分包；

## **（六）特别声明**

1.中标单位按劳动法和有关法律法规为配备的人员支付工资、保险、高温补贴等一切应付费用，并办理入职体检。

2.员工工资发放及相关保险缴纳依法依规。

3.中标单位物业管理人员常驻深圳市龙岗区人民医院开展日常管理工作。

4.中标单位按时向员工发放工资，非因采购人未及时结算物业费原因导致拖欠工资投诉2次以上，视同中标单位违约，采购人可单方面解除物业管理服务合同。

5.采购人对中标单位聘用人员不满意，有权要求更换中标单位无条件服从并更换。

7.所有员工执行考勤制度，员工请假，中标单位安排人员顶岗。

8.中标单位应当自觉遵守国家相关法律法规和政策，否则，自行承担相应后果。

9.中标单位不以不合理理由要求增加费用或降低服务品质，违反以上任一条款的，均视为违约，采购人有权解除合同。

10.中标单位在合同执行期间，接受政府采购监管部门和采购人的监管。

11.所有员工在深圳市龙岗人民医院工作期间服从统一管理和调度，严格遵守规章制度。

12.中标单位周末和节假日期间提供正常后勤保障服务且服务品质不低于日常服务品质。

13.中标单位应在中标后3个月内在采购人所在市辖区设立服务点或注册分公司。

特别提醒：中标单位严格按照招标文件项目服务要求按时派驻足够数量并符合“岗位具体条件要求”的工作人员到岗，本项目“岗位具体条件要求”有特别说明，请认真核算该要求条件工作人员的工资、福利等人员经费成本，避免中标价格过低导致无法履约或服务质量不合格。

如中标单位无法按相关要求按时派驻足够符合要求条件的工作人员上岗，或中途出现缺岗的情况，采购人将严格按照采购“违约责任”严肃处理。

## **七、其他重要条款**

1.本项目投标报价采用包干制，应包括成本、法定税费和相应的利润，应涵盖本项目招标范围和招标文件所列的各项内容中所述的全部。由投标人根据招标需求自行测算投标报价；一经中标，投标报价即作为中标单位与采购人签订的合同金额。

2.投标人应充分了解项目的位置、情况、道路及任何其他足以影响投标报价的情况，任何因忽视或误解项目情况而导致的索赔或服务期限延长申请将不获批准。

3.投标人不得期望通过索赔等方式获取补偿，否则，除可能遭到拒绝外，还可能将被作为不良行为记录在案，并可能影响其以后参加政府采购的项目投标。各投标人在投标报价时，应充分考虑投标报价的风险。

4.除政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益外，双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

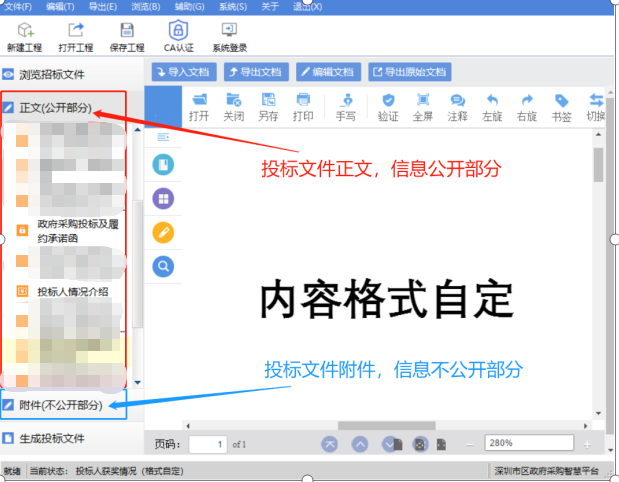
5.“信用中国”中“信用服务”栏的“重大税收违法失信主体”“失信被执行人”，“中国政府采购网”中的“政府采购严重违法失信行为记录名单”，以及“深圳市政府采购监管网”为供应商信用信息的查询渠道，相关信息以开标当日的查询结果为准。

## **投标文件组成要求及格式**

**特别提醒：**

投标文件正文将对外公开，投标文件附件不公开。投标人在编辑投标文件时，在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件的将可能导致投标无效，一切后果由供应商自行承担。

投标文件正文（信息公开部分）必须编制于“正文（公开部分）”，投标文件附件（非信息公开部分）必须编制于“附件（不公开部分）”，如下图所示。



政府集中采购机构公布投标文件正文（信息公开部分）时为计算机截取信息自动公布，**如投标人误将涉及个人隐私的信息放入投标文件正文，相关后果由投标人自负；**如投标人将必须放于投标文件正文（信息公开部分）的内容放入投标文件附件（非信息公开部分），将作投标无效处理。

投标文件组成：

1.投标文件正文**（信息公开部分）**，主要包括以下内容：

（1）投标函

（2）政府采购投标及履约承诺函

（3）投标人情况及资格证明文件

（4）项目详细报价

（5）供应商认证情况

（6）企业荣誉

（7）同类型项目业绩及履约评价

（8）分包意向协议

2.投标文件附件**（信息不公开部分）**：主要包括以下内容：

（1）供应商基本情况表

（2）法定代表人（负责人）证明书

（3）投标文件签署授权委托书

（4）实质性条款响应情况表

（5）项目管理整体设想及策划

（6）制度和档案的建立与管理

（7）保洁管理服务

（8）绿化管理服务

（9）机电设施设备管理服务

（10）突发事件应急处理措施

（11）项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议

（12）安全保卫方案、消防管理

（13）医疗辅助管理服务

（14）拟安排本项目管理的项目经理资历评价（限一人）

（15）拟投入本项目相关人员持证情况

（16）投标人认为需要加以说明的其他内容

**备注：**

**1.本项目为网上电子投标项目，投标文件不需法人或授权委托人另行签字，无需加盖单位公章，招标文件另有规定的除外。**

**2.关于填写“开标一览表”的说明：“开标一览表”中除“投标总价”外，其他信息不作评审依据。**

**投标文件正文（信息公开部分）**

### 一、投标函

致： 深圳公共资源交易中心

1、根据已收到贵单位的项目编号为 的 （项目名称） 项目的招标文件，遵照《深圳经济特区政府采购条例》和《深圳网上政府采购管理暂行办法》等有关规定，我单位经研究上述招标文件的专用条款及通用条款后，愿意按照招标文件要求承包上述项目并修补其任何缺陷。

2、投标价格见投标书编制软件中《开标一览表》中填写的投标总价。

3、如果我单位中标，我单位将按照招标文件的要求足额提交履约担保。

4、我单位同意所递交的投标文件在“对通用条款的补充内容”中明确的投标有效期内有效，在此期间内我单位的投标有可能中标，我方将受此约束。

5、除非另外达成协议并生效，贵单位的中标通知书和本投标文件将构成合同的重要内容。

6、我单位理解贵单位将不受必须接受所收到的最低报价或其它任何投标文件的约束。

**7、如我单位提交样品，且未在规定时间内取回样品的，视同放弃取回，同意深圳公共资源交易中心对我单位提交的样品进行清理。**

投标人： ； 单位地址： ；

法定代表人（负责人）或其授权委托代理人： ；

电话： ；

日期： 年 月 日

1. 政府采购投标及履约承诺函

致：深圳公共资源交易中心

我单位承诺：

1.我单位参与本项目所投标（响应）的货物、工程或服务，不存在侵犯知识产权的情况。

2.我单位参与本项目政府采购活动时不存在被有关部门禁止参与政府采购活动且在有效期内的情况。

3.我单位具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的六项条件。

4.我单位未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。

5.我单位不存在《深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法》（深财规〔2023〕3号）列明的严重违法失信行为。

6.我单位参与该项目投标，严格遵守政府采购相关法律，不造假，不围标、串标、陪标。我单位已清楚，如违反上述要求，投标将作无效处理，被列入不良记录名单并在网上曝光，同时将被提请政府采购主管部门给予一定年限内禁止参与政府采购活动或其他处罚。

7.我单位如果中标，做到守信，不偷工减料，依照本项目招标文件需求内容、签署的采购合同及本单位在投标中所作的一切承诺履约。我单位对本项目的报价负责，中标后将严格按照本项目招标文件需求、签署的采购合同及我单位在投标中所作的全部承诺履行。

我单位清楚，若以“报价太低而无法履约”为理由放弃本项目中标资格时，愿意接受主管部门的处理处罚。若我单位中标本项目，我单位的报价明显低于其他投标人的报价时，我单位清楚，本项目将成为重点监管、重点验收项目，我单位将按时保质保量完成，并全力配合有关监管、验收工作；若我单位未按上述要求履约，我单位愿意接受主管部门的处理处罚。

8.我单位已认真核实了投标文件的全部内容，所有资料均为真实资料。我单位对投标文件中全部投标资料的真实性负责，如被证实我单位的投标文件中存在虚假资料的，则视为我单位隐瞒真实情况、提供虚假资料，我单位愿意接受主管部门作出的行政处罚。

9.我单位承诺中标后项目不转包，未经采购人同意不进行分包。

10.我单位保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷；如有纠纷，我单位承担全部责任。

11.我单位保证，若所投货物涉及《财政部生态环境部关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）列明的政府采购强制产品，则所投该产品符合节能产品的认证要求。若所投产品包括数据中心相关设备的，应满足《财政部 生态环境部 工业和信息化部关于印发<绿色数据中心政府采购需求标准（试行）>的通知》（财库〔2023〕7号）要求。若所投产品涉及国家强制性标准的，所投产品应符合国家强制性标准相关要求。

12.我单位已知悉并同意中标（成交）结果信息公示（公开）的内容。

13.我单位保证，符合《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十八条规定，与其他投标供应商不存在单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；不存在为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的情形。若存在“不同供应商的董事、股东或其他高级管理人员为同一人的”情形的，我单位保证不存在串通投标、恶意串通或者视为串通投标的情形。

**14.我单位清楚，如存在违反投标承诺行为情节严重的，将根据《深圳市财政局关于印发<深圳市财政局政府采购供应商信用信息管理办法>的通知》，依法被列入失信信息。**

## 15.投标人不存在有采购人临床医技科室负责人员和其他从事管理的人员及配偶、子女及其配偶，参与开办、入股（除上市公司非控制股东）或实际控制投标人单位的情形。

16.我单位保证，若投标文件服务标准与招标文件服务标准不一致，以服务标准更高的标准来履约本项目。

以上承诺，如有违反，愿依照国家相关法律法规处理，并承担由此给采购人带来的损失。

投标人：

日期： 年 月 日

### 三、投标人情况及资格证明文件

（一）投标人资格证明文件

**（特别提示：投标人须按本招标文件第一册第一章招标公告“申请人的资格要求”（即投标人资格要求）提供相关的资格证明资料，未提供或提供不完整、不符合要求的，将作投标无效处理，其中要求提供《政府采购投标及履约承诺函》《供应商基本情况表》且已在规定章节中提供的，此处不重复提供。）**

（二）中小企业声明函、残疾人福利性单位声明函及监狱企业声明函

填写指引：

1、该部分内容由投标人根据自身实际情况填写，不符合要求的投标人可以不填写或直接删除相应的声明函。投标人提供的声明函不属实的，属于提供虚假资料谋取中标，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

2、该部分内容填写需要参考的相关文件：

(1)财政部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）

(2)《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）

(3)《统计上大中小微型企业划分办法(2017)》（国统字〔2017〕213号）

(4)《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）

(5)《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、请依照提供的格式和内容填写声明函，不要随意变更格式；声明函不需要盖章或签字；满足多项优惠政策的投标人，不重复享受多项价格扣除政策。

4、声明函具体填写要求：

（1）声明是中小企业须填写《中小企业声明函》的以下内容：

第一处，在“单位名称”下划线处如实填写采购人名称（深圳公共资源交易中心不是本项目的采购人，而是组织实施机构）；

第二处，在“项目名称”下划线处如实填写采购文件中确定的项目名称。对于分包方式面向中小企业采购的项目，应标明中小企业的具体分包内容；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，应标明联合体中中小企业所承担的具体内容；

第三处，在“标的名称”下划线处填写所采购标的具体名称（以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“服务需求名称（标的名称）”一栏为准）；如果涉及多项服务（标的）为同一企业承接的，“标的名称”下划线处可以如实填写多项服务；对于分包方式面向中小企业采购的项目，“标的名称”应填写采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的名称；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目“标的名称”应填写采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的名称。

第四处，在“采购文件中明确的所属行业”下划线处填写采购标的对应的中小企业划分标准所属行业（所属行业以招标文件第一册第三章用户需求书“服务需求明细”的“标的所属行业”一栏为准），并应确保与采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致。对于分包方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的分包给中小企业的采购标的所属行业填写，并应确保与该分包部分采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“采购文件中明确的所属行业”应按照采购文件中注明的联合体中中小企业承担的采购标的所属行业填写，并应确保与该分包部分采购标的涉及的服务承接商本身的所属行业保持一致；

第五处，在“企业名称”下划线处如实填写**服务承接商名称。**对于分包方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写分包部分采购标的对应的服务承接商；对于以联合体方式面向中小企业采购的项目，“企业名称”应填写联合体中中小企业承担采购标的对应的服务承接商；

第六、七、八处，在“从业人员”、“营业收入”、“资产总额”下划线处如实填写从业人员、营业收入、资产总额。从业人员、资产总额指标以上年度末数据为依据，营业收入指标以上年度累计数据为依据。无上年度数据的新成立企业可不填报。

第九处，在“中型企业、小型企业、微型企业”下划线处应依据企业上年度从业人员、营业收入、资产总额等指标，按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号），判断《中小企业声明函》载明的服务承接商是否属于采购文件所属行业的中型企业/小型企业/微型企业。

（2）对于已纳入统计部门统计范围的企业，所属行业、从业人员、营业收入、资产总额、规模类型应与统计部门报表保持一致。对于未纳入统计部门统计范围的企业，应对照《国民经济行业分类》确定所属行业，当企业从事两种以上的经济活动时，按照企业从事的主要活动确定所属行业；从业人员、营业收入、资产总额应按照上年度末实际情况填报，并应确保在争议纠纷处理时，可提供相关数据的来源依据。

（3）事业单位、社会组织等非企业主体不享受中小企业扶持政策。

（4）声明是残疾人福利性单位须填写《残疾人福利性单位声明函》的相关内容，具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

（5）声明是监狱企业须填写《监狱企业声明函》的三项内容（填写位置的字体已加粗），具体参照以上《中小企业声明函》填写要求执行。

5、本项目属于服务类项目，相关服务承接商应当为中小企业或残疾人福利性单位或监狱企业，如包含硬件设备、产品等货物采购的，不再对其中涉及的货物制造商作出要求。

6、若本项目属于专门面向中小企业、残疾人福利性单位或监狱企业，则声明函有效性由采购人或代理机构判定，如判定声明函无效的，相关供应商将作资格审查不通过处理；若本项目非专门面向中小企业、残疾人福利性单位或监狱企业，声明函的有效性由评审委员会判定，如评审委员会判定声明函无效，相关供应商不享受价格扣除（但不作投标无效处理）。

7、采购人、代理机构、评审委员会在依法进行资格审查、评审过程中，发现《中小企业声明函》存在明显笔误或含义不明确的，应按规定要求供应商进行澄清、说明或补正。澄清修改后符合中小企业条件的供应商，可以享受中小企业扶持政策。

1. **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 ***（采购文件中明确的所属行业）*** 行业；承接企业为 ***（企业名称，要求承接企业本身所属行业应当与招标文件要求的行业相一致）*** ，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）*** 行业；承接企业为 ***（企业名称，要求承接企业本身所属行业应当与招标文件要求的行业相一致）*** ，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。

本投标人已知悉《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕 46 号）、《中小企业划型标准规定》（工信部联企〔2011〕 300 号）、《统计上大中小微型企业划分办法（2017）》等规定，承诺提供的声明函内容是真实的，并知悉根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46 号）第二十条规定，投标人按照本办法规定提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标，依照《政府采购法》等政府采购有关法律法规规定追究相应责任。

**2、残疾人福利性单位声明函（服务类）**

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 ***（单位名称）*** 单位的 ***（项目名称）*** 项目采购活动由本单位提供服务。

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。

本投标人已知悉《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，承诺提供的声明函内容是真实的，如提供声明函内容不实，则依法追究相关法律责任。

**3、监狱企业声明函【服务类，监狱企业如需享受优惠政策，还须另行提供省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件】**

本投标人郑重声明，根据《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，本投标人参加**（采购人名称）**的**（项目名称）**采购活动，服务全部由符合政策要求的监狱企业承接。相关监狱企业的具体情况如下：

1. ***（标的名称*）** ，承接单位为***（企业名称）***，属于***监狱企业***；

2. ***（标的名称）***，承接单位为***（企业名称）***，属于***监狱企业***。

……

本投标人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。

附：省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的监狱企业证明文件。

### 四、项目详细报价

**（一）分项报价表**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目名称 | 投标报价（元） | 备注 |
| 深圳市龙岗区人民医院物业管理服务 | 小写： |  |

**注：**

投标人的投标报价不得超过预算金额，否则将导致投标被否决。

**（二）投标人认为需要涉及的其他内容报价清单**

五、供应商认证情况

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中这一评审因素要求，提供证明资料）

六、企业荣誉

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中这一评审因素要求，提供证明资料）

七、同类型项目业绩及履约评价

（特别提示：投标人须按本招标文件评标信息中这一评审因素要求，提供证明资料）

1. 分包意向协议

（特别提示：投标人须按本招标文件要求，提供证明资料）

**（信息公开部分的内容到此为止！以下为信息不公开部分。）**

**投标文件附件（信息不公开部分）**

一、供应商基本情况表

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 投标（响应）供应商 | |  | | 项目名称及编号 | |  | |
| **投标（响应）供应商相关人员情况** | | | | | | | |
| 序号 | 职务 | | 姓名 | 身份证号码 | | 劳动合同  关系单位 | 缴纳社会  保险单位 |
| 1 | 法定代表人/单位负责人/主要经营负责人 | |  |  | |  |  |
| 2 | 项目投标授权代表人 | |  |  | |  |  |
| 3 | 项目负责人 | |  |  | |  |  |
| 4 | 主要技术人员 | |  |  | |  |  |
| 5 | 投标文件编制人员 | |  |  | |  |  |
| **说明：同一职务有多人担任（如主要技术人员），应分行填写。** | | | | | | | |
| **投标（响应）供应商关联关系情况** | | | | | | | |
| 序号 | 关联关系类型 | | 关联主体名称 | | 备注 | | |
| 1 | 控股股东 | |  | | 指出资额（或持有股份）占投标（响应）供应商资本总额（或股本总额）50%以上的股东，以及出资额（或持有股份）的比例虽然不足50%，但依其出资额（或持有股份）所享有的表决权已足以对投标（响应）供应商股东会（或股东大会）的决议产生重要影响的股东。 | | |
| 2 | 管理关系 | |  | | 指对投标（响应）供应商不具有出资持股关系，但对其存在管理关系的主体。 | | |
| **说明：同一关联关系类型有多个主体的，应分行填写。** | | | | | | | |

### 二、法定代表人（负责人）证明书

（姓名），现任我单位 职务，为法定代表人（负责人），身份证件号为： ，联系电话： 。

特此证明。

说明：1、法定代表人为投标人（企业事业单位、国家机关、社会团体）的主要行政负责人。

1. 本证明书要供法定代表人（负责人）相关身份证明文件：身份证扫描件（正反两面）；港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。
2. 本项目投标授权代表为法定代表人（负责人）的，无需提供《投标文件签署授权委托书》。
3. 内容必须填写真实、清楚，涂改无效，不得转让、买卖。

**附1：要求必须提供法定代表人（负责人）证件扫描件（正反两面）**

|  |  |
| --- | --- |
| 证件扫描件正面 | 证件扫描件反面 |

**附2：提供法定代表人（负责人）社保证明文件**

**1.提供开标日前近一个月载有社保部门公章的社保缴交证明材料；**

**2.若供应商成立不足一个月，需提供成立情况说明函（格式自拟），无需提供相关人员社保；**

**3.如依法不需要缴纳社会保险的，应提供相应文件证明**；

**温馨提示**：为避免出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条第二项所列情形，请投标供应商核实贵单位法定代表人、本项目投标授权代表人、项目负责人（如有）、主要技术人员（如有）等是否在贵单位缴纳社会保险。

### 三、投标文件签署授权委托书

本授权委托书声明：我 （姓名）系 （投标人名称）的法定代表人（负责人），现授权委托 （姓名）为我单位签署本项目已递交的投标文件的法定代表人（负责人）的授权委托代理人，代理人全权代表我所签署的本项目已递交的投标文件内容我均承认。

代理人无转委托权，特此委托。

代理人： ；

身份证件号： ，职务： ；

联系电话： ，手机： ，电子邮箱： ；

授权委托日期： 年 月 日。

**附：请提供代理人身份证扫描件（正反两面）；港澳台居民可提供来往通行证扫描件；非中国国籍管辖范围人员，可提供公安部门认可的身份证明材料扫描件。**

|  |  |
| --- | --- |
| 证件扫描件正面 | 证件扫描件反面 |

**附2：提供代理人社保证明文件**

## **1.提供开标日前近一个月载有社保部门公章的社保缴交证明材料；**

## **2.若供应商成立不足一个月，需提供成立情况说明函（格式自拟），无需提供相关人员社保；**

## **3.如依法不需要缴纳社会保险的，应提供相应文件证明；**

## **4.如为法定代表人参与项目投标则无需提供授权委托书和重复提供社保证明材料。**

**温馨提示**：为避免出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第七十五条第二项所列情形，请投标供应商核实贵单位法定代表人、本项目投标授权代表人、项目负责人（如有）、主要技术人员（如有）等是否在贵单位缴纳社会保险。

### 四、实质性条款响应情况表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 实质性条款具体内容 | 投标响应 | 偏离情况 | 说明 |
| 1 | （填写相关内容） |  |  |  |
| 2 | （填写相关内容） |  |  |  |
| 3 | ………… |  |  |  |

**注：1.上表所列各项均为不可负偏离条款。**

**2.“投标响应”一栏应当详细填写投标人自身响应情况，而不能不合理照搬照抄招实质性条款具体内容。**

**3.“偏离情况”一栏应填写“正偏离”、“负偏离”或“无偏离”，“正偏离”表示“投标响应优于实质性条款具体内容要求”，“负偏离”表示“投标响应不满足实质性条款具体内容要求”，“无偏离”表示“投标响应与实质性条款具体内容要求一致”。**

**4.评审委员会有权对投标响应情况作出判断（作出评审结论）。**

**5.实质性响应条款“投标响应情况”与投标文件其它内容冲突的，以实质性响应条款“投标响应情况”为准。**

**6.要求提供证明资料，在“说明”一栏中列明证明资料的位置,以便评审；未要求提供证明材料的，投标人可以不提供。**

五、项目管理整体设想及策划

六、制度和档案的建立与管理

七、保洁管理服务

八、绿化管理服务

九、机电设施设备管理服务

十、突发事件应急处理措施

十一、项目重点难点分析、应对措施及相关的合理化建议

十二、安全保卫方案、消防管理

十三、医疗辅助管理服务

十四、拟安排本项目管理的项目经理资历评价（限一人）

十五、拟投入本项目相关人员持证情况

### 十六、投标人认为需要加以说明的其他内容

（一）政府采购违法行为风险知悉确认书

**我单位在投标前已充分知悉以下情形为参与政府采购活动时的重大风险事项，并承诺已对下述风险提示事项重点排查，若存在下述情况，我单位愿意依法承担被记入供应商诚信档案、罚款、取消参与政府采购资格、吊销营业执照等处罚；构成犯罪的，依法承担刑事责任。**

|  |  |
| --- | --- |
| 序号 | **供应商参与投标禁止情形** |
| 1 | 与其他投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为**同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险**。 |
| 2 | 参与本项目政府采购活动时，与其他投标供应商存在单位负责人为**同一人或直接控股、管理关系**。 |
| 3 | 与其他投标供应商的投标文件或部分投标文件**相互混装或存在非正常一致**。 |
| 4 | 与其他投标供应商的投标文件由**同一单位或者同一人编制**，或者使用**同一设备编制**（“文件制作机器码”“文件创建标识码”一致）。 |
| 5 | 提供**未经出具机构核实**的虚假的检验检测报告、业绩材料、社保缴纳证明、学历学位证书、职称认证证书等材料。 |
| 6 | 擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用或未妥善保管。 |

**一、我单位已充分知悉“隐瞒真实情况，提供虚假资料”的法定情形，包括但不限于：**

（一）通过转让或者租借等方式从其他单位获取资格或者资质证书投标的。

（二）由其他单位或者其他单位负责人在投标供应商编制的投标文件上加盖印章或者签字的。

（三）项目负责人或者主要技术人员不是本单位人员的。

（四）投标保证金不是从投标供应商基本账户转出的。

（五）其他隐瞒真实情况、提供虚假资料的行为。

**二、我单位已充分知悉“与其他采购参加人串通投标”的法定情形，包括但不限于：**

（一）投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿。

（二）不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者在同一单位缴纳社会保险。

（三）不同投标供应商的投标文件由同一单位或者同一人编制，或者由同一人分阶段参与编制的。

（四）不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装。

（五）不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致。

（六）由同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动的。

（七）不同投标人的投标报价呈规律性差异。

（八）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出。

（九）主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

**三、我单位已充分知悉下列情形存在法律风险，在投标前已对相关风险事项进行排查。**

（一）对于从其他主体获取的投标资料，我单位应审慎核查，确保其真实性。**如主管部门查实投标文件中存在虚假资料的，无论相关资料是否由第三方或本公司员工提供，均不影响主管部门对供应商存在“隐瞒真实情况，提供虚假资料”违法行为的认定。**

（二）对于涉及国家机关出具的公文、证件、证明材料等文件，一旦涉嫌虚假，经查实，主管部门将依法从严处理，并移送有关部门追究法律责任；涉嫌犯罪的，移送司法机关处理。

（三）我单位对投标电子密钥或电子营业执照负有妥善保管、及时变更和续期等主体责任；使用电子密钥或电子营业执照在深圳政府采购网站进行的活动，均具有法律效力，须承担相应的法律后果。若**擅自将投标密钥或电子营业执照出借他人使用所造成的法律后果，由我单位自行承担**。

**四、我单位已充分知悉政府采购违法、违规行为的法律后果。**

经查实，若我单位存在政府采购违法、违规行为，主管部门将依据《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条的规定，处以一至三年内禁止参与本市政府采购，并记入供应商诚信档案，处采购金额千分之十以上千分之二十以下罚款；情节严重的，取消参与本市政府采购资格，处采购金额千分之二十以上千分之三十以下罚款，由市场监管部门依法吊销营业执照。

以下文字请投标供应商抄写并确认：“我单位已仔细阅读《政府采购违法行为风险知悉确认书》，充分知悉违法行为的法律后果，并承诺将严谨、诚信、依法依规参与政府采购活动”。

|  |
| --- |
|  |
|  |
|  |
|  |

单位负责人签名：

（加盖公章）

日期：

**注：1.《政府采购违法行为风险知悉确认书》需由投标供应商负责人签字并加盖单位公章后，扫描上传至投标文件一并提交。**

**2.根据《深圳市财政局关于在采购文件及深圳政府采购智慧平台增设供应商投标特别警示条款等事宜的通知》（深财购〔2025〕7号）的要求，《政府采购违法行为风险知悉确认书》用于对供应商违法行为的提醒，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。**

（二）订单融资情况

**1、关于政府采购订单融资政策**

为深入贯彻落实国家深化政府采购制度改革精神，充分发挥政府采购扶持中小企业发展的政策功能，缓解中小微企业融资难、融资贵的问题，根据《深圳市财政局关于加大力度运用政府采购订单融资政策支持企业发展的通知》要求，参与深圳市政府采购活动供应商可凭借所获取的深圳市政府采购中标通知书与采购合同，向参与订单融资业务的金融机构提出融资申请，金融机构以各自信贷政策为基础，为中标（成交）供应商提供融资授信，订单融资具体流程可登录深圳要素交易金融服务平台(https://finance.szexgrp.com/gtm/web/guarantee/#/)，相关政策法规参阅深圳市政府采购监管网（http://zfcg.sz.gov.cn/）信息公开栏目。

**2、供应商账户信息**

投标人（单位全称）： ；

投标人单位地址： ；

法定代表人（负责人）或其授权委托代理人： ；

联系电话： ；

开户银行名称： ；

开户银行账号： ；

开户银行地址： 。

**注：本项填写内容作为订单融资开展的参考信息，不作为供应商资格性审查及符合性审查条件。**

………………（根据项目具体情况增加与综合实力评审相关的节点）

（三）投标人认为需要加以说明的其他内容（格式自定）

## **第五章 合同条款及格式**

**（仅供参考，具体以项目需求及采购结果为准）**

**深圳市龙岗区人民医院物业管理服务合同主要条款（模板）**

依据《物业管理条例》《深圳经济特区物业管理条例》等国家、地方有关物业管理法律法规及深圳市龙岗区人民医院物业管理服务采购项目招标文件（招标编号： ）、中标通知书、中标单位投标文件等规定和要求，在平等、自愿、协商一致的基础上，就甲方委托乙方对深圳市龙岗区人民医院物业项目实行专业化、一体化的物业管理订立本合同。

**第一条 物业基本情况**

深圳市龙岗区人民医院[香港中文大学（深圳）附属第二医院]位于龙岗区中心城爱心路53号，是一所学科齐全、设备先进、技术力量雄厚，集急救、医疗、科研、教学、预防保健为一体综合性三级甲等医院。院本部、下属社康服务中心（22个）及院外原坪山制剂中心的总面积约为184177.07平方米，编制床位1000张(实际开放905张）。

为做好医院各项管理服务工作，确保医院安全和高效地运行，要求具有符合我院实际的信息化技术管理资源、善于利用信息及互联网平台对日常管理服务工作进行高效管控、具备高素质和相应管理经验的物业公司承担我院的工程管理服务、环境美化服务、秩序维护服务、医疗辅助服务及其他相关服务工作。

**第二条 委托服务内容及要求**

（根据招投标文件确定）

**第三条 合同期限**

1、项目服务期限为一年，自 年 月 日至 年 月 日止。

2.一年合同期满后，经双方协商决定可以续签的可按原合同条款续签下一年度合同，每次续签期限为一年，最多可续签二次。一年合同期满后，经本项目履约考核良好或以上的可按原合同条款续签下一年度合同。如甲方依据合同内考核标准对乙方履约情况不满意，或因采购人实际业务发展需求，采购人不再续约，中标单位必须服从要求。

3. 乙方在合同期满前，应无条件配合甲方及新的中标单位做好服务项目的无缝交接。所有交接手续（含人员培训交接、证件变更手续等）均应在中标通知书发出之日起30个工作日内全部办理完毕。

**第四条 甲方的权利和义务**

1．代表和维护产权人、使用人的合法权益。

2．审定乙方的相关物业管理制度及年度管理计划。

3．对乙方服务实施监督检查。甲方有权要求乙方对违反服务承诺的事项或不合理、低效率的工作计划进行限期整改；有权要求采纳甲方提出的合理要求；有权对乙方不称职的人员提出撤换的要求。

4．甲方有权对乙方的服务进行全面考核评定，如因乙方管理不善，造成重大经济损失或乙方出现重大管理失误的，甲方有权终止合同。

5．在处理特殊事件和紧急、突发事故时，甲方对乙方现场工作人员具有直接指挥权。

6．甲方有权要求乙方按双方约定的管理标准及要求提供物业管理报告等管理信息，有权要求乙方在三个工作日内对甲方人员投诉给予书面答复。

7．委托乙方对违反物业管理法规政策及甲方公约的行为进行处理，包括责令停止违章行为、要求赔偿经济损失等。

8．甲方在合同生效之日起三十日内按规定向乙方提供本合同所涉及的物业档案、资料，并在乙方管理期满时予以收回。

9．甲方负责处理物业合同约定之外的和非乙方原因而产生的各种纠纷。

10．甲方不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

11．如果甲方对乙方所提供的物业管理服务质量不满意时，甲方有权提出整改意见，同时乙方应及时采取有效措施给予纠正、预防，并改进。对甲方提出的情节较严重的物业管理问题，若乙方在合理的时间内仍不能改进的，双方协商解决。

12．协助乙方做好物业管理工作和宣传教育、文化活动。

13．水、电、燃气费由甲方直接向自来水公司、供电公司、燃气公司交纳。

14．乙方按合同完成工作，甲方必须按时签署付款凭证。

15．法规政策规定属于甲方的其他权利及义务。

**第五条 乙方的权利和义务**

1．认真做好物业接管、验收各项工作，根据有关法律、法规政策及本项目招投标文件要求、本合同规定，制定物业和各项管理办法、规章制度、应急措施及计划、实施细节、各岗位人员日常工作职责，自主开展各项管理经营活动，但不得损害甲方的合法权益，获取不当利益。

2．遵照国家、地方物业管理收费规定，按物业管理的服务项目、服务内容、服务标准，测算物业管理收费标准，严格按合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

3．乙方必须依法与员工签订用工合同，购买相关保险，按月及时发放工资，保障员工正常休息时间。乙方如与员工之间发生劳动争议及其他纠纷，与甲方无关。

4．乙方须为全体员工配置统一固定的工作服，费用由乙方自理。

5．乙方须加强员工职业道德和法制教育，做好各项保密工作。

6．乙方有权要求甲方办公人员遵守有关物业管理制度，在做好日常服务工作的同时，乙方有责任向甲方提供合理化建议，提高管理效率和服务质量。

7．乙方有权选聘专业性公司承担本合同范围内管理项目中的辅助性项目。乙方不得将整体管理责任及利益转让、分包给其他个人或单位。乙方就所聘专业公司的服务对甲方承担全部责任。

8．对物业范围内的公用设施及设备设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在物业范围内改、扩建完善配套项目，须报甲方和有关部门批准后方可实施。

9．建立本物业的物业管理档案并负责记载有关变更情况。及时向甲方提交各类重大和突发事件处理的报告；按时向甲方提交工作总结和计划报告。

10．乙方不得自行或同意他人在管理区域内投放任何形式的广告或横幅，公益广告及活动横幅需经甲方书面同意。

11．因乙方人员管理不善、作业流程不规范、疏忽、失误等原因（不可抗力因素除外）而导致甲方物业、设备、财产及其他损失时，乙方须恢复原状或赔偿相应损失。

12．乙方须按照要求提供足够的物业管理设备。

13．乙方须严格服从、积极落实甲方关于物业管理服务的各项管理及服务要求。

14．乙方须接受甲方及物业管理主管部门、有关政府部门的监督、指导。

15. 乙方物业管理人员常驻深圳市龙岗区人民医院开展日常管理工作。

16. 乙方在周末和节假日期间提供正常后勤保障服务且服务品质不低于日常服务品质。

17. 乙方须在合同签订后3个月内在甲方所在市辖区设立服务点或注册分公司。

18. 乙方须严格按照合同中项目服务要求按时派驻足够数量并符合“岗位具体条件要求”的工作人员到岗。

19．法规政策规定属于乙方的其他权利及义务。

**第六条 管理服务费用**

1. 本物业的年管理服务费金额为人民币 （￥ 元/年），最终支付金额按照实际岗位数按月结算。

结算公式为：

月物业管理服务费=岗位单价 \*月实际岗位数-考核扣罚费用

其中：

岗位单价=年管理服务费/552.9/12

2. 本项目采用按岗位结算方式，每月服务费按照岗位单价和岗位数（新上岗位按照实际上岗时间核算）据实结算，甲方在每月10日前（如遇法定节假日则顺延）进行上一月度服务考核。乙方在每月10日前向采购人提交上月岗位出勤情况等确认文件，并按要求提供结算材料，（上月出勤情况需经采购人相关科室负责人签字确认），甲方对乙方提交的结算材料进行审核。甲方根据考核结果确认应付费用后，乙方开具相应金额的合规发票，甲方根据支付管理流程向乙方支付服务费。合同期内因政策性因素影响（如最低工资上涨、社保等）导致支出发生变化，由乙方自行承担，甲方不再另行支付费用。

3. 本项目报价为人民币报价，报价包括物业服务成本、法定税费和乙方企业的利润等一切应尽费用，应包括以下内容：

（1）行政费用，包括：员工\管理人员工资、社保等费用，加班费、节日费等。

（2）清洁材料费。

（3）绿化费。

（4）维修材料费。

（5）不可预见费。

（6）法定税费。

（7）物业管理佣金等。

（8）招标范围有关项目内容要求所列的各项指定费用。

4.甲方根据实际情况提供管理用房（含办公、仓库及维修场所），不提供员工宿舍。

5.公共水电费及发电机燃油费由甲方承担（包括卫生间、绿化、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。

6.除合同另有约定除外，大、中修和更新改造费用由甲方负责。

7.院内设施设备的专业维保、检测、年审等费用由甲方支付。

8.甲方直接委外管理的设施设备维保及维修材料等费用由采购人承担。

9.春节、五一、十一等法定节假日加班安排：由乙方按采购人要求，综合考虑管理需求安排岗位，加班费用由乙方按相关政策支付和承担，甲方不另外支付。

10.物业管理承包项目中双方所负责的材料（详见下表），因业务资质或管理需要，乙方可以将化粪池清理、隔油设备维修、无害化清理、绝缘工具检测、消杀、绿化业务分包给专业公司，除合同许可并经采购人书面同意外，乙方将本物业服务项目整体分包或转包给第三方的，甲方可立即解除服务合同，并要求乙方支付服务费总额【5%】的违约金。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **对应**  **岗位** | **甲方承担** | **乙方承担**  **（院本部及各社康中心）** |
| 物业管理处 | 1.公共水电费及发电机燃油费。  2.采购人根据实际需要提供管理用房（含办公、仓库及维修场所）；  3.标识制作（除物业办公室）；  4.物业办公电话费、网络费。 | 1.电脑、沙发等物业办公室使用的固定资产。  2.办公用品：纸、笔等。 3.标识制作（物业办公室管理标识）。 |
| 秩序维护部 | 1.灭火器、消防栓、消防水带等消防器材的过期填充、老化更换以及新增等支出由采购人承担。  2.反恐装备、安检手持工具。  3.防汛所需用品（防汛挡板等）。  4.停车场现有设施设备的维修维护、新增及改造。 | 1.秩序员的工作服。  2.秩序员对讲机等。  3.职业安全防护用品、巡逻工具等。  4.停车场警示带、反光膜、防撞柱、挡车墩等低值易耗品（大规模更换除外）。 |
| 机电工程部 | 1.专业维保：除物业负责外的其他维保（医疗设备不在本次招标范围内）。 | **专业维保（可分包）：**  化粪池清理、隔油设备维修、无害化清理（清理频次每季度一次）、绝缘工具检测。 |
| 1.全院及各社康设施设备配件、分体空调配件以及日常维修单个、单价在300元以上（不含300元）的维修材料。  2.新装线路、线路改造、布线等相关费用。  3.医院路牙粉刷的材料。 | 1.全院及各社康设施设备（不含医疗设备、不含采购人委外设备、不含设施设备批量更新改造、新建、加装、改装）配件、分体空调配件以及日常维修、更换单个、单价在300 元以下（含300）的维修材料费。  2.维修员工作服及职业安全防护用品、维修工具。  3.除所列采购人承担费用外的其他未详尽费用， 由双方协商。 |
| 医辅部 | 标本运送箱。 | 员工服装等劳保用品、生活用品。 |
| 保洁部 | 1.医疗、生活垃圾转运费及处理费。  2.医疗、生活垃圾运送工具、垃圾桶以及非物业承担的清洁工具。塑胶锐器盒、医废系统。  3.洗消中心洗涤设备（洗衣机、烘干机）、地巾、布巾、消毒药剂等。  4.住院部区域、门诊区域、社康区域卫生间卷纸。 | 1.院本部大理石地面、PVC地板保养：半年一次。  2.清洁工具（如：扫把、拖把、尘推、洁厕刷、拖桶、地毯刷等）耗材（如：玻璃清、碧丽珠、不锈钢油、洗衣粉、洁厕灵、钢丝球等）、生活垃圾袋、医疗垃圾袋（含扎带）、保洁所需消毒片等常用清洁物资（包含社康）。  3.清洁专业作业机器设备。  4.清洁工工作服及职业安全防护用品。  5. 四害消杀、白蚁防治等。 |
| 现有绿化植物（包括但不限于草 坪、花 卉、灌乔木及室内绿植等）。 | 1.院本部绿植的补种（包括但不限于草、坪、花卉、灌乔木等），中标单位养护责任不到位导致的补种由中标单位承担苗木购买，其他情况由采购人负责购买。同时，中标单位对小面积（10平方米）草坪及低值（单株20元及以下）花草的缺失应及时完成补种。  2.绿化工具及耗材：绿篱机、喷药机、除草剂、除虫剂等（不含社康）。  3.院本部绿植租摆：每半年更换一次。 |
| **开荒部分** | | |
| 1 | 搬迁、甲醛治理。 | 300平方米及以下区域的清洁开荒 |

11.乙方根据以下信息向甲方开具合法有效的增值税普通发票，甲方开票抬头信息：深圳市龙岗区人民医院。

12.根据约定，乙方作为收取本合同物业管理等相关费用的收款方，其收款信息如下：

名 称：

银 行 账 号：

纳税人识别号：

开 户 银 行：

**第七条 违约责任**

1．如因甲方原因，造成乙方未完成规定管理目标或直接造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方相应补偿；乙方有权要求甲方限期整改，逾期未整改的，乙方有权终止合同的履行。

2．如因乙方原因，未按招标文件、投标文件履行服务内容、不能完成规定管理目标或直接造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方相应补偿。甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，甲方有权终止合同。

3．因甲方房屋建筑或设施设备质量或安装技术等原因，造成重大事故的，由甲方统筹处理，乙方配合善后处理。

4．因乙方管理不善、操作不当、疏忽、失职失误等原因造成重大事故的，由乙方承担一切责任并负责善后处理（产生事故的直接原因，以政府有关部门的鉴定结论为准），且甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

5．甲、乙双方如采取不正当竞争手段而取得管理权或致使对方失去管理权，或造成对方经济损失的，应承担全部责任。

6．甲方若无故逾期支付物业管理费超过一个月时间，每逾期一天，需按逾期支付管理费金额的万分之一支付违约金。如乙方迟延提供或不能提供合法发票，则甲方有权推迟付款而不承担任何责任。

7. 乙方在合同执行期间有下列行为之一的，甲方有权直接解除合同：

（1）擅自变更或者中止采购服务合同的；

（2）在项目服务期间，未经采购人同意，随意变更管理层人员；

（3）不按采购需求、招投标文件以及服务合同要求全面履约的；

（4）服务以次充好且不改正的；

（5）质量出现问题，引起纠纷的；

（6）造成严重后果或恶劣影响的；

（7）违规进行项目分包或未经采购人同意将项目分包；

（8）未按时向员工发放工资，非因甲方未及时结算物业费原因导致拖欠工资投诉2次以上；

（9）以不合理理由要求增加费用或降低服务品质；

（10）因乙方过错，造成政府部门检查（包括但不限于环保、反恐、消防、医院评审检查等）不合格，对采购人造成重大影响的。

**第八条 物业服务履约验收及考核方案**

（根据招投标文件确定）

**第九条 其它事项**

1．双方可对本合同的条款进行修订、更改或补充，并书面签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

2．合同规定的管理期满，本合同自然终止，双方如续订合同，应在该合同期满前向对方提出书面要求。

3．本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方均不承担违约责任并按有关法规政策规定及时协商处理。

4．本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成时，提交甲方所在地人民法院提起诉讼解决。

5．本合同正本共 页，一式六份，甲、乙双方各执三份，具有同等法律效力。

6．本合同自签订之日起生效。

7.附件：

(1)《深圳市龙岗区人民医院物业管理服务考核标准》

（2）《深圳市龙岗区人民医院物业服务季度满意度调查表》

## 第二册 通用条款（公开招标）

## 总则

1. 通用条款说明

1.1政府集中采购机构发出招标文件通用条款版本，列出深圳市政府采购项目进行招标采购所适用的通用条款内容。如有需要，政府集中采购机构可以对通用条款的内容进行补充。

1.2招标文件分为第一册“专用条款”和第二册“通用条款”。

1.3“专用条款”是对本次采购项目的具体要求，包含招标公告、对通用条款的补充内容及其他关键信息、用户需求书、投标文件格式及附件、合同条款及格式等内容。

1.4“通用条款”是适用于政府采购公开招标项目的基础性条款，具有普遍性和通用性。

1.5 “专用条款”和“通用条款”表述不一致或有冲突时，以“专用条款”为准。

2．招标说明

本项目按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》及政府采购其他法律法规，通过公开招标方式确定中标供应商。

3．定义

招标文件中下列术语应解释为：

3.1“采购人”：指利用财政性资金依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织；

3.2 “政府集中采购机构”是指市政府设立的，组织实施政府采购项目，并对政府采购活动提供服务的专门机构；本文件所述的“政府集中采购机构”指**深圳公共资源交易中心**；

3.3“投标人”，即供应商，指参加投标竞争并愿意按照招标文件要求向采购人提供货物、工程或者服务的依法成立的法人、其他组织或者自然人；

3.4“评审委员会”是依据《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》等有关规定组建的专门负责本次招标评审工作的临时性机构；

3.5“日期”指公历日；

3.6“合同”指由本次招标所产生的合同或合约文件；

3.7“电子投标文件”指利用**深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司龙岗分公司）**网站提供的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件（以下简称：投标文件制作软件）制作并加密的投标文件,适用于网上投标；（投标文件制作软件可从“下载地址：http://zfcg.szggzy.com:8081/cgxy/013002/20210923/173e0b2c-7a4c-4246-a0c7-e0ea75d84dd6.html深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip”下载）；

3.8“网上投标”指通过**深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司\*\*\*分公司）**网站上传电子投标文件；

3.9招标文件中的标题或题名仅起引导作用，而不应视为对招标文件内容的理解和解释。

4.政府采购供应商责任

4.1欢迎诚信、有实力和有社会责任心的供应商参与政府采购事业。

4.2投标人应当遵循公平竞争的原则，不得恶意串通，不得妨碍其他投标人的竞争行为，不得损害采购人或者其他投标人的合法权益。如违反上述要求，经核实后，供应商的投标无效。

5．投标人参加政府采购的条件

5.1投标人应在投标前到**深圳公共资源交易中心（具体在深圳交易集团有限公司政府采购业务分公司进行办理）**进行注册并办理电子密钥。《供应商注册及信息变更指引》详见www.szggzy.com网站“交易服务指南-政府采购”。。

5.2投标人资格要求

参加本项目的投标人应具备的资格条件详见本项目招标公告中 “投标人资格要求”（即申请人的资格要求）的内容。

5.3联合体投标

5.3.1　以下有关联合体投标的条款仅适用于允许投标人组成联合体投标的项目。

5.3.2 由两个或两个以上的自然人、法人或者其他组织可以组成一个联合体，以一个供应商的身份共同投标时，应符合以下原则：

（1）投标联合体各方参加政府采购活动应当具备下列条件：

1、具有独立承担民事责任的能力；

2、有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

3、具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、法律、行政法规规定的其他条件。

（2）在投标截止前，投标联合体各方均应注册成政府集中采购机构供应商；

（3）联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级；

（4）是否允许联合体参加投标，应当由采购人和采购代理机构根据项目的实际情况和潜在供应商的数量自主决定，如果决定接受联合体投标则应当在招标公告中明示；

（5）投标人的投标文件及中标后签署的合同协议对联合体各方均具法律约束力；

（6）联合体各方应当签订联合体投标协议，明确约定各方拟承担的工作和责任，并将该协议随投标文件一并递交给政府集中采购机构；

（7）联合体中标后，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任；

（8）以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动，出现上述情况者，其投标和与此有关联合体、总包单位的投标将被拒绝；

（9）本通用条款中“投标人”一词亦指联合体各方，专用条款另有规定或说明的除外。

6．政策导向

6.1 政府采购扶持贫困地区、中小企业、监狱企业和残疾人福利性单位发展，支持节能减排、环境保护。

6.2 本项目落实深圳市政府采购供应商诚信管理政策要求。

6.3 本项目支持投标人性别平等的相关政策。

7.本项目若涉及采购货物，则合格的货物及相应服务应满足以下要求：

7.1 必须是全新、未使用过的原装合格正品（包括零部件），如安装或配置了软件的，须为正版软件。

7.2 国产的货物及其有关服务必须符合中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.3 进口货物及其有关服务必须符合原产地和中华人民共和国的设计、制造生产标准及行业标准。进口的货物必须具有合法的进口手续和途径，并通过中华人民共和国商检部门检验。招标公告有其他要求的，亦应符合其要求。

7.4 投标人应保证，其所提供的货物通过合法正规渠道供货，在提供给采购人前具有完全的所有权，采购人在中华人民共和国使用该货物或货物的任何一部分时，不会产生因第三方提出的包括但不限于侵犯其专利权、商标权、工业设计权等知识产权和侵犯其所有权、抵押权等物权及其他权利而引发的纠纷。如有纠纷，投标人应承担全部责任。

7.5 投标人应保证，其所提供的货物符合国家强制性标准要求；符合相关行业标准（如具备行政主管部门颁发的资质证书或国家质量监督部门的产品《检验报告》等）。设备到货验收时，还必须提供设备的产品合格证、质量保证文件。若中标后，除非另有约定，投标人必须按合同规定完成设备的安装，并达到验收标准。

7.6 工期要求：投标人在投标时对其所投项目应提交交货进度、交货计划等，在合同规定的时间内完成项目实施工作。

7.7 投标人必须承担设备运输、安装调试、验收检测和提供设备操作说明书、图纸等其他相关及类似的义务。

8．投标费用

不论投标结果如何，投标人应承担其编制投标文件与递交投标文件所涉及的一切费用。

9．踏勘现场

9.1如有需要（详见专用条款），采购人或政府集中采购机构将组织投标人对项目现场及周围环境进行踏勘，以便投标人获取有关编制投标文件和签署合同所需的资料。踏勘现场所发生的费用由投标人自行承担。投标人应按招标文件所约定的时间、地点踏勘现场。

9.2投标人及其人员经过采购人的允许，可以进入采购人的项目现场踏勘。若招标文件要求投标人于统一时间地点踏勘现场的，投标人应当按时前往。

9.3采购人应当通过政府集中采购机构向投标人提供有关现场的书面资料和数据。

9.4任何人或任何组织在踏勘现场时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

9.5未参与踏勘现场不作为否定投标人资格的理由。

10．标前会议

10.1如采购人或政府集中采购机构认为有必要组织标前会议，投标人应按照招标文件规定的时间或政府集中采购机构另行书面通知（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）的时间和地点，参与标前会议。

10.2任何人或任何组织在标前会议时向投标人提供的任何书面资料或口头承诺，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理。

10.3未参与标前会议不作为否定投标人资格的理由。

## 招标文件

11．招标文件的编制与组成

11.1招标文件除以下内容外，政府集中采购机构在招标期间发出的澄清或修改等相关公告或通知内容，均是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用；

招标文件包括下列内容：

**第一册 专用条款**

**关键信息**

第一章 招标公告

第二章 对通用条款的补充内容及其他关键信息

第三章 用户需求书

第四章 投标文件格式及附件

第五章 合同条款及格式

**第二册 通用条款**

第一章 总则

第二章 招标文件

第三章 投标文件的编制

第四章 投标文件的递交

第五章 开标

第六章 评审要求

第七章 评审程序及评审方法

第八章 定标及公示

第九章 公开招标失败的后续处理

第十章 合同的授予与备案

第十一章 质疑处理

11.2 投标人下载招标文件后，应仔细检查招标文件的所有内容，如有疑问应在答疑截止时间之前向政府集中采购机构提出，否则，由此引起的投标损失自负；投标人同时应认真审阅招标文件所有的事项、格式、条款和规范要求等，如果投标人的投标文件未按招标文件要求提交全部资料或者投标文件未对招标文件做出实质性响应，其风险由投标人自行承担。

11.3任何人或任何组织向投标人提交的任何书面或口头资料，未经政府集中采购机构在网上发布或书面通知，均作无效处理，不得作为招标文件的组成部分。政府集中采购机构对投标人由此而做出的推论、理解和结论概不负责。

11.4招标文件所称“原件备查”，是指在项目产生质疑、投诉等阶段，主管部门、采购人、代理机构、评审委员会等可以要求供应商提供原件进行核查。

12．招标文件的澄清

12.1招标文件澄清的目的是澄清、解答投标人在查阅招标文件后或现场踏勘中可能提出的与投标有关的疑问或询问。

12.2投标人如对招标文件内容有疑问，应当在招标公告规定的澄清（提问）截止时间前以网上提问的形式通过网上政府采购系统提交政府集中采购机构。

12.3不论是政府集中采购机构根据需要主动对招标文件进行必要的澄清或是根据投标人的要求对招标文件做出澄清，政府集中采购机构都将在投标截止日期前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式）答复或发送给所有投标人。答复内容是招标文件的组成部分，对投标人起约束作用，其有效性按照本通用条款第13.3、13.4款规定执行。

13．招标文件的修改

13.1招标文件发出后，在投标截止日期前任何时候，确需要变更招标文件内容的，政府集中采购机构可主动或在解答投标人提出的澄清问题时对招标文件进行修改。

13.2招标文件的修改以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人，招标文件的修改内容作为招标文件的组成部分，并具有约束力。

13.3招标文件、招标文件澄清答复内容、招标文件修改补充内容均以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式，如更正公告等）明确的内容为准。当招标文件、修改补充通知、招标文件澄清答复内容相互矛盾时，以最后发出的内容为准。

13.4政府集中采购机构保证招标文件澄清答复内容和招标文件修改补充内容在投标截止时间前以书面形式（包括政府集中采购机构网站发布方式，如更正公告等）发送给所有投标人。为使投标人在编制投标文件时有充分时间对招标文件的修改部分进行研究，政府集中采购机构可以酌情延长递交投标文件的截止日期。

## 投标文件的编制

14．投标文件的语言及度量单位

14.1 投标人与政府集中采购机构之间与投标有关的所有往来通知、函件和投标文件均用中文表述。投标人随投标文件提供的证明文件和资料可以为其他语言，但必须附中文译文。翻译的中文资料与外文资料如果出现差异时，以中文为准。

14.2 除技术规范另有规定外，投标文件使用的度量单位，均采用中华人民共和国法定计量单位。

15．投标文件的组成

具体内容在招标文件专用条款中进行规定。

16．投标文件格式

投标文件包括本通用条款第15条中规定的内容。如招标文件提供了投标文件格式，则**投标人提交的投标文件应毫无例外地使用招标文件所提供的相应格式**（表格均可按同样格式扩展）。

17．投标货币

本项目的投标报价应以人民币计。

18．证明投标文件投标技术方案的合格性和符合招标文件规定的文件要求

18.1 投标人应提交证明文件，证明其投标技术方案项下的货物和服务的合格性符合招标文件规定。该投标技术方案及其证明文件均作为投标文件组成部分。

18.2 投标人提供证明投标技术方案与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸、数据或数码照片、制造商公布的产品说明书、产品彩页和我国政府机构出具的产品检验和核准证件等，提供的文件应符合以下要求：

18.2.1主要技术指标和性能的详细说明。

18.2.2投标产品从采购人开始使用至招标文件中规定的周期内正常、连续地使用所必须的备件和专用工具清单，包括备件和专用工具的货源及现行价格。

18.2.3对照招标文件技术规格，逐条说明投标技术方案已对采购人的技术规格做出了实质性的响应，或申明与技术规格条文的偏差和例外。投标人应详细说明投标技术方案中产品的具体参数，不得不合理照搬照抄招标文件的技术要求。

18.2.4产品说明书或彩页应为制造商公布或出具的中文产品说明书或彩页；提供外文说明书或彩页的，必须同时提供加盖制造商公章的对应中文翻译说明，评标依据以中文翻译内容为准，外文说明书或彩页仅供参考；产品说明书或彩页的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断；

18.2.5我国政府机构出具的产品检验和核准证件应为证件正面、背面和附件标注的全部具体内容；产品检验和核准证件的尺寸和清晰度应该能够在电脑上被阅读、识别和判断，提供原件扫描件。

18.3相关资料不符合18.2款要求的，评审委员会有权认定为投标技术方案不合格响应，其相关分数予以扣减或作投标无效处理。

18.4投标人在阐述上述第18.2时应注意采购人在技术规格中指出的工艺、材料和设备的标准以及参照的牌号或分类号仅起说明作用，并没有任何限制性。投标人在投标中可以选用替代标准、牌号或分类号，但这些替代要实质上满足招标文件中技术规格的要求，是否满足要求，由评审委员会来评判。

18.5除非另有规定或说明，投标人对同一项目投标时，不得同时提供两套或两套以上的投标方案。

19．投标文件其他证明文件的要求

19.1采用综合评分法的项目，对项目招标文件《评标信息》评分项中涉及的相关业绩、社保情况等内容以及《资格性审查表》和《符合性审查表》中涉及的证明材料，投标人应提供相关部门出具的证明材料扫描件或照片，原件备查。有关扫描件（或照片）的尺寸和清晰度要求能够使用电脑阅读、识别和判断。若投标人未按要求提供证明材料或提供的是部分证明材料或提供不清晰的扫描件（或照片）的，采购人、代理机构以及评审委员会依据各自审查范围，有权认定其投标文件未对招标文件有关需求进行响应，涉及资格性审查或符合性审查的予以投标无效处理，涉及《评标信息》打分项的则该项评分予以0分处理。对供应商投标资料是否异常、是否有效问题进行核查和判定，如认为供应商投标资料有异常或无效的，若涉及资格性审查或符合性审查条款的，则应作投标无效处理；若涉及评分的，则作不得分处理。

19.2本项目涉及提供的有关资质（资格）证书，若原有资质（资格）证书处于年审期间，须提供证书颁发部门提供的回执，并且回执须证明该证书依然有效（若在法规范围不需提供的，供应商应做书面说明并提供证明文件，否则该证书无效），则该投标人提供年审证明的可按原资质（资格）投标；若投标人正在申报上一级别资质（资格），在未获批准之前，仍按原级别资质（资格）投标。

20．投标有效期

20.1 投标有效期为从投标截止之日算起的日历天数。在此期限内，所有投标文件均保持有效。

20.2 在特殊情况下，政府集中采购机构在原定的投标有效期满之前，政府集中采购机构可以根据需要以书面形式（包括政府集中采购机构网站公开发布方式）向投标人提出延长投标有效期的要求，对此要求投标人须以书面形式予以答复，投标人可以拒绝政府集中采购机构此项要求，其投标在原投标有效期满后不再有效。同意延长投标有效期的投标人不能要求也不允许修改其投标文件。

20.3 中标供应商的投标文件有效期，截止于完成本招标文件规定的全部项目内容，并通过竣工验收及保修期结束。

21．关于投标保证金

21.1 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知》（深财购〔2021〕51号）文件的规定，本项目不收取投标保证金。

22．投标人的替代方案

22.1投标人所提交的投标文件应完全满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）的要求。除非项目明确允许投标人提交替代方案，否则投标人有关替代方案的条款将初审不通过，作投标无效处理。

22.2 如果允许投标人提交替代方案，则准备提交替代方案的投标人除应提交一份满足招标文件（包括图纸和技术规范所示的基本技术设计）要求的投标文件外，还应提交需评审其替代方案所需的全部资料，包括项目方案书、技术规范、替代方案报价书、所建议的项目方案及有关的其它详细资料。

23．投标文件的制作要求

23.1投标人应准备所投项目的电子投标文件一份。此电子投标文件须由投标人根据政府集中采购机构提供的后缀名为.szczf的电子招标文件，下载并使用相应的深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件打开招标文件（.szczf格式）【下载地址：http://zfcg.szggzy.com:8081/cgxy/013002/list.html深圳智慧采购平台投标文件制作专用软件.zip】。

23.2投标人在使用《投标书编制软件》编制投标书时须注意：

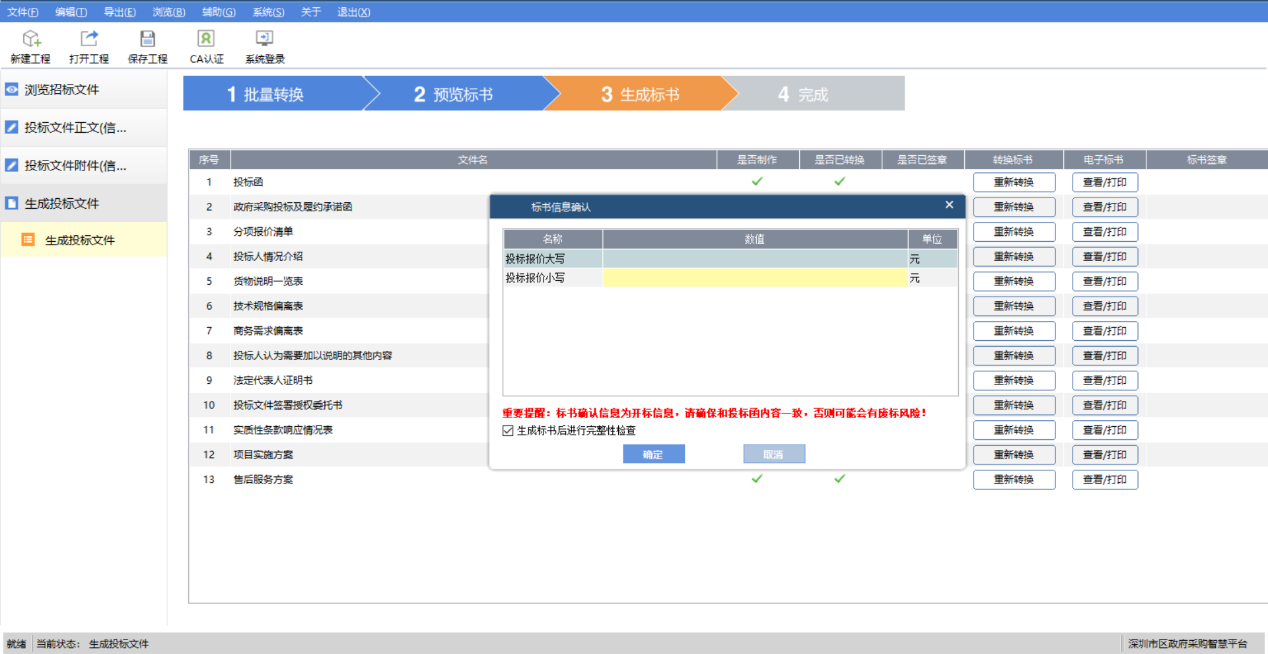
23.2.1导入《投标书编制软件》的招标文件项目编号、包号应与以此制作的投标文件项目编号、包号一致。例如，不能将甲项目A包的招标书导入《投标书编制软件》，制作乙项目B包的投标书。

23.2.2不能用非本公司的电子密钥加密本公司的投标文件，或者用其它公司的登录用户上传本公司的投标文件。

23.2.3要求用《投标书编制软件》编制投标书的包，不能用其它方式编制投标书。编制投标文件时，电脑须连通互联网。

23.2.4投标文件不能带病毒。政府集中采购机构将用专业杀毒软件对投标文件进行病毒检测，如果这两种软件均报告发现病毒，则政府集中采购机构认为该投标文件带病毒。

23.2.5完整填写“投标关键信息”，如下图所示：



**备注：上述“开标一览表”中的“投标报价”将作为价格分计算依据；其它信息仅是对投标文件相关内容的概括性表述，不作为评审依据。**

23.2.6投标人在编辑投标文件时，**在投标文件目录中属于本节点内容的必须在本节点中填写，填写到其他节点或附件，**一切后果由供应商自行承担。

23.2.7投标文件编写完成后，**必须用属于投标人的电子密钥或电子营业执照进行加密，否则视同未盖公章，将导致投标文件无效。**

23.2.8政府集中采购机构不接受投标截止时间后递交的纸质、电子、传真等所有形式的投标文件。由于对网上政府采购系统操作不熟悉或自身电脑、网络等原因导致不能在投标截止时间之前上传投标文件，政府集中采购机构概不负责。建议于开标前一个工作日完成投标文件的制作与上传，如上传确有困难，请及时咨询。

23.2.9如果开标时出现网络故障、技术故障，影响了政府采购活动，政府集中采购机构有权采取措施如延期、接受无法从网上上传的投标书等，以保障政府采购活动的公开、公平和公正。

23.3电报、电话、传真形式的投标概不接受。

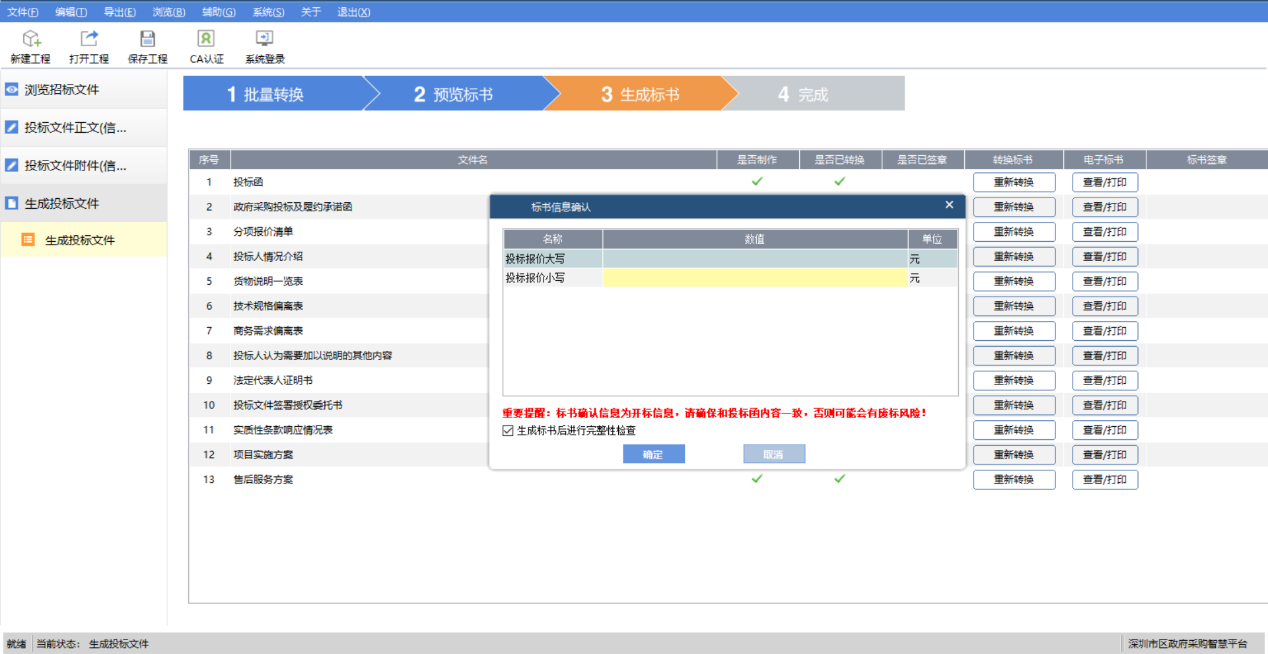
**23.4经投标人电子密钥或电子营业执照加密的投标文件无须盖章或签字，**专用条款另有要求的除外。

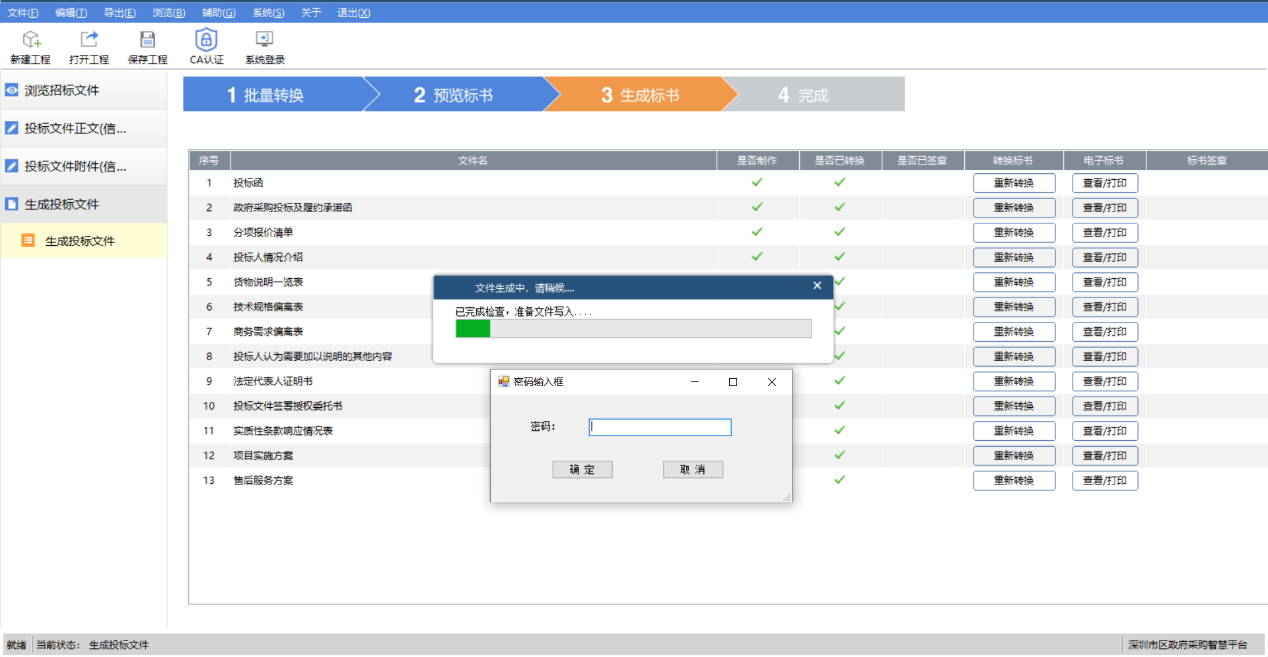
**23.5** 各类资格（资质）文件提供扫描件，专用条款另有要求的除外。

## 投标文件的递交

24．投标文件的保密

24.1在投标文件制作完成后，在投标书编制软件点击【生成标书】按钮进入【填写开标一览表界面】界面，在该界面填写完开标一览表信息后点击【确定】，进入投标文件生成环节。投标文件制作软件会在投标文件生成过程中，提示用户输入密码，输入密码后对投标文件自动进行加密，此加密程序确保投标文件在到达投标截止时间后才能解密查看。在加密过程中，请按照软件提示进行操作。加密界面如下图所示：





**24.2若采购项目出现延期情况：**

**如果供下载的招标文件（后缀名为.szczf）有更新，投标人必须重新下载招标文件、重新制作投标文件、重新加密投标文件、重新上传投标文件；如果供下载的招标文件（后缀名为.szczf）没有更新，投标人必须重新加密投标文件、重新上传投标文件（是否重新制作投标文件根据项目实际情况定）。否则，投标人自行承担投标文件无法解密导致投标无效的后果。**

25．上传投标文件及投标截止日期

25.1实行网上投标，投标人必须在招标文件规定的投标截止时间前用电子密钥登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin）”，用“【我的项目】→【项目流程】→【递交投标(应答)文件】”功能点上传投标文件。如上传过程中遇到问题，可拨打采购公告中的技术支持电话。如多次上传均告失败，请在投标截止时间之前携带加密后的电子投标文件送达至**深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司龙岗分公司）1楼（地址：深圳市龙岗区黄阁路383号）协助上传，但上传过程中投标截止时间到达仍无法上传成功的，由投标人自行负责**。

25.2政府集中采购机构可以按本通用条款第13条规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期。在此情况下，政府集中采购机构、采购人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止期。

25.3投标截止时间以后不得上传投标文件。

26. 样品、现场演示、方案讲解

26.1 样品、现场演示、方案讲解等事项在招标文件专用条款中进行规定。

27．投标文件的修改和撤销

27.1投标方在提交投标文件后可对其投标文件进行修改并重新上传投标文件或在网上进行撤销投标的操作。

27.2投标截止时间以后不得修改投标文件。

27.3从投标截止期至投标人在投标文件中确定的投标有效期之间的这段时间内，投标人不得撤回其投标。

27.4政府集中采购机构不退还投标文件，专用条款另有规定的除外。

## 开标

28．开标

28.1投标人须在开标当日的开标时间至解密截止时间内进行解密，逾期未解密的作无效处理。解密方法：登录“深圳政府采购智慧平台用户网上办事子系统（http://zfcg.szggzy.com/TPBidder/memberLogin）”，使用本单位制作电子投标文件同一个电子密钥，在“【我的项目】→【项目流程】→【开标及解密】”进行在线解密、查询开标情况。

28.2 政府集中采购机构将在满足开标条件（①解密时间结束，解密后的投标供应商数量满足开标要求或②解密时间结束前所有投标供应商均完成投标文件解密）后，对投标文件进行开标，并在网上公布开标结果。

## 评审要求

29．评审委员会组成

29.1网上开标结束后召开评审会议，评审委员会由政府集中采购机构依法组建，负责评审活动。

评审委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数（部分条件下为7人以上单数），其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评定分离项目评审专家均由评审专家组成。评审专家一般是从深圳市政府采购评审专家库中随机抽取。采购人代表须持本单位签发的《评审授权书》参加评审。

**根据财政部门要求，将食材、物业管理、清扫保洁、保安服务、家具、窗帘、园林绿化、社工服务、“城市管家”九类采购项目作为严管项目，实行“通用品目+专业品目”组合抽取制。严管项目的范围由市财政部门根据监管需要适时调整。上述所称专业品目是指，与项目采购标的相对应的品目，具体由采购人商采购代理机构根据项目需求自主确定。通用品目具体由会计、审计、法律、人力资源管理、资产评估、金融服务品目下的所有专家合并组成。专业品目下产生的专家人数占抽取总人数的比例不得超过50%（含本数），除此之外的专家均从通用品目库中随机抽取。注：论证专家抽取规则无需按此要求执行，具体严管项目的范围由市财政部门根据监管需要适时调整。**

29.2评审定标应当遵循公平、公正、科学、择优的原则。

29.3评审活动依法进行，任何单位和个人不得非法干预评标过程和结果。

29.4评审过程中不允许违背评标程序或采用招标文件未载明的评标方法或评标因素进行评标。

29.5 开标后，直到签订合同为止，凡属于对投标文件的审查、澄清、评价和比较的有关资料以及中标候选人的推荐情况、与评审有关的其他任何情况均严格保密（信息公开的内容除外）。

30．向评审委员会提供的资料

30.1公开发布的招标文件，包括图纸、服务清单、答疑文件等；

30.2其他评标必须的资料。

30.3评审委员会应当认真研究招标文件，至少应了解熟悉以下内容：

（1）招标的目的；

（2）招标项目需求的范围和性质；

（3）招标文件规定的投标人的资格、财政预算限额、商务条款；

（4）招标文件规定的评标程序、评标方法和评标因素；

（5）招标文件所列示的资格性审查表及符合性审查表。

31．独立评审

31.1评审委员会成员的评标活动应当独立进行，并应遵循投标文件初审、澄清有关问题、比较与评价、确定中标供应商、编写评审报告的工作程序。

## 评审程序及评审方法

32．投标文件初审

32.1投标文件初审包括资格性审查和符合性审查。

资格性审查：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，以确定投标供应商是否具备投标资格。

符合性审查：依据招标文件的规定，对投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足符合性审查的要求。

32.2 投标文件初审内容请详见《资格性审查表》和《符合性审查表》部分。投标人若有一条审查不通过则按投标无效处理。

32.3 投标文件初审中关于供应商家数的计算:

32.3.1采用最低价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评审的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

32.3.2采用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评审委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

32.3.3非单一产品采购项目，采购人应当根据采购项目技术构成、产品价格比重等合理确定核心产品，并在招标文件中载明。多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按前两款规定处理。

32.4投标人投标文件作无效处理的情形，具体包括但不限于以下：

32.4.1不同投标人的投标文件由同一单位或者同一个人编制，或者由同一个人分阶段参与编制；

32.4.2不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

32.4.3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；

32.4.4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；

32.4.5不同投标供应商的投标文件或部分投标文件相互混装；

32.4.6投标供应商之间相互约定给予未中标的供应商利益补偿；

32.4.7不同投标供应商的法定代表人、主要经营负责人、项目投标授权代表人、项目负责人、主要技术人员为同一人、属同一单位或者同一单位缴纳社会保险；

32.4.8不同投标供应商的投标文件内容存在非正常一致；

32.4.9在同一单位工作人员为两家以上（含两家）供应商进行同一项投标活动；

32.4.10主管部门依照法律、法规认定的其他情形。

32.5对不属于《资格性审查表》和《符合性审查表》所列的其他情形，除专用条款另有规定和32.4条款所列情形外，不得作为投标无效的理由。

33．澄清有关问题

33.1对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方（不含招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行的情况），评审委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

33.2评审委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行，或者招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评审工作，与政府集中采购机构沟通并作书面记录。经确认后，项目应当修改招标文件，重新组织采购活动。

33.3对于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，评审委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式【书面形式是指文书、信件（含电子邮件）、电报、电传、传真等形式】，并加盖公章（或者由法定代表人或其授权的代表签字）。投标人的澄清、说明或者补正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。

根据本通用条款第34条，凡属于评审委员会在评审中发现的算术错误进行核实的修改不在此列。

34．错误的修正

投标文件报价出现前后不一致的，除专用条款另有规定外，按照下列规定修正：

34.1投标文件中开标一览表投标报价内容与投标文件中投标报价相应内容不一致的，以开标一览表为准；

34.2大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

34.3单价金额小数点或者百分比有明显错位，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

34.4总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

34.5同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照本通用条款33条的规定，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

35．投标文件的比较与评价

评审委员会将按照《深圳经济特区政府采购条例》、《深圳经济特区政府采购条例实施细则》、《深圳市政府采购评标定标分离管理办法》及政府采购其他法律法规，仅对通过资格性审查和符合性审查的投标文件进行综合比较与评价。

评审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。持不同意见的评审委员会成员应当书面作出说明，否则视为无异议。

36. 实地考察

36.1在评审期间，评审委员会根据招标文件规定（详见“一、对通用条款的补充内容”），有权对本项目的投标人开展实地考察，投标人需时刻做好接收实地考察的准备。

37．评审方法

**37.1.1最低价法**

最低价法，是指完全满足招标文件实质性要求，按照报价由低到高的顺序，依据招标文件中规定的数量或者比例推荐候选中标供应商。

**37.1.2综合评分法**

综合评分法，是指在满足招标文件全部实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，评审总得分排名前列的投标人，作为推荐的候选中标供应商。

3**7.2 本项目采用的评审方法见本项目招标文件第一册“专用条款”的相关内容。**

**37.3重新评审的情形**

评审结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评审结果：

37.3.1分值汇总计算错误的；

37.3.2分项评分超出评分标准范围的；

37.3.3评审委员会成员对客观评审因素评分不一致的；

37.3.4经评审委员会认定评分畸高、畸低的。

评审报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评审委员会应当当场修改评审结果，并进行书面记载；评审报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，书面报告本级财政部门。

投标人对本条第一款情形提出质疑的，采购人或者采购代理机构可以组织原评审委员会进行重新评审，重新评审改变评审结果的，应当书面报告本级财政部门。

**37.4重新组建评审委员会的情形**

评审委员会或者其成员存在下列情形导致评审结果无效的，重新组建评审委员会进行评标，并书面报告本级财政部门：

37.4.1评审委员会组成不符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》规定的；

37.4.2有《政府采购货物和服务招标投标管理办法》第六十二条第一至五项情形的；

37.4.3评审委员会及其成员独立评标受到非法干预的；

37.4.4有政府采购法实施条例第七十五条规定的违法行为的。

有违法违规行为的原评审委员会成员不得参加重新组建的评审委员会。

## 定标及公示

38．定标方法

38.1非评定分离项目定标方法

38.1.1评审委员会依据本项目招标文件所约定的评审方法进行评审和比较，向政府集中采购机构提交书面评审报告，并根据评审方法比较评价结果从优到劣进行排序，确定候选中标供应商。

38.1.2采用最低价法的，评审结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。

38.1.3采用综合评分法的，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标供应商（排名第二的投标人为第一替补中标候选人、排名第三的投标人为第二替补中标候选人）。出现得分且投标报价相同的并列情况时，采取随机抽取的方式确定，具体操作办法及流程由评审委员会确定。

38.2评定分离项目定标方法

38.2.1评定分离是指在政府集中采购程序中，以公开招标方式执行采购，评审委员会负责对投标文件进行评审、推荐候选中标供应商并出具书面评审报告，由采购人根据评审委员会出具的评审报告从推荐的候选中标供应商中确定中标供应商。单个项目需要确定多家中标供应商的，不适用评定分离。

38.2.2 适用评定分离的政府采购项目，采用综合评分法评审。评审委员会按照评审结果，推荐三个合格的候选中标供应商。

38.2.3适用评定分离的政府采购项目，按照自定法确定中标供应商：自定法是指采购人组织定标委员会，由定标委员会在三家候选中标供应商中确定中标供应商。

38.2.4政府集中采购机构应当自评审结束之日起两个工作日内将候选中标供应商名单及其投标文件、评审报告送交采购人。采购人应当安排专人对定标过程进行书面记录，形成定标报告，作为采购文件的组成部分存档，并及时将定标结果反馈政府集中采购机构。具体定标程序及相关要求以按照《深圳市财政局关于<深圳市政府采购评标定标分离管理办法>续期的通知》（深财规〔2023〕1号）执行。

说明：采购人及投标供应商应按照上述方法提前做好相关准备。

38.3专用条款另有规定的，按专用条款相关要求定标。

39．编写评审报告

评审报告是评审委员会根据全体评标成员签字的原始评审记录和评审结果编写的报告，评审报告由评审委员会全体成员签字。对评审结论持有异议的评审委员会成员可以书面方式阐述其不同意见和理由。评审委员会成员拒绝在评审报告上签字且不陈述其不同意见和理由的，视为同意评审结论。评审委员会应当对此作出书面说明并记录存档。

40．中标公告

40.1为体现“公开、公平、公正”的原则，评审结束后经采购人确认（确定）评审结果，政府集中采购机构将在**“深圳公共资源交易网（https://szggzy.com/）”**上发布中标结果公告。供应商如对评审结果有异议，可在发布公示日期起七个工作日内向政府集中采购机构提出。 监督电话：0755-83948143。若在公示期内未提出质疑，则视为认同该评审结果。

40.2质疑、投诉供应商应保证质疑、投诉内容的真实性和可靠性，并承担相应的法律责任。

41．中标通知书

41.1中标公告公布以后无异常的情况下,中标供应商和采购人可自行在**“深圳政府采购智慧平台（http://zfcg.szggzy.com/）”**上打印**《数字中标通知书》**。

41.2中标通知书是合同的重要组成部分。

41.3因质疑投诉或其它原因导致项目结果变更或采购终止的，政府集中采购机构有权吊销中标通知书。

## 公开招标失败的后续处理

42．公开招标失败的处理

42.1本项目公开招标过程中若由于投标截止后实际递交投标文件的供应商数量不足、经评审委员会评审对招标文件作实质响应的供应商不足等原因造成公开招标失败，可由政府集中采购机构重新组织采购。

42.2对公开招标失败的项目，评审委员会在出具该项目招标失败结论的同时，可以提出重新采购组织形式的建议，以及进一步完善招标文件的资格、技术、商务要求的修改建议。

42.3重新组织采购有以下两种组织形式：

（1）由政府集中采购机构重新组织公开招标；

（2）根据实际情况需要向同级财政部门提出非公开招标方式申请，经同级财政部门批准，公开招标失败采购项目可转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购。

42.4公开招标失败的采购项目重新组织公开招标，由政府集中采购机构重新按公开招标流程组织采购活动。

42.5公开招标失败的采购项目经同级财政部门批准转为竞争性谈判或单一来源谈判方式采购的，按规定要求组织政府采购工作。

## 合同的授予与备案

43．合同授予标准

本项目的合同将授予经本招标文件规定评审确定的中标供应商。

44．接受和拒绝任何或所有投标的权力

政府集中采购机构和采购人保留在投标之前任何时候接受或拒绝任何投标或所有投标，以及宣布招标无效的权力，对受影响的投标人不承担任何责任，也无义务向受影响的投标人解释采取这一行动的理由。

45．合同的签订

45.1中标人将于中标通知书发出之日起十个工作日内，按照采购文件（招标文件和投标文件等）内容与采购人签订政府采购合同；合同的实质性内容应当符合招标文件的规定；

45.2中标人如不按本通用条款第45.1款的规定与采购人签订合同，情节严重的，由同级财政部门记入供应商诚信档案，予以通报；

45.3中标人应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将中标项目转让（转包）给他人。

46．履约担保

46.1在签订项目合同的同时，中标人应按“对通用条款的补充内容”中规定的金额向采购人提交履约担保；

46.2，允许供应商自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金方式提交履约担保；中标人提交履约担保不是合同签订的前提条件，不要求中标人提供除法律、法规明确规定外的其他担保。

47. 合同备案

采购人与中标供应商自中标通知书发出之日起10个工作日内签订政府采购合同，并按财政部门规定提交备案。

48. 合同变更

合同变更事宜按《深圳市财政局关于优化政府采购合同备案的通知》（深财发保〔2022〕2号）相关规定执行。

49. 项目验收

49.1采购人应当按照招标文件和合同规定的标准和方法，及时组织验收。

50. 宣传

凡与政府采购活动有关的宣传或广告，若当中提及政府采购，必须事先将具体对外宣传方案报同级财政部门和政府集中采购机构，并征得其同意。对外市场宣传包括但不限于以下形式：

a.名片、宣传册、广告标语等；

b.案例介绍、推广等；

c.工作人员向其他消费群体宣传。

51. 供应商违法责任

51.1《深圳经济特区政府采购条例》第五十七条 供应商在政府采购中，有下列行为之一的，一至三年内禁止其参与本市政府采购，并由主管部门记入供应商诚信档案，处以采购金额千分之十以上千分之二十以下的罚款；情节严重的，取消其参与本市政府采购资格，处以采购金额千分之二十以上千分之三十以下的罚款，并由市场监管部门依法吊销其营业执照；给他人造成损失的，依法承担赔偿责任；构成犯罪的，依法追究刑事责任：

（1）在采购活动中应当回避而未回避的；

（2）未按本条例规定签订、履行采购合同，造成严重后果的；

（3）隐瞒真实情况，提供虚假资料的；

（4）以非法手段排斥其他供应商参与竞争的；

（5）与其他采购参加人串通投标的；

（6）恶意投诉的；

（7）向采购项目相关人行贿或者提供其他不当利益的；

（8）阻碍、抗拒主管部门监督检查的；

（9）其他违反本条例规定的行为。

51.2 根据《深圳市财政局关于调整政府采购投标（响应）保证金管理政策的通知 》（深财购〔2021〕51号）的要求，供应商在政府采购活动中出现《深圳经济特区政府采购条例实施细则》第八十条所列情形的，政府集中采购机构或采购人不予退还其交纳的谈判保证金，情节严重的，并由主管部门记入供应商诚信档案，予以通报：

（1）投标截止后，撤销投标的；

（2）中标后无正当理由未在规定期限内签订合同的；

（3）将中标项目转让给他人或者在投标文件中未说明且未经采购人、采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；

（4）拒绝履行合同义务的。

## 质疑处理

52.质疑提出与答复

52.1提出质疑

参与政府采购活动的供应商认为自己的权益在采购活动中受到损害的，应当自知道或者应当知道其权益受到损害之日起七个工作日内向采购人、政府集中采购机构以书面形式提出质疑。

52.2法律依据

《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《深圳经济特区政府采购条例》《深圳经济特区政府采购条例实施细则》《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）和其他有关法律法规规定。

52.3质疑条件

52.3.1提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商；以联合体形式参与的，质疑应当由组成联合体的所有成员共同提出；

52.3.2应当在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期为自知道或应当知道权益受到损害之日起7个工作日内。应当知道其权益受到损害之日是指：对采购文件的质疑，为采购文件公布之日；对采购过程的质疑，为各采购程序环节结束之日；对中标（成交）结果以及评审委员会组成人员的质疑，为中标（成交）结果公示之日；

52.3.3应提交书面质疑函，质疑函应当包括以下内容：

（1）供应商的名称（或者姓名）、地址、邮编、邮箱、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑对象、质疑事项和质疑请求；

（4）因质疑事项而受损害的权益；

（5）事实依据；

（6）必要的法律依据；

（7）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（负责人），或者其授权代理人签字或者盖章，并加盖公章。

52.4提交材料

供应商质疑实行实名制。供应商为自然人的，应当提交本人身份证复印件；供应商为法人或者其他组织的，应当根据自身性质提交营业执照复印件或者其他证明文件（如事业单位法人证书等）复印件。

供应商可以委托代理人进行质疑。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。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、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

52.5收文地点

**地址：深圳公共资源交易中心（深圳交易集团有限公司龙岗分公司）1楼，质疑咨询电话：0755-89552611。**

52.6收文办理程序

52.6.1供应商提交的质疑符合受理条件的，政府集中采购机构自收到质疑材料之日起即为受理，应当向供应商出具质疑函收文回执并可以要求其递交质疑的法定代表人（负责人）或者授权代理人签署质疑文书送达地址确认书。

52.6.2供应商提交的质疑材料不符合质疑条件的，视情况处理：

供应商提交的质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的，政府集中采购机构应当一次性告知供应商需补正的内容和补正期限。

供应商提交的质疑存在下列情形之一的，不予受理：

（1）质疑主体不满足要求的；

（2）供应商自身权益未受到损害的；

（3）供应商未在法定质疑期限内提出质疑的；

（4）质疑材料不全或者未按要求签字或者盖章的情况下，要求补正后，逾期未补正或者补正后仍不符合规定的；

（5）其他不符合受理条件情形的。

质疑事项不予受理的，政府集中采购机构应当向供应商出具不符合质疑条件告知书。

52.7质疑答复时限

自收文之日起七个工作日内。

52.8投诉

对质疑答复不满意或者未在规定时间内答复的，提出质疑的供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门投诉。

53. 质疑后续处理

53.1供应商质疑不成立，或者成立但未对中标、成交结果构成影响的，继续开展采购活动。

53.2供应商质疑成立且影响或者可能影响中标、成交结果的，按照下列情况处理：（1）对采购文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改采购文件后继续开展采购活动；否则应当修改采购文件后重新开展采购活动。（2）对采购过程、中标或者成交结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标或者成交候选人中另行确定中标、成交供应商的，应当依法另行确定中标、成交供应商；否则应当重新开展采购活动。

---- END ----