

电子化政府采购 公开招标文件

项目名称：兴国县人民医院物业管理服务

项目编号：JXTC2025250176C2

江西省机电设备招标有限公司

中国 · 南昌

目 录

第一章 投标邀请	2
第二章 投标人须知	5
一、投标人须知前附表	5
二、招 标	8
三、投 标	11
四、开标	14
五、评标	15
六、意外情况的情形和处理	18
七、中标和合同	18
八、询问和质疑	19
九、采购代理服务费	20
十、附则	21
第三章 拟签订的合同文本	22
第四章 投标文件格式	30
1. 投标书	31
2. 开标一览表	32
3. 分项报价表	32
4. 开标一览明细表	33
5. 服务需求响应/偏离表	34
6. 商务条件响应/偏离表	35
7. 投标人应当提交的资格、资信证明文件	36
8. 为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料	44
9. 技术文件	47
10. 其他资料	48
第五章 采购需求表及采购要求	50
一、采购需求表	50
二、采购要求	51
第六章 评标标准	151

第一章 投标邀请

项目概况

兴国县人民医院物业管理服务的潜在投标人应在江西省公共资源交易网上报名和下载招标文件并于 2026 年 5 月 25 日 9 点 30 分（北京时间）前递交电子投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：JXTC2025250176C2

项目名称：兴国县人民医院物业管理服务

预算金额：36061200.00 元人民币

最高限价：36061200.00 元人民币

采购需求：

采购条目编号	采购条目名称	数量	单位	采购预算 (元人民币)	技术需求或服务要求
兴财购 2026J000208603	物业	3	年	36061200.00	详见公告附件

合同履行期限：自合同签订之日起 36 个月。

本项目不接受联合体投标。

二、申请人的资格要求

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

- (1) 具有独立承担民事责任的能力；
- (2) 具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. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的采购活动。为本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，不得参加本项目的政府采购活动。

3. 通过“信用中国”或“中国政府采购网”查询相关主体信用记录，被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人（处罚期限尚未届满的），不得参与本项目的政府采购活动。

4. 落实政府采购政策需满足的资格要求：如本项目采购的产品属于政府强制采购节能产品的，必须提供《节能产品政府采购品目清单》的产品。

5. 本项目的特定资格要求：无。

三、获取招标文件

时间：2026年4月26日至2026年5月9日（北京时间）

地点：江西省公共资源交易网（网址：<http://jxsggzy.cn/>）

方式：网上报名和下载招标文件。（详见其他补充事宜）

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

截止时间：2026年5月25日9点30分（北京时间）

地 点：赣州市公共资源交易中心南康区分中心（赣州市南康区金融中心2号楼三楼）。

本项目采用不见面开标方式，投标人必须登录（网址：<http://jxsggzy.cn/>）不见面开标大厅参加开标大会，不需要到交易中心现场，具体详见招标文件第二章投标人须知前附表。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目非专门面向中小企业采购。

2、潜在投标人必须在江西省公共资源交易网（网址：<http://jxsggzy.cn/>）注册并办理江西省CA数字证书和电子签章。具体要求详见江西省公共资源交易网（网址：<http://jxsggzy.cn/>）。潜在投标人未使用CA数字证书在江西省公共资源交易系统下载招标文件的，视为未报名，不得参加本项目的投标活动。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1. 采购人信息

名 称：兴国县人民医院

地址：江西省赣州市兴国县文明大道699号

联系方式：0797-5317103

2. 采购代理机构信息

名 称：江西省机电设备招标有限公司

地 址：江西省南昌市东湖区省政府大院北二路 92 号（咨询大厦）/赣州市章江新区
梅州路 6 号富地中心 5#楼三层

电子函件:jzgz2@jxbidding.com

3. 项目联系方式

项目联系人：A 岗：郑海 B 岗：郭春翔

电 话：0797-8389887

第二章 投标人须知

一、投标人须知前附表

序号	条款号	内 容
1	1.1	项目名称及招标编号：详见“第一章 投标邀请”
2	2.1	采购人名称：详见“第一章 投标邀请”
3	2.2	采购代理机构：详见“第一章 投标邀请”
4	3.2.1	本项目是否接受联合体投标：详见“第一章 投标邀请”
5	7	投标人应当提交的资格、资信证明文件
6	8	为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料
7	15.1	投标保证金：本项目不收取保证金。
8	16.1	投标有效期：从提交投标文件的截止之日起 90 天
9	17.1	投标截止时间：详见“第一章 投标邀请” 加盖电子签章的电子版投标文件必须在投标截止时间前上传到江西省公共资源交易网。 投标人在投标截止时间前进行网上签到，未在网上成功签到的视为自动放弃投标。
10	18.1	本项目不允许分包或转包。
11	20.1	开标时间：详见第一章“投标邀请” 开标地点：详见第一章“投标邀请”
12	22.1	评标方法：综合评分法 对小型、微型企业和监狱企业的产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。 对小型、微型企业和监狱企业的产品相关标的为 <u>物业管理服务</u> ，所属行业为 <u>物业管理</u> 。 从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的

		为微型企业。	
13	22.2	评标标准（详见“第六章 评标标准”）	
14	27	27.1 履约保证金金额：合同总价的 5%	
15	31	采购代理服务费：本项目采购代理服务费： 向中标人收取 采购代理服务费按差额定率累进法计算收取，收费标准如下表所列 收费标准=中标金额×收费费率	
		中标金额（万元）	招标收费费率
		50 以下	1.5%
		50-100	1.2%
		100-500	0.64%
		500-1000	0.36%
		1000-5000	0.2%
16	<p>不见面开标相关事项：</p> <p>1、本项目采用“不见面开标”系统开标，投标人无需到开标现场参与本项目开标活动。投标人在开标截止时间前进入江西省公共资源交易网-不见面开标投标人大厅进行线上签到。</p> <p>附：不见面开标特别说明事项</p> <p>1、本项目采用“不见面开标”系统开标，投标人无需到开标现场，投标人应在开标截止时间前进入江西省公共资源交易网-不见面开标大厅进行线上签到（具体详见投标人操作手册）。否则无法进入后续的开标环节。如到开标现场进行投标文件解密，开标现场解密一体机与“不见面开标”系统不对接，无法进行解密，因此引起的一切问题由投标企业自行承担。</p> <p>2、各投标企业的法定代表委托人必须符合招标文件要求，并且应当熟练的操作新点系统，因业务不熟悉而导致的一切后果由投标企业自行承担。授权委托人在项目开、评标期间必须保持在线状态，随时通过“不见面开标”系统接收评标委员会的询标等信息，并在“互动交流”中对询标内容进行回复（自询标内容发出合适的时间内完成回复，如需延时，由评标委员会确定），否则视为放弃解释说明的权利且完全认可专家的意见。投标人回复询标内容时需将询标内容和回复意见</p>		

打印并加盖投标人单位公章后扫描上传至“互动交流”（回复样式自拟）。

3、本项目采用“不见面开标”系统开标，投标企业不需要到场参加开标会，现场环节全部转为不见面开标系统线上操作。

4、本项目采用“不见面开标”系统开标，授权委托人不需要到开标现场参与本项目的开标活动，也无需递交任何材料原件，由投标企业自行将参与本项目所需的材料原件（含委托书）的扫描件全部放入资格标电子投标文件中，扫描件未放入的，视为未提供。

5、投标文件解密时间：在招标人宣布开始解密后 **30 分钟内** 必须完成解密，未在规定时间内解密的，**作无效投标处理**；

6、意外情况的处理：

开标场所出现下列情形导致系统无法正常运行，或者无法保证交易过程的公平、公正和信息安全时，招标人、招标代理机构、交易中心免责：

①所涉开标项目电子服务、交易系统服务器发生故障而无法访问网站或无法使用系统；

②所涉开标项目电子服务、交易系统的软件或网络数据库出现错误，不能进行操作；

③系统存在安全漏洞，有潜在的涉密危险；

④运行服务器病毒发作导致系统无法正常运行的；

⑤电力系统发生故障导致交易系统无法运行的；

⑥其他不可抗力（地震、洪水等）原因导致开标活动无法正常进行的。

出现上述所列情形，不能及时解决的，应由项目招标人监管部门和交易中心及时进行协商。可以采取以下办法处理：

（一）系统或网络故障在三小时内能排除的，项目不暂停开标，三小时内系统恢复运行后继续实施开标。

（二）系统或网络故障在三个小时内未能排除的，项目暂停开标，并在江西省公共资源交易网发布暂停通告，待系统恢复后另行通知开标。

7、投标企业应仔细阅读江西省公共资源交易网（<https://www.jxsggzy.cn/>）有关不见面开标的内容，如有疑问请联系新点工作人员，联系电话：400-998-0000。

二、招 标

1. 适用范围

1.1 本招标文件仅适用于本“投标邀请”中所述相关服务的采购。

2. 定义

2.1 采购人： 详见“投标人须知前附表”

2.2 采购代理机构：江西省机电设备招标有限公司

2.3 投标人：是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

3. 合格投标人

3.1 投标人的资格条件： 详见“投标邀请”

3.2 联合体投标

3.2.1 是否接受联合体投标：详见“投标人须知前附表”

3.2.2 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，以一个投标人的身份共同参加政府采购。以联合体形式进行政府采购的，并应当提交联合协议，载明联合体各方承担的工作和义务。联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。否则，将导致其**投标无效**；（适用于联合体投标）

3.2.3 以联合体参加投标的，联合体中有同类资质的投标人按联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的投标人确定资质等级；（适用于联合体投标）

3.2.4 联合体各方不得再单独参加或者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。（适用于联合体投标）

4. 投标费用

4.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的全部费用。不论投标的结果如何，采购代理机构均无义务和责任承担这些费用。

5. 投标人代表

5.1 指全权代表投标人参加投标活动并签署投标文件的人。如果投标人代表不是法定代表人，须持有《法定代表人授权书》。

6. 招标文件的构成

6.1 要求提供的相关服务、招标过程和合同条款在招标文件中均有说明。招标文件共六章，各章的内容如下：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 拟签订的合同文本

第四章 投标文件格式

第五章 采购需求表及采购要求

第六章 评标标准

6.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标所需服务使用地的自然环境、气候条件、公用设施等情况，投标人被视为熟悉上述与履行合同有关的一切情况。

7、投标人应当提交的资格、资信证明文件

7.1 具有独立承担民事责任的能力的资格证明文件

7.2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件

7.3 具有履行合同所必须的设备和专业技术能力的证明文件

7.4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明文件

7.5 参加政府采购前三年内,在经营活动中没有重大违法记录的证明文件

7.6 法定代表人授权书（格式详见“第四章投标文件格式 7-6”）。

7.7 投标人的资格声明（格式详见“第四章投标文件格式 7-7”）。

7.8 投标保证金凭证（格式详见“第四章投标文件格式 7-8”）。

7.9 联合体协议（格式详见“第四章投标文件格式 7-9”）。（适用于联合体投标）

7.10 其他资格证明文件

8、为落实政府采购政策，采购标的需满足的要求，以及投标人须提供的证明材料

8.1 中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）参加投标

（1）符合国务院批准的中小企业划分标准（依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，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。

（2）货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；本项所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物；

（3）小型、微型企业提供中型企业制造的货物的，视同为中型企业。

（4）在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

（5）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

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

（7）以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。（适用于联合体投标）

（8）组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。（适用于涉及中小企业的联合体投标或者允许合同分包的采购项目）

8.1.2 投标人提供中小企业服务的，投标时提供招标文件规定的《中小企业声明函》（格式

详见“第四章投标文件格式 8-1”），并对声明函的真实性负责，未提供不予享受评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。投标人提供的《中小企业声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

8.2 监狱企业参加投标

8.2.1 监狱企业应当符合以下条件：

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

8.2.2 监狱企业参加投标须提供的证明材料：

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。（格式详见“第四章投标文件格式 8-2”）

8.3 残疾人福利性单位参加投标

8.3.1 享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

- （1）安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；
- （2）依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；
- （3）为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；
- （4）通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- （5）提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或者服务协议的人员人数。

8.3.2 残疾人福利性单位参加投标须提供的证明材料：

- （1）符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供《残疾人福利性单位声明函》（格式详见“第四章投标文件格式 8-3”），并对声明的真实性负责。
- （2）投标人提供的《残疾人福利性单位声明函》与事实不符的，依照《政府采购法》第七十七条第一款的规定追究法律责任。

9、对小型和微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位产品参加投标享受的政策

9.1 本项目非专门面向中小企业，小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

享受政策内容详见第二章“投标人须知前附表”

9.2 监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策。

9.3 残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策；福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

9.4 联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额 30%以上的，可给予联合体 2%的价格扣除。（适用于联合体投标）

联合体各方均为小型、微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。（适用于联合体投标）

组成联合体的大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。（适用于联合体投标）

9.5 以上所称的货物或产品在本项目中指最终的服务成果。

10. 招标文件的修改

10.1 采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购代理机构在投标截止时间至少 15 日前，在江西政府采购网以及江西省公共资源交易网上发布更正公告，上传答疑澄清文件。不足 15 日的，采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。

10.2 已下载招标文件的投标人必须在江西省公共资源交易网上下载答疑澄清文件。投标人因未下载答疑澄清文件、由此可能引起的投标文件递交失败、解密失败、内容缺失等相关后果由投标人自行承担。

10.3 当招标文件和澄清文件在同一内容的表述上不一致时，以最后发出的文件为准。

10.4 更正或者修改的内容是招标文件的组成部分，并对投标人具有约束力。

三、投 标

11. 投标文件的编制

11.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

11.2 投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人负责。

12. 投标文件计量单位

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

13. 投标文件的构成

13.1 投标文件应由下列部分构成（格式详见“第四章 投标文件格式”）：

- (1) 投标书
- (2) 开标一览表
- (3) 分项报价表
- (4) 开标一览明细表
- (5) 服务需求响应/偏离表
- (6) 商务条件响应/偏离表
- (7) 投标人应当提交的资格、资信证明文件
- (8) 为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料
- (9) 技术文件
- (10) 其他资料

13.2 投标人应编写投标文件目录及页码

14. 投标报价

14.1 所有投标均以人民币报价，报价内容包含招标文件规定的完成本项目相关服务所需的设备、人员、培训、技术支持、税费等一切相关费用。

14.2 投标人要按开标一览表（统一格式）和分项报价表（统一格式）、开标一览明细表的内容填写产品单价、总价及其他事项。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。若投标人不同意，**投标无效**。

14.3 投标总价中如缺漏招标文件所要求的内容，投标人中标后须提供，且中标价以投标报价为准；若投标人不同意，**投标无效**。

14.4 投标人所报的投标价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。投标人应对所有招标内容进行投标，且只提供最优方案一套，投标人提交任何包含价格调整要求的投标将按非实质性响应投标，**投标无效**。

14.5 最低报价不能作为中标的保证。

15. 投标保证金

15.1 投标人须在投标文件递交截止时间之前向采购代理机构提交投标保证金，并作为其投标文件的一部分，详见“投标人须知前附表”。

联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。（**适用联合体投标**）

15.2 任何未按“投标人须知第 15.1 条”要求提交投标保证金的投标文件，**投标无效**。

15.3 自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人的投标保证金。

15.4 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，采购代理机构应当自投标截止之日

起5个工作日内，退还已收取的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

15.5 下列任何情况发生时，不予退还其交纳的投标保证金：

- (1) 投标人在投标有效期内撤回其投标；
- (2) 中标人未按招标文件所述规定签订合同；
- (3) 中标人未按规定缴付采购代理服务费；
- (4) 中标人未按规定提交履约保证金（如招标文件要求提交履约保证金）；
- (5) 中标人提供虚假材料和文件意图骗取中标。

16. 投标有效期

16.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应不少于招标文件中载明的投标有效期。并在投标文件中承诺的投标有效期内保持有效。招标文件中载明的投标有效期详见“投标人须知前附表”，投标有效期不足的投标，**投标无效**。

16.2 在特殊情况下，采购代理机构可延长投标有效期。延长投标有效期在江西政府采购网以及江西省公共资源交易网上发布，延期函以网上公告的形式通知所有已参加投标的投标人。已参加投标的投标人应以书面形式答复采购代理机构，同意延长有效期的投标人不能修改其投标文件，有关投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

17. 投标文件的递交

17.1 投标截止时间

17.1.1 投标截止时间详见第一章“投标邀请”

17.1.2 电子版投标文件必须在招标文件规定的投标截止时间前上传到江西省公共资源交易网，**否则投标无效**。

17.1.3 采购代理机构推迟投标截止时间，在江西政府采购网以及江西省公共资源交易网上发布延期公告，延期函以网上公告的形式通知所有已下载招标文件的投标人。在这种情况下，采购代理机构、采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新的投标截止时间。

17.2. 迟交的投标文件

17.2.1 在投标截止时间以后签到的投标单位，采购代理机构将拒绝接收。

17.3. 投标文件的修改和撤回

17.3.1 在投标截止时间前，投标人修改或撤回投标文件的，投标人可以在江西省公共资源交易网上重新上传修改后投标文件或撤回其投标。

17.3.2 从投标截止期至投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则不予退还其交纳的投标保证金。

18. 分包的规定

18.1 本项目是否允许分包：详见“投标人须知前附表”；

18.2 在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包（*适用于允许分包*）。

18.3 依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定享受扶持政策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，中型企业不得将合同分包给大型企业（*适用于允许分包*）。

19. 恶意串通等行为的处理及串通投标情形的认定

19.1 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。

在评标过程中发现投标人有上述情形的，评标委员会应当认定其**投标无效**，并书面报告本级财政部门。

19.2 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其**投标无效**：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 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。
- (7) 不同供应商电子投标(响应)文件的创建标识码信息相同的；
- (8) 不同供应商上传或编制电子投标(响应)文件的机器码(计算机网卡 MAC 地址、主板序列号、CPU 序列号、硬盘序列号)等硬件信息相同的；
- (9) 不同供应商上传电子投标(响应)文件的计算机 IP 地址相同且不能提供合理说明的；
- (10) 政府采购法律法规规定的其他恶意串通、视同串通投标情形的。

注：同一项目不同供应商电子投标(响应)文件的文件创建标识码或上传、编制电子投标(响应)文件的机器码等硬件信息相同或属于政府采购法律法规规定的其他恶意串通、视同串通投标情形的，评审委员会应当根据采购文件认定其投标(响应)无效。对不同供应商上传的电子投标(响应)文件计算机的 IP 地址相同的，评审委员会应当要求相关供应商在评审现场合理时间内提供书面说明及必要的证明材料，供应商不能证明其合理性的，评审委员会应当根据采购文件认定其投标(响应)无效，并在评审报告中对相关情况予以记录。采购人、采购代理机构要及时提醒评审专家依照采购文件中关于投标无效的规定进行评审。

四、开标

20. 开标

20.1 采购代理机构在“投标邀请”中规定的时间和地点组织公开开标。本项目采用不见面开

标方式，投标人必须登陆（网址：<http://jxsggzy.cn/>）的不见面开标大厅参加开标大会并签到。

20.2 开标由采购人或者采购代理机构主持，邀请投标人参加。评标委员会成员不得参加开标活动。

20.3 投标截止时间前投标人未上传投标文件或 CA 数字证书无法解密投标文件的，**投标无效**。

20.4 开标时，采购代理机构将宣读投标人名称、投标总价以及采购代理机构认为合适的其他内容。投标人不足 3 家的，不得开标。

20.5 开标记录表应当由采购代理机构负责记录，并随采购文件一并存档。

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

五、评标

21. 评标

21.1 公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。合格投标人不足 3 家的，不得评标。

21.2 招标代理机构将在开、评标期间查询投标人的信用记录并告知评标委员会，经评标委员会评审确定投标人存在不良信用记录的，其**投标无效**；查询到的不良信用记录随采购文件存档。

(1) 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库[2016]125 号），不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站（www.credit.china.gov.cn）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单或在^{中国}政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

(2) 联合体投标的，联合体成员存在以上不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录（本项目是否允许联合体投标，详见“投标人须知前附表”）。

(3) 投标人不良信用记录以招标代理机构查询结果为准，招标代理机构查询之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据，投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为评标依据。

21.3 评标委员会

评标由依照有关法规组建的评标委员会负责。

21.4 评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

21.5 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

评标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，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。

21.6 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

21.7 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，按服务响应优劣顺序排列。得分、投标报价、服务响应优劣均相同的，由评标委员会随机抽取确定排序。

21.8 采用最低评标价法的，评标结果按投标报价由低到高顺序排列。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排名第一的中标候选人。投标报价相同的，按服务响应优劣顺序排列。投标报价、服务响应优劣等均相同的，由评标委员会随机抽取确定排序。

21.9 评标委员会根据全体评标成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。

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

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (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。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按照投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，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**。

21.11 异常低价审查

21.11.1 评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标审查程序：

21.11.1.1 投标报价低于全部通过符合性审查投标人投标报价平均值 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查投标人投标报价平均值} \times 50\%$ ；

21.11.1.2 投标报价低于通过符合性审查的次低报价投标人投标报价 50%的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价投标人投标报价} \times 50\%$ ；

21.11.1.3 投标报价低于采购项目最高限价 45%的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；

21.11.1.4 评审委员会认为投标人报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。

相关法律法规对投标人报价有规定的，从其规定。

21.11.2 评审委员会启动异常低价投标审查后，应当要求相关投标人在评审现场合理的时间对投标价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料。评审委员会结合同类项目的中标价格、在主要电商平台的价格、行业薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。投标人不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为**无效投标（响应）处理**，并在评审报告中记录审查相关情况。

采购人应当为评审委员会在评审现场及时获取采购项目中标（成交）价格、市场价格水平、行业薪资水平等相关信息资料提供便利。

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

21.13 投标人存在下列情况之一的，**投标无效**：

- （1）未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- （2）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （3）不具备招标文件中规定的资格要求的；
- （4）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （6）法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

21.14 在招标采购中，出现下列情形之一的，**应予废标**：

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

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

21.16 评标委员会决定投标的实质性响应，只根据投标本身的真实无误的内容，除查询投标人信用记录，其他评审工作不依据外部的证据，但投标有不真实不正确的内容时除外。

22. 评标方法和评标标准

22.1 评标方法，见“投标人须知前附表”

22.1.1 综合评分法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。

22.1.2 最低评标价法，是指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候选人的评标方法。

22.2 评标标准（详见“第六章 评标标准”）

六、意外情况的情形和处理

23. 意外情况的情形

23.1 因客观原因造成电子化政府采购系统无法正常运行、或者无法保证采购活动信息安全，应采取意外情况的处理措施。意外情况包括以下情形：

- (1) 网络系统及其他设备发生故障，导致无法访问网站或无法使用电子化政府采购系统的；
- (2) 电子化政府采购系统的软件或网络数据库出现错误，导致无法正常操作的；
- (3) 电子化政府采购系统发现有安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- (4) 其他无法保证采购活动正常进行的。

24. 意外情况的处理

24.1 出现上述情况，故障当日（工作时间内）可排除的，电子化政府采购恢复进行；如故障当日无法排除的，采购活动终止，重新组织采购活动。

七、中标和合同

25. 中标人的确定

25.1 采购人应当自收到评标报告之日起 5 个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

26. 中标结果公告

中标人确定后，采购代理机构在江西省公共资源交易网（网址：<http://jxsggzy.cn/>）和江西省政府采购网（网址：<https://zfcg.jxf.gov.cn/>）上公告中标结果，中标公告期限为 1 个工作日。

27. 履约保证金

27.1 中标人在与采购人签订采购合同时，应向采购人提交“投标人须知前附表”规定的履约保证金。履约保证金按采购人的要求汇入采购人指定账户。

27.2 履约保证金用于补偿因中标人不能完成其合同义务而使采购人蒙受的损失。

27.3 如果中标人没有按本须知“第 27.1 条”规定执行，采购代理机构将按本须知“第 15.5

条”规定不予退还其交纳的投标保证金。采购人将有充分理由取消该中标决定，在此情况下可以与排位在中标人之后第一位的中标候选人签订政府采购合同，以此类推；或重新组织招标。

28. 签订合同

28.1 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购人签订合同，否则按招标文件“15.5”条处理。

28.2 招标文件、中标人的投标文件及评标过程中有关澄清文件均为签订合同的依据。

28.3 中标通知书是合同的一个组成部分。

28.4 采购人与中标人应当根据合同的约定依法履行合同义务。

政府采购合同的履行、违约责任和解决争议的方法等适用《中华人民共和国民法典》。

28.5 采购人应当加强对中标人的履约管理，并按照采购合同约定，及时向中标人支付采购资金。对于中标人违反采购合同约定的行为，采购人应当及时处理，依法追究其违约责任。

28.6 合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与中标人协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的百分之十。

28.7 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动；拒绝签订政府采购合同的中标人不得参加该项目重新开展的采购活动，并不予退还其交纳的投标保证金。

八、询问和质疑

29. 询问

29.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或者采购代理机构提出询问，采购代理机构应当在3个工作日内对投标人依法提出询问作出答复。

30. 质疑

30.1 投标人认为招标文件、招标过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内；

2) 对招标过程提出质疑的，为各招标程序环节结束之日起7个工作日内；

3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日起7个工作日内。

30.2 投标人应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。

30.3 提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

30.4 潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。

30.5 投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容（格式参照中国政府采购网 <http://www.ccgp.gov.cn/>下载专区的《政府采购供应商质疑函范本》）。

- （一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。对不是在采购代理机构购买的招标文件，对招标文件质疑的，须同时提供下载招标文件的时间凭证。

30.6 质疑函接收方式

30.6.1 对招标文件质疑

接收部门：江西省机电设备招标有限公司
联系电话：0797-8387887
通讯地址：赣州市章江新区梅州路6号富地中心5#楼三层
邮编：341000

31.6.2 对招标过程、中标结果质疑

接收部门：江西省机电设备招标有限公司
联系电话：0797-8387887
通讯地址：赣州市章江新区梅州路6号富地中心5#楼三层
邮编：341000

九、采购代理服务费用

31. 采购代理服务费用

31.1 如为中标人支付采购代理服务费用，中标人在领取中标通知书时须按“投标人须知前附表”规定的收费标准，向采购代理机构缴纳采购代理服务费用。

代理服务费收取信息：

开户银行：江西银行南昌红谷滩支行
开户名称：江西省机电设备招标有限公司
开户账户：79190720190600302031

31.2 采购代理服务费采用银行转账、支票、汇票、本票等非现金形式交纳。

31.3 中标人如未按本须知“第 31.1 条”规定办理，采购代理机构将按本须知“第 15.5 条”规定不予退还其投标保证金。

十、附则

32. 解释权

本招标文件是根据国家有关法律、法规以及政府采购管理有关规定编制，解释权属江西省机电设备招标有限公司。

第三章 拟签订的合同文本

兴 国 县 政 府 采 购

项 目 合 同

备案号： _____

项目名称： _____

项目编号： _____

采购方(以下简称“甲方”):兴国县人民医院

地址:兴国县文明大道 699 号

服务方(以下简称“乙方”):

地址:

甲乙双方根据江西省机电设备招标有限公司组织招标的中标结果和招标文件的要求,依据《中华人民共和国民法典合同篇》有关法律规定,遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则,双方就兴国县人民医院物业管理服务项目(项目编号:)及有关事项协商一致,同意按照下述条件签订本合同。

一、合同文件

本合同与下列文件一起构成合同文件:

(1)中标通知书:

(2)投标函(最终报价表):

(3)专用合同条款及其附件:

(4)通用合同条款:

(5)技术标准和要求:

(6)其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改,属于同一类内容的文件,应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

二、合同范围和条件

本合同的范围和条件应与上述合同文件的规定一致。

三、项目概况

3.1 项目名称:兴国县人民医院物业管理服务项目

3.2 中标金额(大写、小写):

3.3 履约地点:兴国县人民医院指定地点

3.4 履约期限:服务期限 36 个月。

四、物业管理服务内容和要求

4.1 乙方须提供主要管理人员配置表, 包含人员基本信息。

4.2 乙方针对本项目提供服务承诺函, 承诺常驻人数不少于 318 人的服务团队, 年龄要求完全按照招标文件规定。且相关管理人员接受甲方对其服务质量进行监督, 并配合甲方接受上级行政主管部门开展的各项检查评比工作; 并将按照招标文件列明的设备清单投入全新设备。

4.3 乙方所供服务必须完全符合国家有关技术标准, 按照招标文件规定的物业管理服务质量要求、技术要求、质量标准向甲方提供物业管理服务。

4.4 乙方执行甲方制定的考核评分标准, 甲方每月对乙方的工作质量和满意度考核一次, 质量分包含环境卫生保洁及绿化养护服务质量考核评分、运送服务质量考核评分、司梯服务质量考核评分的各项平均分和满意度考评评分, 安保、污水处理、水电按各自的考核评分, 考核结果与当月服务费直接挂钩(双重考核双重扣罚, 即甲方科室考核和综合服务质量考核, 科室考核评分与综合服务质量考核评分不达标均进行处罚, 相互不受影响)。

4.5、环境保洁、中央运送、司梯、绿化养护服务: 乙方提供的服务连续三个月或累计五个月服务质量考核和满意度结果在 70 分以下, 视为乙方无实际履约能力, 甲方有权终止合同并将乙方清退, 乙方缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由乙方承担。

4.6、物业安全保卫管理服务: 年内累计 2 个月在 75 分以下甲方发出书面整改通知书, 如整改后连续三个月都达不到物业安全考核管理的要求, 甲方可以终止安保合同。每月满意度调查满意率不得低于 90%, 每下降一分和一个百分点扣罚考核分 5 分。

五、双方的主要权利和义务

5.1 甲方的权利与义务

(1) 甲方有权对乙方的物业管理服务进行全面的技术指导、管理、监督、检查和考核, 不得以任何形式或理由拒绝甲方监督人员的检查。对检查中发现的质

量问题及时向乙方提出书面或口头改进意见。甲方有权对乙方不符合《质量标准及考核办法》等文件规定的行为进行扣分和扣款。

(2) 甲方将不定期对乙方所属员工工人的工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等落实情况进行检查和监督。

(3) 甲方有权监督检查乙方各项管理制度。

(4) 甲方有权监督检查乙方对员工进行培训的情况，以提高物业服务的技术水平。

(5) 甲方有权要求乙方按国家相关条款和规定调整不合格的作业人员和管理人员。

(6) 甲方应从承包期开始服务满一个月起，次月根据考核结果向乙方支付上个月的服务管理费。

5.2 乙方的权利与义务

(1) 乙方有权根据本协议按期获得服务费。

(2) 乙方有权对管理工作提出合理性建议。

(3) 乙方有履行承诺的义务(包括安排实际上岗人数和到位机械设备等)，并参加由甲方组织的检查和综合考评。

(4) 乙方应接受甲方的检查、监督及指导，不得以任何形式或理由拒绝甲方监督人员的检查、取证或核实等要求；

(5) 乙方根据本协议承担的服务内容，按实际上岗人数向甲方提供上岗人员身份复印件并自行到有关部门申办用工手续、员工劳动保险手续等。乙方应严格按照规定落实员工工资、岗位津贴、福利待遇、社会保险等要求，确保作业人员月工资收入不得低于兴国县的最低工资标准，安排好属下的住宿和教育管理工作，如发生违纪违法事件，由乙方承担一切经济责任和法律责任。

(6) 乙方应按甲方要求，为上岗工人购买统一的工作服。

(7) 乙方负责提供物业管理服务作业所需的全部工具、设备和材料。

(8) 乙方应具有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。

(9) 乙方负责安排所有员工入院服务时都体检合格，每一年为员工体检一次，

必要时进行疫苗注射保护,体检及疫苗项目由医院感染管理科制定并按医院感染管理部门要求存档及管理。

(10)乙方负责本物业服务项目及管理过程中发生的所有事故的处理以及由此引起的一切费用。

(11)乙方必须按规定为员工缴纳社会保险,特别要购买公众责任险和员工的意外保险。

(12)乙方必须保障员工正常休息时间,加班时间不得超过法律、法规、规章规定的加班时间上限,并应按规定及时发放加班工资和高低温补贴。

(13)乙方与员工解除或终止劳动关系,必须依法向员工支付经济补偿金或赔偿金。

(14)乙方应严格遵守并真实的履行本文件的全部要求及乙方在文件中做出的或以其他文件和方式做出的全部承诺,乙方在文件中或以其他文件和方式做出承诺的设备投入、人员配置、作业次数等作业质量保障必须严格履行,甲方据此对乙方进行考核。

(15)有涉及甲方切身利益的重大接待任务或上级检查任务时,甲方发生突发事件如台风、突发公共卫生事件及医疗纠纷等,乙方须全力无偿配合甲方的工作需要,接到通知后应立即做好工作计划安排,如需提供相关资料的,应无偿提供,并严格按照计划实施,配合相应的整改,费用不另行增加。若确因特殊工作性质需要增加投入人力、物力,费用另行协商。

(16)乙方需要纳入兴国县入规入统管理,遵循当地的财政税收政策,配合相关部门做好相关工作。

(17)乙方应遵守法律、法规政策和其他相关规范性文件的规定,并承担其因违法违规所引起的全部经济损失和法律责任。

六、违约责任

6.1 甲方的违约责任

(1)甲方未能按本协议规定履行义务,导致乙方没有按规定完成物业服务任务的,责任由甲方承担。

6.2 乙方的违约责任

(1) 如果乙方没有按照合同规定的时间交付和提供服务，甲方可从履约保证金中扣除违约赔偿费，赔偿费应按每迟交一周，按合同总价的 1% 计收。但违约赔偿费的最高限额为合同总价的 10%。一周按 7 天计算，不足 7 天按一周计算。如果乙方在达到最高限额后仍未提供服务，甲方有权终止合同。

(2) 乙方未能履行协议义务，违反甲方具体要求的行为均属违约行为。甲方根据上述规定条款，视乙方违约行为的情节轻重，做出批评教育、警告、扣除承包经费或履约保证金等处理，情节严重者，甲方有权单方解除本协议而不承担任何违约责任。

(3) 乙方因机械、工具或技术、**服务**等跟不上管理需要影响工作，未达到质量标准的，按照考核标准执行考核，扣除相应费用。甲方要求整改的，整改时间以甲方通知为准。

(4) 乙方擅自将服务合同转包成分包给第三人，甲方可以单方面解除本合同而无须向乙方支付任何费用或承担其他的任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均全部由乙方承担。

(5) 乙方违反法律、法规、规章或其它相关规范性文件的规定，影响合同履行的，甲方可以单方面解除本协议而无须向乙方支付任何费用或承担其他的任何责任，由此产生的经济损失和法律责任均全部由乙方承担。

七、付款方式

7.1 合同以人民币付款

7.2 付款方式: 银行转账，以每个月的中标单价（中标金额/36）为基数，结合当月对中标供应商物业管理的考核结果，计算出当月的物业管理服务费，在次月内凭供应商提供的正式税务发票，采购人向供应商转账支付上月的费用。

八、履约保证金

合同签订后五个工作日内乙方须按中标金额的 5% 向甲方缴纳履约保证金。项目履约期满后无违约问题一次性无息退还剩余履约保证金。

乙方损坏甲方设施、设备且不能按规定赔偿的，甲方可直接从履约保证金中

扣除相关的赔偿金和费用，甲方扣除相关款后，乙方应当在十日内补交相应金额的履约保证金。如不及时交，则甲方有权从当月物业服务费用中扣除。

(2) 合同期内，乙方克扣、拖欠员工工资，所产生的经济损失和法律责任均由乙方承担。如劳动仲裁诉讼后，甲方有权按照仲裁结果在月度费用或履约保证金中扣除。

(3) 在服务期内，若乙方未能履行本协议项下的义务，履约保证金归甲方所有。

九、不可抗力事故

如果双方中任何一方由于战争、严重火灾、水灾、台风和地震以及其它经双方同意属于不可抗力的事故，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于事故所影响的时间；受事故影响的一方应在不可抗力的事故发生后尽快以书面形式通知另一方，并在事故发生后 14 天内，将有关权威部门出具的证明文件寄给或送给另一方。如果不可抗力影响时间持续 120 天以上，双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十、其他约定事项

10.1 招标文件及其补遗文件、响应文件和承诺是本合同不可分割的部分。

10.2 本合同如发生争议由双方协商解决，协商不成向甲方所在人民法院提请诉讼。

10.3 本合同一式 6 份，甲方 3 份，乙方 2 份，财政部门 1 份，具同等法律效力。

十一、签订时间和合同生效时间

本合同于 年 月 日签订之日起生效。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

法定代表人或其委托代理人（签字）：

法定代表人或其委托代理人（签字）：

地址：_____

地址：_____

电话：_____

电话：_____

银行账号： _____

开户行：

_____年__月__日

银行账号： _____

开户行：

_____年__月__日

第四章 投标文件格式

投标文件

项目名称： _____

招标编号： _____

投标单位（签章）

年 月 日

格式 1. 投标书

致：江西省机电设备招标有限公司

根据贵方为 (项目名称) 项目招标采购相关服务的投标邀请 (招标编号)，签字代表 (姓名、职务) 经正式授权并代表投标人 (投标人名称、地址) 提交下述文件（电子版上传到江西省公共资源交易网）：

- 1、投标书
- 2、开标一览表
- 3、分项报价表
- 4、开标一览明细表
- 5、服务需求响应/偏离表
- 6、商务条件响应/偏离表
- 7、投标人应当提交的资格、资信证明文件
- 8、为落实政府采购政策投标人须提供的证明材料
- 9、技术文件
- 10、其他资料
- 11、提交的投标保证金，金额为/。

据此函, 签字代表宣布同意如下：

1. 所附开标一览表中规定的应提供的服务投标总价为_____（用文字和数字表示的投标总价）。
2. 投标人将按招标文件的规定履行合同责任和义务。
3. 投标人已详细审查全部招标文件，包括第(编号、补遗函)（如果有的话）。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利。
4. 本投标有效期为从**提交投标文件截止之日起** 90 天。
5. 如果在规定的开标时间后，投标人在投标有效期内撤回投标，投标保证金不予退还。
6. 投标人同意提供按照贵方可能要求的与其投标有关的一切数据或资料，完全理解贵方不一定接受最低价的投标或收到的任何投标。
7. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____ 传真_____

电话_____ 电子邮件_____

投标人签章_____

日期_____

格式 2. 开标一览表

投标人按照电子化政府采购投标要求填写

格式 3. 分项报价表

投标人按照电子化政府采购投标要求填写

格式 4. 开标一览明细表

投标人名称：_____

招标编号：_____

序号	费用名称	数量	单价(元)	总价(元)	是否属于小、微企业或监狱企业或残疾人福利性单位	备注
1						
2						
合计（大写）：						

注：1、投标人为小、微企业、监狱企业或残疾人福利性单位须在明细表中注明，并在投标文件中提供相应证明材料，否则产生的一切后果由投标人承担。

2、投标人必须填写分项费用（如人员工资、设备、税费等等），以证明投标报价的合理性，否则视为无效投标。

投标人盖章：_____

格式 5. 服务需求响应/偏离表

序号	招标文件 条目号	招标服务需求	投标服务响应	响应/偏离	说明

注：有正负偏离须注明，如无偏离只须在上表中填入完全响应即可，不填视为完全响应，不需要把服务需求一一列到上表中。服务需求中如涉及需提供证明材料的必须提供，否则视为无效投标。

投标人盖章：

格式 6. 商务条件响应/偏离表

序号	招标文件条目号	招标文件的商务条件	投标文件的商务响应	响应/ 偏离	说明

注：有正负偏离须注明，如无偏离只须在上表中填入完全响应即可，不填视为完全响应，不需要把商务条件一一列到上表中。商务条件中如涉及需提供证明材料的必须提供，否则视为无效投标。

投标人盖章：_____

7、投标人应当提交的资格、资信证明文件

格式 7-1 具有独立承担民事责任的能力的资格证明文件

如投标人是企业的（包括合伙企业）应提供①有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位的应提供“事业单位法人证书”；如投标人是非企业专业服务机构的应提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的应提供有效的“个体工商户营业执照”、组织机构代码证证明文件（实行“统一社会信用代码”的不需单独提供组织机构代码证）；如投标人是自然人的，应提供有效的自然人的身份证明（中国公民）或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

格式 7-2 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的证明文件

投标人是法人的，提供①开标前二个年度内任一年度经审计的财务状况报告，或在开标前三个月内其基本开户银行出具的资信证明；其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供在开标前三个月内银行出具的资信证明；个体工商户提供开标前三个月中国人民银行征信中心开具个人信用报告或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

格式 7-3 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明文件

投标人提供①具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的承诺函；（见格式 7-7）或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

格式 7-4 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的证明文件

①税务登记证（实行“统一社会信用代码”的不需单独提供）和开标前六个月内任意一个月的企业缴税凭证或证明或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

①开标前六个月内任意一个月的缴纳社会保障资金的凭证或当地社会保障局出具的缴纳明细。依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应当提供相关文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

格式 7-5 参加政府采购前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的证明文件

①参加政府采购前三年内，在经营活动中没有重大违法记录承诺函；（见格式 7-7）或②《江西省政府采购供应商资格信用承诺函》。

重大违法记录，是指投标人因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大罚款等行政处罚。

格式 7-6. 法定代表人授权书

致：江西省机电设备招标有限公司

_____（投标人全称）法定代表人_____授权_____（全权代表姓名）为全权代表, 参加贵处组织的_____（招标编号）项目招标活动, 全权代表我方处理招标活动中的一切事宜。

法定代表人签字或签章：

投标人签章：

日 期：

附：

全权代表姓名：_____

职 务：_____

电 话：_____

详细通讯地址：_____

邮 政 编 码：_____

附：全权代表身份证原件扫描件（正、反面）
说明：法定代表人参加采购，不用提供授权书

格式 7-7. 投标人的资格声明

致：江西省机电设备招标有限公司

为响应贵方 （项目名称、招标编号） 投标邀请，下述签字人愿参与投标，提供采购需求表和采购要求规定的相关服务，提交下述文件并声明全部说明是真实的和正确的。

1. 我方具有履行合同所必须的设备和专业技术能力。
2. 我方在参加政府采购前三年内, 在经营活动中没有重大违法记录。
3. 下述签字人在证书中证明本资格文件中的内容是真实的和正确的。

投标人代表签字或签章_____

投标人签章_____

日期_____

格式 7-8. 投标保证金凭证（本项目不适用）

附：投标人盖章的保证金凭证复印件或截图

本项目保证金应当采用支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函、保险公司出具的保证保险等非现金形式交纳。

1. 采用银行电汇、转账、网上银行形式：

保证金交至以下账户，并在投标文件中提供交纳保证金凭证复印件或截图：

2、采用保函形式：

2.1 采用银行保函的，须为供应商基本账户（相应文件中提供开户许可复印件）或江西省辖区内商业银行营业网点出具的不可撤销、见索即付的独立保函；采用专业担保机构出具保函的，须为担保机构出具的不可撤销、见索即付的独立保函；以上保函可通过 <http://www.jxjzjf.com> 网站申请。

2.2 采用银行、保证保险的电子保单的形式需通过银行、保险公司官方网站（无需授权）验证查询；采用专业担保机构出具的保函需通过 <http://www.jxjzjf.com> 网站验证查询，如以上渠道未能验证查询到的，视为无效保函。

2.3 提供保函或保险保单的原件（原件不予退还）在招标文件规定的保证金提交时间之前递交到指定地点，逾期不予接受，视为未提供，如通过 <http://www.jxjzjf.com> 网站申请保函、保证保险只需标书中提交电子件或打印件（影印件）并在开标现场通过该网站核验。

2.4 保函有效期须不少于投标有效期，否则视为不满足要求。

3、采用其他形式缴纳保证金的，需提供符合国家规定的相应凭证。

未提供保证金凭证、或提供的保证金凭证及资料不满足上述要求的，视为未缴纳保证金。

所有提交的保函原件在评标结束后由采购代理机构留存，且不予退回。

江西省政府采购供应商资格信用承诺函

致（采购人或政府采购代理机构）：

单位名称（自然人姓名）：

统一社会信用代码（身份证号码）：

法定代表人（负责人）：

联系地址和电话：

我单位（本人）自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，坚守公开、公平、公正和诚实信用等原则，依法诚信经营，并郑重承诺：

（一）我单位（本人）符合采购文件要求以及《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具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. 符合法律、行政法规规定的其他条件。

（二）我单位（本人）未被列入严重失信主体名单、失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。我单位（本人）对本承诺函及所承诺事项的真实性、合法性及有效性负责，并已知晓如所作信用承诺不实，可能涉嫌《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款第（一）项规定的“提供虚假材料谋取中标、成交”违法情形。经调查属实的，自觉接受政府采购行政监管部门按照《中华人民共和国政府采购法》第七十七条：“处以采购金额千分之五以上千分之十以下的罚款，列入不良行为记录名单，在一至三年内禁止参加政府采购活动，有违法所得的，并处没收违法所得，情节严重的，由市场监管部门吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任。”处理。

供应商名称（单位公章）：

或自然人（签字）：

年 月 日

注： 1. 我单位（本人）专指参加政府采购活动的供应商（含自然人）

2. 供应商须在投标（响应）文件中按此模板提供承诺函，既未提供前述承诺函又未提供对应事项证明材料的，视为未实质响应招标文件要求，按无效投标（响应）处理。

格式 7- 9 联合体协议（适用于联合体投标）

联合协议应当载明联合体各方承担的工作和义务，联合体协议各方均应当签章。

格式 7- 10 其他资格证明文件

8、为落实政府采购政策投标人须提供证明材料

格式 8-1. 中小企业声明函

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

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

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

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

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

2、不符合中型、小型、微型企业条件的不需提供，未提供的视同大型企业。

格式 8-2. 省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）
出具的属于监狱企业证明文件

- 注：1、省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于
监狱企业证明文件格式由出具单位提供；
2、不属于监狱企业的不需提供。

格式 8-3. 残疾人福利性单位声明函

残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

年 月 日

9. 技术文件

内容包括：

- 1、服务内容的详细说明
- 2、投标人认为需要说明的其他内容（投标人视需要自行编写）

10、其他资料

格式 10-1. 投标企业情况一览表

投标人名称						
注册地址				邮政编码		
联系方式	联系人			联系电话		
	传 真			网址/邮箱		
企业性质						
法定代表人	姓名		技术职称		电话	
技术负责人	姓名		技术职称		电话	
成立时间			员工总人数：			
营业执照号						
注册资金						
开户银行						
银行账号						
经营范围备注						

投标人签章_____

格式 10-2 与技术、商务等评审计分有关的资料

第五章 采购需求表及采购要求

一、采购需求表

内 容 采 购 名 称	详见“第一章 投标邀请”
数量	详见第五章中的“采购要求”
服务期	详见第五章中的“采购要求”
服务地点	详见第五章中的“采购要求”
备注	本项目为交钥匙项目,投标报价包含招标文件规定的完成本项目相关服务所需的设备、人员、培训、技术支持、税费等一切相关费用。

二、采购要求

1、项目概况

兴国县人民医院，位于兴国县潯江镇文明大道 699 号，医院总占地面积 232 亩，建筑面积约 13.5 万平方米，设计床位约 1300 张（以实际开放为准），是一所集医疗、急救、教学、科研、预防保健为一体的环境园林化、设施现代化的三级甲等综合医院。建设门诊医技大楼、住院大楼、感染楼、高压氧舱、锅炉房、医废暂存间等设施，其中门诊医技大楼 5 层，住院大楼 16 层，感染内科楼 4 层，高压氧舱 1 层，根据医院后期发展规划逐步增加。本次招标为兴国县人民医院物业管理服务项目，要求投标人根据招标文件要求，负责提供所需的相关服务。

2、服务项目

服务项目包括但不限于为医院提供环境卫生保洁、中央运送服务、司梯服务、安保、水电维修及绿化养护。

3、服务范围

兴国县人民医院现有的建筑物内外等本项目中列明的所有区域和合同履行过程中采购人指定的服务区域。采购人如有新增服务范围，投标人应全力配合新增服务范围的开荒保洁及日常清洁。

4、本项目综合单价：本项目总报价 ÷ 岗位人数 318 人（含保安、水电工等） ÷ 36 个月 = 每月综合费用。综合费用应包括以下全部内容：

4.1 人工费：所有服务人员、管理人员的薪资、津贴、福利、保险、劳保等费用。

4.2 材料、物料、工具费：本项目所需的材料、物料、工具等费用包含在总报价中。生活垃圾袋由投标人提供，满足工作需求。医疗废物袋由采购人提供，投标人应对提供的医疗废物袋使用进行有效管理，避免浪费。各类垃圾桶（含分类垃圾桶、医疗废物垃圾桶）、簸、出入口地垫、电动智能医疗废物转运车由采购人提供，日常维护保养由投标人提供，电动智能医疗废物转运车需要更换配件的费用和追溯系统的维护维保费用由采购人承担。医疗垃圾收集车辆、生活垃圾清运车及其他所有用品用具由投标人提供。

4.3 家具、办公设备耗材等：合同期内物业管理办公用房、仓库用房等场所内的所有家具、办公设备耗材、电器等的配置和维修费用。

4.4.其他：管理费、法定节假日加班费、工人的劳保费、防护用品费（如一次性口罩、一次性手套、一次性帽子、N95 口罩、防护服等物品由投标人负责，防护用品应是满足国家有关标准要求的合格品）、工作服费、工作服洗涤费、员工体检费、培训费、员工各种保险费、所有税费。

4.5.所有地面养护及所有新旧科室开荒（开荒说明：新建建筑物或重新装修建筑物或停用后重新使用建筑物，采购人验收合格后，科室入驻前的细化卫生为开荒）费用全部核算到物业服务综合单价里，不另算费用。

（一）环境保洁、中央运送、司梯、绿化养护服务内容及服务要求

1. 总体要求

1.1 人员要求

1.1.1 人员配置汇总表

序号	服务项目	人员数量（人）	服务期限
1	项目负责人（项目经理）	1	36 个月
2	保洁（含领班）	167	36 个月
3	司梯	16	36 个月
4	中央运送	52	36 个月
5	绿植养护	4	36 个月

1.1.2 每月实际岗位人数超出合同约定人数的不予核算，不足合同约定人数的按实际人数和工作量进行结算。

1.2 人员配置要求

1.2.1 项目负责人应具备大专（或以上）学历及管理能力和能力，年龄 45 周岁以内。

1.2.2 保洁负责人应具备高中（或以上）学历，有相关专业能力及管理能力和能力，年龄 45 周岁以内。

1.2.3 中央运送服务负责人应具备大专（或以上）学历，有相关专业能力及管理能力和能力，年龄 45 周岁以内。

1.2.4 司梯负责人应具备高中（或以上）学历，持有政府部门颁发的电梯安全管理员证书，年龄 45 周岁以内，要求女性。

1.2.5 园林绿化人员具有相关专业能力及管理能力和能力，年龄 55 周岁以内。

1.2.6 投标人提供的各类员工均应身体健康，具备劳动能力，能够胜任本职工作，女性年龄不超过 58 周岁、男性年龄不超过 63 周岁，司梯员要求女性，持有电梯安全管理员或司梯服务员证书（至少 6 人），40 周岁以内，形象好，身高 158cm 以上，初中以上文化，有一定的沟通能力。

1.2.7 投标人各类员工入院服务时都必须体检合格才能上岗，服务期内投标人每年度组织一次所有在院员工体检。投标人应在正式入场服务前及服务期内有新人员入职时，将当月新入职人员的健康体检材料交至采购人备案存档，费用包含在总报价中。

1.2.8 其他专业人员均应具备相关专业能力，对于国家要求必须持证上岗的岗位，拟派服务人员必须持有有效期内的国家认可证明材料。

1.2.9 投标人人员配置须经采购人核定并同意，其中一人为项目负责人（项目经理），项目负责人（项目经理）须经采购人认可，如需更换必须经采购人同意。

1.3 人员管理要求

1.3.1 投标人员在工作时间内，均要求着统一服装（服装须经采购人认可后配备），佩挂胸牌，保洁员、运送员须佩戴工作帽，投标人负责其员工工服等的配备和洗涤。

1.3.2 投标人员工需按要求从事本职工作，专职专岗，该员工本职工作时间不得兼职、顶岗，每发现一次违规行为扣 1000 元。

1.3.3 投标人员工不得缺岗，特别是重点区域岗位员工（手术室、介入室、急诊科/急诊 ICU、重症医学科、神经重症监护室、产科、感染性疾病科、发热门诊等）。如采购人非正常上班时间有需求，投标人无条件服从并及时提供人员安排。

1.3.4 投标人负责员工的工资福利、加班费等各类费用，并按国家有关法律法规办理员工的五险等，投标人员工不参与采购人的任何待遇和福利分配。

1.3.5 投标人员工在工作中发生的一切不良事故（包括投标人人员因自身工作疏忽造成的对采购人或第三方人员不良事故）均由投标人负责。

1.3.6 投标人负责派驻本项目员工的教育、培训和管理，要求员工严格遵守采购人的各项制度，接受医院感染管理科、公共卫生科的培训。重症医学科、手

术室、各监护室、感染性疾病科、血透室、介入室等还要进行专科培训，同时要有培训记录。中标人所有员工必须经过岗前培训合格才能上岗，所有人员需至少培训 3 天以上方能安排上岗。无法胜任科室工作的员工 3 天内须进行调换。

1.3.7 投标人及其员工必须遵守国家法律法规和医院的规章制度，加强员工的防火、防盗、防诈骗等安全知识宣教，保持采购人良好的环境和秩序，爱护财物，文明服务。发现有违法乱纪，损坏公共设施、物品，有盗窃等不法行为的，一经查实，投标人要严肃处理相关人员，造成采购人损失的，中标人应承担赔偿责任。

1.3.8 如医院感染管理方面的服务内容发生变化，中标人须无条件完成发生变化的内容（医院不另支付费用）。

1.3.9 中标人全部工作人员应专职服务本项目，如遇特殊情况需借用本项目工作人员，须报请采购方批准，并保证本项目正常运行。

1.3.10 采购方加班期间若需提供相关物业管理服务的，中标人应按上班期间要求，无条件保质保量地做好保障工作。

1.3.11 投标人的工作人员应做好自身防护，防护用品由投标人自理。

1.3.12 物业服务工作内容与频次包含但不仅限于上述内容。

1.4 物料要求

1.4.1 采购人承担医疗垃圾、生活垃圾的外运费和处理费用，以及污水处理费用。

1.4.2 采购人承担下列物料的供应：锐器盒、医疗垃圾分类标识贴、平车、轮椅等转运病人使用的工具以及工具的更新、补充和维修费。

1.4.3 投标人将自行承担开展环境保洁服务所必需使用的清洁设备（洗涤设备、扫地车、地擦机、高压冲洗车等）、材料、物料（包括除味剂、洗涤药剂、地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护药剂、生活垃圾袋、院内生活垃圾转运车、院内医疗垃圾转运车、生活垃圾外运车等）以及其他服务所必需使用的通讯设备、办公设备和软件、耗材等。

1.4.4 投标人应采取科学环保的方式和设备进行服务。提供使用的设备、清洁品、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品，符合绿色环保的要求，并符合医院感染科要求（地胶板打蜡的产

品须符合环保要求，无刺激性气味，使用产品须经采购人书面同意，否则视为违约，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。）

1.5 管理要求

1.5.1 本项目不允许投标人以任何名义和理由进行分包或转包。因投标人违反任何法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由投标人承担。

1.5.2 从业人员如需持证上岗的必须具备相应的资格证书。

1.5.3 投标人需按月向采购人汇报人员流动情况、各部门详细工作量及持续改善服务的措施等相关信息。加强人员的动态管理，包括如突发事件、国家法定节假日时的人员调整、调度等。

1.5.4 投标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

1.5.5 投标人有义务配合医院接受上级领导部门的监督、检查、各项评审工作，配合医院控烟工作。有重大接待任务或上级检查任务、发生突发紧急、公共卫生事件、医疗纠纷等，投标人须全力无偿配合医院的工作，接到通知后应立即做好工作计划安排，如需提供相关资料的，应无偿提供，并严格按照计划实施，配合相应的整改，费用不另行增加。

1.5.6 本项目服务期满后，投标人离场前必须与采购人招标的新物业服务公司完成工作交接，工作交接时间不计入服务期。采购人要求保留的电子数据、纸质资料应按采购人的要求进行整理保存，交接工作应平稳有序，不得影响医院的正常运营。

1.5.7 对科室紧急事件，要求投标人的员工在 10 分钟内到现场，并及时解决。日常工作中科室提出的问题和建议一般不超过 1 小时解决或解答，比较复杂问题，2 天内解决。如果出现员工无法处理，需要相关科室协调解决的情况，应及时上报采购人。每月接到的书面投诉（包括微信等）<10 次，投诉处理率 100%。

1.5.8 投标人需向采购人提供“一站式中央调度中心”信息系统查询账号，系统中数据可导出，运送任务后台统计数据有统计运送类型（如标本、申请单、物品运送、病人转运等）、任务完成时长、每日区间工作量统计分析等功能。

1.5.9 投标人应严格执行全员打卡考勤制度，考勤结果每月上交招标人，作为每月出勤考核的依据。中标人员工服装应统一、整洁，挂牌上岗，便于管理。

1.5.10 投标人需协助采购人做好责任区域内的防火、防盗等工作，配合管理好空调、水、电等开与关，做好节能工作，以及在合理时间给房间通风。

1.5.11 投标人须建立公平、公正的员工考核奖励机制，投标人每月根据员工的工作态度、服务质量、团队合作、创新能力等指标对全体员工实施月度考核，并根据考核结果进行奖励，以此激励优秀员工和团队，从而进一步提升整体服务水平。

1.5.12 中标人每半年聘请持有救护师证专业师资，对全体在岗服务人员开展应急救护专项培训，培训所产生的费用招标人不再额外拨付。

1.6 人员薪酬待遇等要求

1.6.1 投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的等一切责任及费用由中标人全部负责；投标人应严格遵守国家有关的法律法规及行业标准，并承担相应的费用。

1.6.2 投标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工人工资，所有人员工资不得低于当地最低工资标准。

1.6.3 中标人应严格按照国家有关法律法规要求的标准、基数和比例为全部员工缴纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤、生育险等社会保障费用。

1.6.4 全部员工劳动合同的执行严格按照《中华人民共和国劳动合同法》之规定。

1.6.5 所有员工入院服务时都必须经过体检，并且体检合格后才能上岗。所有员工每年度进行体检一次，体检项目符合服务项目需要。

1.6.6 员工根据需要定期进行肝炎疫苗的注射、完成其他疫苗的接种。

1.6.7 中标人须购买公众责任险和员工意外险。

2. 具体服务内容及服务要求

2.1 环境卫生保洁服务

2.1.1 保洁具体人员配备要求表及服务范围

区域	功能（包含但不限于）	人员配置（人）	工作时间	人员要求	工作量说明
----	------------	---------	------	------	-------

住院楼 -1F	放疗科	0.5 (兼地 下车库)	6:30—11:00; 13:30—17:00	小学及以上文化,具有1年以上相关工作经验,年龄男18至63周岁、女18至58周岁	按科室要求及时完成科室保洁工作
住院楼 1F	大厅公共区域/ 药剂科/住院部 药房/设备科/器械科/被服中心/ 病案科	2	6:30—11:00; 13:30—17:00		按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域及公共卫生间的保洁工作
住院楼 2F	大厅公共区域/ 总务科/基建科/ 消防控制室/一站式服务中心/ 保卫科/医保科/ 出入院办理/水电值班室	2	6:30—11:00; 13:30—17:00		按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域及公共卫生间的保洁工作
住院楼 3F	儿科	3	A岗 6:30-10:30; 11:30-15:30 B岗 6:30-11:30; 14:30-17:30 晚班 18:00-07:00		白2、晚1 按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	耳鼻咽喉头颈外科	2	A岗 6:30-10:30; 11:30-15:30 B岗 6:30-11:30; 14:30-17:30		按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 4F	重症医学科 (ICU)	3	白班A岗 6:30-10:30; 11:30-15:30。白班B岗 6:30-11:30; 14:30-17:30 晚班 18:00-07:00		白2、晚1 按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	小儿重症医学科 (NICU/PICU)、 手术室等候区、 大厅公共区域	4	白班A岗 6:30-10:30; 11:30-15:30。白班B岗 6:30-11:30; 14:30-17:30。 晚班 18:00-07:00 白班C岗 06:30-11:00 13:30-17:00		白3、晚1 按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼	产房	2	A岗 6:30-10:30;		白1、晚1

5F			11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	
	产科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 6F	妇科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	肾内科（风湿免疫科）	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 7F	普外一科（胃肠、肛肠、烧伤、整形）	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	消化内科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 8F	泌尿外科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	心胸血管乳腺外科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 9F	眼科	2	A岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
	普外二科（肝胆	2	A岗 6: 30-10: 30;	按科室要求及

	脾胰、甲癌)		11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 10F	创伤骨一科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	骨关节运动医学科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 11F	创伤骨二科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	脊柱外科•疼痛科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 12F	神经外科重症监护室	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	神经外科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 13F	心血管内科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	神经内科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。

住院楼 14F	康复医学科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	中医经典病区	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 15F	呼吸与危重症医学科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	内分泌科、老年医学科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
住院楼 16F	肿瘤（血液）科	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
	专家宿舍	1	06:30-11: 00 13: 30-17: 00	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
感染楼 1F	普通发热门诊、留观室/暴露发热门诊	2	A 岗 6: 30-10: 30; 11: 30-15: 30 B 岗 6: 30-11: 30; 14: 30-17: 30	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
感染楼 2F	感染内科 1 区	1	06: 30-11: 00; 13: 30-17: 00	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公共区域卫生。
感染楼 3F	感染内科 2 区	1	06: 30-11: 00; 13: 30-17: 00	按科室要求及时完成科室的工作任务. 工作量含科室公

				共区域卫生。
感染楼 4F	感染内科 3 区	1	06: 30-11: 00; 13: 30-17: 00	按科室要求及时完成科室的工作任务.工作量含科室公共区域卫生。
门诊医 技楼 1F	门诊手术室 1/内 镜室 1/医学影像 科 2/门诊外科 0.5/健康总院 0.5/门诊中西药 房 0.5/门诊收费 0.5/中医护理门 诊 0.5/门诊儿科 0.5/预防接种中 心 1/门诊大厅 1	9	07: 00-11: 30; 13: 30-17: 00	按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域和公共卫生间的保洁工作
门诊医 技楼 2F	门诊内科 1/中医 科 0.5/检验科 1/ 眼视光中心 0.5/ 门诊妇科、产科 1/急诊科 4(急诊 ICU1、急诊留观 区 1、急诊抢救区 1、晚班 1)	8	白班 07: 00-11: 30 13: 30-17: 00 晚班 18: 00-07: 00	晚 1 按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域和公共卫生间的保洁工作
门诊医 技楼 3F	门诊康复医学科 0.5/电生理 0.5/ 超声医学科 1/血 透室 4 (白天 3、 晚班 1) /门诊眼 科 0.5/ 口腔科 1/健康体检科 1/ 消毒供应室 2/门 诊耳鼻咽喉头颈 外科 0.5/皮肤科 0.5/ 精神科 0.5	12	白班 07: 00-11: 30 13: 30-17: 00 血透室晚班 13: 30-21: 00	晚 1 按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域和公共卫生间的保洁工作
门诊医 技楼 4F	行政办公区域 2/ 输血科 1/病理科 1/介入室 3(白 2、 晚 1) /麻醉科手 术室 8 (白 6、晚 2)	15	白班 07: 00-11: 30 13: 30-17: 00 介入室晚班 18: 00-06: 00	晚 3 按各科室要求及时完成科室保洁工作及本楼层公共区域和公共卫生间的保洁工作
门诊医	信息科	1	07: 00-11: 30;	按科室要求及

技楼 5F			13: 30-17: 00
科教楼	科教楼 1-4	2	A 岗 7:00-11:30 ; 13: 30-17: 00; B 岗 19: 00-07: 00
其他	高压氧舱	1	07: 00-11: 30 ; 13: 30-17: 00
	地下车库 (含 水泵房等)	0.5 (兼放 疗科)	07: 00-11: 30 ; 13: 30-17: 00
	120 中心	1	07: 00-11: 30 ; 13: 30-17: 00
	医疗垃圾	4	08: 00-12:00; 14: 00-18: 00
	生活垃圾	3	08: 00-12:00; 14: 00-18: 00
	住院部安全通道 (走梯)	2	06: 30-11:00; 13: 30-17: 00
	外围环境 (道路 及绿化带)	4	07: 00-11: 30; 13: 30-17: 00
	所有区域地面清 洗 (外围道路 2、 室内地板 4)	6	07: 00-11: 30 ; 13: 30-17: 00
	所有区域玻璃清 洗	2	07: 00-11: 30; 13: 30-17: 00

时完成科室保 洁工作及本楼 层公共区域和 公共卫生间的 保洁工作
按科室要求及 时完成本栋楼 保洁工作, 包 括公共区域和 公共卫生间
按科室要求及 时完成科室保 洁工作及本楼 层公共区域和 公共卫生间的 保洁工作
负责地下车库 各区域的全面 清洁
按科室要求及 时完成本栋楼 保洁工作, 包 括公共区域和 公共卫生间
负责全院医疗 垃圾的清运
负责全院生活 垃圾的清运
负责住院部安 全通道 (走梯) 的清洁工作
负责院内外围 道路、绿化带 清洁卫生工 作, 包含生活 垃圾桶及各公 共设施的保洁 工作
负责院内外所 有区域的地面 清洗工作
负责院内外所 有区域 (3 米 以下) 的玻璃

				清洗工作
空调\空消机滤网清洗	4	07: 00-11: 30 ; 13: 30-17: 00		负责院内外所有区域的空调清洗工作
住院部电梯间、所有电梯及不锈钢上油、抛光/自动扶梯清洗保养	2	07: 00-11: 30; 13: 30-17: 00		负责院内外所有不锈钢的清洗、抛光、上油工作
病房、公共区域打蜡地面保养	2	15:00-21:00		负责院内外所有区域的 PVC 地面打蜡、保养工作
机动、巡查、替班	12	跟随所替岗位要求		
文员	1	07: 30-11: 30 ; 14: 00-18: 00	高中以上学历, 年龄 18 至 40 周岁, 熟练使用办公软件, 具有 2 年以上相关工作经验	
一站式服务	1	07: 30-11: 30 ; 14: 00-18: 00	初中及以上学历, 年龄 18 至 45 周岁, 具有相关工作经验 1 年以上	
仓管	1	07: 30-11: 30; 14: 00-18: 00	初中及以上学历, 年龄 18 至 50 周岁, 具有相关仓库管理工作经验 1 年以上	
领班 (门诊楼 1、住院楼 1-8 层 1, 住院楼 9-16 层 1, 外围及专项 1)	4	07: 30-11: 30 ; 14: 00-18: 00	高中以上学历, 年龄 18 至 45 周岁, 具有 3 年以上后勤服务或	

				物业管理 工作经验	
	保洁主管	1	07: 30-11: 30; 14: 00-18: 00	高中以上 学历,有相 关专业能 力及管理 能力,年龄 45 周岁以 内(具有 3 年以上后 勤服务或 物业管理 工作经验)	
	项目负责人 (项目经理)	1	07: 30-11: 30 ; 14: 00-18: 00	大专及以 上学历,有 管理能力。 年龄 45 周 岁以内, (具有 3 年以上相 关服务或 物业管理 工作经验)	
合计		168			

2.1.2 环境保洁服务内容、服务范围及要求

2.1.2.1 门诊医技楼、住院楼、感染楼、高压氧舱、锅炉房、医废暂存间及医院围墙范围内的其他建筑物和场地、政府部门划给医院的三包责任区等的保洁服务工作,须专人专岗(培训上岗)。

2.1.2.2 提供 24 小时室内外清洁、保洁服务,针对医院的特殊要求,制定并实施一整套完整的防止交叉感染、消毒隔离制度及措施;配有专业化的保洁系统,先进的设备与工具,标准的工作流程及应急措施;完善的质量监督程序;专业的保养方案;清洁与养护相结合,及时性与隐密性相结合,分工协助与多重保障相结合,计划性与改良性、应急性相结合;卫生清洁率达到 100%;卫生保洁率达到 100%,生活及医疗废物日产日清;卫生清洁、保洁过程中使用的清洁剂必须选用无公害环保产品,不得使用对环境造成二次污染及三无的产品。

2.1.2.3 保洁服务说明: 保洁服务包括上述范围内的日常保洁、专项保洁、医疗废物(垃圾)管理、医疗非危险废物(垃圾)管理、院区垃圾场站管理、消

毒服务。

2.1.2.3.1 日常保洁：指根据建筑物面积和设施情况，按固定程序开展全院范围内每天的日常性保洁工作，严格区分清洁区、半污染区和污染区，保洁工具按照区域的不同分颜色配备。保洁员要按规定做好个人防护，具体服务内容和标准要求如下：

2.1.2.3.1.1 外围及周边道路地面干净无杂物、无积水，无明显污迹、油渍；明沟、窨井内无杂物、无异味；各种标识标牌表面干净无积尘、无水印；

2.1.2.3.1.2 大厅、楼内，公共通道地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、金属件表面光亮、无灰尘、无污渍；门窗玻璃干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手干净、无印迹、定时消毒；天花板干净，无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，中央空调风口干净，无污迹，进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物。

2.1.2.3.1.3 会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板、风口目视无灰尘、污渍，桌椅干净，物品摆放整齐、有序。

2.1.2.3.1.4 楼梯及楼梯间梯步表面干净无污渍，防滑条（缝）干净，扶手栏杆表面干净无灰尘，防火门及闭门器表面干净无污渍，墙面、天花板无积尘、蛛网。

2.1.2.3.1.5 公共卫生间地面干净，无污渍、无积水，大小便器表面干净，无污渍，有光泽；各种隔断表面干净，无乱写乱画，金属饰件表面干净，无污迹，有金属光泽；墙壁表面干净，停车场地面干净，无杂物，无明显油渍、污渍；顶部各种管网、灯具表面干净无积尘、蛛网；墙面干净无积尘，各种指示牌表面干净有光泽；消防器材表面干净，摆放整齐；减速带表面干净无明显污迹，各种道闸表面无灰尘。

2.1.2.3.1.6 开水间及清洁间地面干净，无杂物、无积水，地垫摆放整齐干净，天花板干净无蛛网，灯罩表面无积尘、蛛网，墙面干净无污渍，各种物品表面干净无渍，清洁工具摆放整齐有序，室内无明显异味。

2.1.2.3.1.7 电梯及电梯厅电梯轿厢四壁光洁明亮，操作面板无污迹、无灰尘、无印迹，地面干净，空气清新、无异味；电梯凹槽内无垃圾无杂物，按钮表面干净无印迹；扶梯踏步表面干净，扶手表面干净无灰尘、污渍，玻璃表面干净

透光性好，不锈钢光亮无尘；梳齿板内无杂物污渍；厅内地面干净有光泽。

2.1.2.3.1.8 电器设施灯泡、灯管、灯罩无积尘、无污迹。装饰件无积尘、无污迹；开关、插座、配电箱无积尘、无明显污迹。

2.1.2.3.1.9 垃圾桶及果皮桶、箱按指定位置摆放，桶身表面干净无污渍无痰迹；垃圾不应超过 2 / 3，内胆应定期清洁、消毒。

2.1.2.3.1.10 公共设施保持表面干净、无灰尘、无污渍。消防箱表面光亮、无积尘、无污迹；扬声器无积尘、无污渍。监控摄像头、门警器表面光亮、无积尘、无斑点。

2.1.2.3.1.11 医废垃圾和生活垃圾中转房应专人管理定时开放，袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，房内应无明显异味，垃圾日产日清。

2.1.2.3.1.12 设备机房、管道，指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍；指示牌、广告牌无灰尘、无污迹，金属件表面光亮，无痕迹。

2.1.2.3.1.13 PVC 地胶、花岗岩、抛光砖等地面每季度全面打蜡、抛光、保养一次，特殊科室病区的 PVC 地胶（如康复医学科、创伤骨一科、创伤二科、骨关节运动医学科、脊柱外科、疼痛科、重症医学科）按采购人要求增加打蜡、抛光、保养频次。

2.1.2.3.2 专项清洁：指清洗或冲洗地面（根据院方需求），清洁范围包括且不限于如下内容：各房间玻璃擦拭每月一次（特殊另外要求如窗口玻璃每天一次）；不锈钢保养每周一次；高处物件擦拭（如室内空调过滤网、灯管、灯具等物件清洗擦拭每月一次，窗帘拆装，中央空调过滤网夏季每月清洗一次）。PVC 地面管理，每天多次尘推、每周不少于 1 次抛光、每月 1 次刷洗和补蜡、每季度 1 次彻底去蜡和重新落蜡。

2.1.2.3.2.1 病区、病室及病床单位的终末消毒：按医院感染控制要求，在医院感染管理部门指导下对室内物体表面进行擦拭消毒和患者出院、转院或死亡后，协助医护单元对其住过的病室及污染物品进行消毒，病人床单消毒分急缓，听从科室安排，以病人病情需要优先。消毒符合医院院感要求，消毒剂必须通过国家卫生部审批准予使用。

2.1.2.3.2.2 院区内管道疏通：负责全院下水道（如卫生间、水池、污物间

等下水道)堵塞的疏通工作。下水道的疏通:负责对全院下水道(包括每周清理各楼栋露天面的垃圾和出水口)、厕所的疏通清理,定期清理排污架漂浮物,确保污水渠顺畅。

2.1.2.3.2.3 采用集中清洗(投标人配置 50 公斤洗衣机及 50 公斤烘干机各两台)方式对清洁用品(抹布、地拖等)进行消毒、清洁、烘干、供给。

2.1.2.3.2.4 应急保洁:配合采购人举办各类大型活动、迎接各级各类检查、应对各种突发事件而提供应急保洁服务。

2.1.2.3.2.5 配合做好除四害工作,必要时负责科室的应急消杀工作。

2.1.2.3.2.6 发现异常现象如水管、水龙头漏水,门、窗、电等故障,立即向护士长报告。

2.1.2.3.2.7 职业暴露要求:掌握相应处理流程(如卫生和针刺伤处理)。

2.1.2.3.3 医疗废物(垃圾)管理

2.1.2.3.3.1 根据《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等相关规定,负责医疗废物分类收集(交接、称重、登记、上报)、院内转运(专用工具)、贮存(暂存)登记、计重交接移送专业处置公司进行集中处置,有效预防、及时控制和消除医疗废物的流失、泄漏、扩散和因意外事故所造成的危害;按照生态环境保护局等部门要求按时报送废物监测数据。

2.1.2.3.3.2 指定专人专车负责医疗废物(垃圾)的收集工作,按照规定时间到各科室医疗废物(垃圾)并清运至院内指定地点,严禁医疗废物和生活垃圾混合清运。

2.1.2.3.3.3 医疗废物收集清运员严格按照医院及乙方制定的医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程和各项工作要求,医疗废物使用专用的扎带封口打包,密封后贴分类标识,将医疗废物(垃圾)清运至院内指定医疗废物暂存处。

2.1.2.3.3.4 医疗废物(垃圾)收集清运员应认真做好医疗废物(垃圾)的保管和交接工作;发现医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故时,应及时向负责人报告,并及时采取应急措施。负责电动智能医疗废物转运车的日常维护保养,并爱护医疗废物转运车,防止医疗废物转运车损坏、变形等。

2.1.2.3.3.5 投标方应积极配合医院做好医疗废物意外事故的应急处理。

2.1.2.3.3.6 医疗废物(垃圾)分类:感染性废物:携带病原微生物具有引

发感染性疾病传播危险的医疗废物（被病人血液、体液、排泄物等污染物品，污染纱布、绷带、脱脂棉等敷料、废弃被服）；病理性废物：诊疗过程中产生的人体废弃物和医学实验动物尸体等（病理标本、试验动物尸体、组织器官和排泄物）；损伤性废物：能够刺伤或者割伤人体的废弃医用锐器（针头、刀片、玻璃试管、安瓿）；药物性废物：过期、淘汰、变质或者被污染的废弃药品（抗生素、致癌性药物）；化学性废物：具有毒性、腐蚀性、易燃易爆性的废弃化学物品（破损的血压计，体温计）。

2.1.2.3.3.7 医疗废物（垃圾）收集：非利器类医疗废物存放在黄色垃圾袋中，并有警示标志；利器（硬物）类医疗废物存放至指定的防渗漏密闭锐器容器中，并在容器外部粘贴医疗废物标识和警示标志，严禁使用没有医疗废物标识用的容器；对污染力较强或具有传染性的医疗废物，用双层垃圾袋密闭放入专用桶内并有警示标志；盛放非利器类医疗废物的黄色垃圾袋使用前须进行检查，外部应粘贴标签，注明部门名称和产生日期；医疗废物袋或容器要求坚韧耐用、不渗漏，使用过程中发现存放医疗废物的容器有破损、渗漏等情况应立即更换并做相应的消毒处理。不得将破损的医疗废物袋、容器作为普通生活垃圾遗弃，破损后的医疗废物袋、容器应与医疗废物一同处置。更换垃圾废物袋时，袋口必须使用扎带封口，避免垃圾废物暴露在空气中。密封的医疗废物袋统一放入大医疗废物袋中并对袋口进行密封，置于污物间医疗废物桶内待清运，盛装达到包装物或者容器的 3/4 时，应使用有效的封口方式，并每次更换垃圾废物袋。

2.1.2.3.3.8 生活垃圾与医疗废物（垃圾）收集与管理

2.1.2.3.3.8.1 生活垃圾分类：按有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾分类。

2.1.2.3.3.8.2 生活垃圾存放：存放至黑色垃圾袋中。密闭的生活垃圾统一放入大垃圾袋中进行鹅颈式打结，置于指定暂时存放处待清运。

2.1.2.3.3.9 垃圾收集和清运：指定专人专车负责垃圾收集和清运工作，按照规定时间和路线到各科室收集，严禁医疗废物和生活垃圾混合清运；转运人员每年进行体检，必要时接种相应的疫苗，并建立健康档案；生活垃圾清运车及医疗废物清运车必须加盖封闭，避免垃圾废物暴露在空气中，垃圾废物不得拖拉、遗洒、污染周围环境和滞留；医疗废物清运人员将利器类医疗废物放入利器盒，

利器盒使用前须进行检查是否破损；医疗废物清运人员清点黄色垃圾袋和利器收集盒的数量，检查包装袋完好和密封性，确认废物袋，容器没有超量盛装（不得超过容量的 3/4）后进行封装，与科室负责人交接，并在《医疗废物收集清运登记本》上记录；医疗废物收集清运人员在收集、清运或搬动过程中发现容器密封不严或破损等情况，应立即重新封装并作相应的消毒处理；医疗废物清运人员应将密封包装后的利器收集盒和废物袋放入周转箱，不得仅使用废物袋，拒绝收集没有密封包装的及医疗废物；收集清运工具使用后应立即消毒，保持清洁。

2.1.2.3.3.10 垃圾废物的贮存和外运

2.1.2.3.3.11 生活垃圾：每日负责收集全院区域范围内所产生的生活垃圾，转运至院内指定地点，并负责联系采购人指定的生活垃圾清运合同单位移送处置，保证日产日清。并每日必须对贮存点和垃圾转运车进行冲洗消毒，每周两次进行卫生大扫除。

2.1.2.3.3.12 医疗废物（垃圾）：医疗废物清运人员负责对医疗废物的管理，在科室收集清运医疗废物时，必须进行称重、清点及检查，在科室的《医疗废物贮存登记本》上做好记录，医疗废物（垃圾）在收集时必须按要求将密闭的医疗废物存放于暂时贮存间专用周转箱内，贮存间设置危险废物警示标志，严禁在贮存间以外堆放医疗废物。各种污物密闭存放。

2.1.2.3.4 医疗非危险废物（垃圾）管理：每日负责收集院区各业务科室未被污染的塑料输液袋（瓶）及玻璃输液瓶等物品，并做好交接记录，进行统一管理和处理，处置费交院方。

2.1.2.3.5 院区垃圾暂存间的管理

2.1.2.3.5.1 指定专人负责垃圾暂存间及其相关设施的日常管理，专职人员必须严格执行医院的规定，遵守法律、法规及《医疗废物管理条例》等相关要求，严禁转让和买卖医疗废弃物。

2.1.2.3.5.2 督导生活垃圾分类工作，每日对可回收垃圾、厨余垃圾、其他垃圾及有害垃圾进行登记。

2.1.2.3.5.3 在每次清运移送完垃圾后，负责清洗垃圾暂存点及垃圾收运容器外部，保持周边场地整洁，不得影响正常的环境秩序。

2.1.2.3.5.4 负责垃圾暂存间的日常管理工作，做好防渗、防鼠、防蚊、防

蝇、防蟑螂等处理。

2.1.2.3.5.5 做好医疗废物的保管工作，实时锁闭门窗。医疗废物（垃圾）由院方委托给专业单位进行外运处置，医疗废物（垃圾）收集清运人员负责与处置单位进行交接工作，并在交接、转运医疗废物时，应填写《医疗废物交接记录表》等，严禁收集清运人员私自外运处置医疗废物。

2.1.3 具体各科室保洁范围、内容及频次

2.1.3.1 门诊保洁工作内容与频次

序	工作内容	频次
1	各诊室、走廊、大厅内垃圾收集更换垃圾袋	每天两次
2	各诊室、走廊、大厅的地面清扫	每天两次
3	各诊室、走廊、大厅的干湿湿拖地面	每天两次
4	地面巡视保洁	随时
5	大厅地面的牵尘	随时
6	服务窗口、导诊台、台面擦拭及消毒	每天两次
7	服务窗口、导诊台、门诊收费处、不锈钢隔板表面及玻璃擦拭。	每天两次
8	擦拭区域导诊台及各诊室内办公桌椅、电话机、电脑等办公设备设施	每天一次
9	各种开关盒、面板、橱柜擦拭	每周一次
10	低处标识牌、引导牌、候诊椅擦拭	每两天一次
11	门把手、玻璃门擦拭	每天一次
12	清洗、擦拭洗手池、水龙头、皂盒	每天一次
13	收集整理卫生间垃圾	每天两次
14	卫生间冲洗、擦拭、消毒	随时
15	办公桌椅、工作台面等物表擦拭	每天一次
16	窗台、栏杆、铁门、铝合金门、自动门框擦拭	每两天一次
17	消毒湿拖地面和擦拭台面卫生	每天一次
18	不锈钢及各类垃圾桶刷洗、消毒	每天两次
19	收集值班室垃圾、更换垃圾袋	每天两次
20	更换值班室的布类	每周一次
21	擦拭值班室的桌椅、桌面的设施并干湿拖地面	每两天一次
周期保洁与专项保洁		
22	高处标识牌、引导牌、告示牌擦拭	每周一次

23	卫生间全面清洁、消毒	每周一次
24	瓷砖墙、柱子、地面边角刷洗、擦拭	每周一次
25	梯位台阶边角刷洗	每周一次
26	消防箱、消火栓、管道、意见箱等擦拭	每周一次
27	地面机械洗地	每日两次
28	水磨地地面保养	每月一次
39	吊扇、室内空调、日光灯架、自助机内部擦拭	每季一次
30	室内玻璃、玻璃框擦拭	每月一次
31	室内窗帘、床帘更换及送取（需保洁员协助）	每半年一次
32	空调供/回风口表面擦拭	每季度一次

2.1.3.2 急诊科保洁工作内容与频次

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日两次
2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日一次
3	区域内地面湿拖（必要时进行地面消毒、清洁）	每日一次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日一次
5	区域内电脑、电话、设备带、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日一次
6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日一次
7	卫生间冲洗、擦拭、消毒	随时
8	收集整理卫生间垃圾	每天两次
9	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日一次
10	病人出院终末消毒及更换病人出院后床单、被套和陪护椅的床单、被套	随时
11	科室巡视保洁、消毒小手巾	随时
12	平车上布类整理、更换，床上用品拆换	随时
13	收集值班室垃圾，更换垃圾袋	每天一次
14	擦拭值班室的桌椅，桌面的设施并干湿拖地面	两天一次
周期保洁		
15	高处标识牌、引导牌、告示牌擦拭	每周一次
16	卫生间全面清洁、消毒	每周一次
17	瓷砖墙、柱子、地面边角刷洗、擦拭	每周一次

18	梯位台阶边角刷洗	每周一次
19	消防箱、管道、灭火器、意见箱等擦拭	每周一次
20	地面机械洗地、地面保养	按需
21	风扇、室内空调、日光灯架擦拭	每季一次
22	室内玻璃、玻璃框擦拭、雨棚及屋顶清扫	每月一次
23	室内窗帘、床帘拆装（需保洁员协助）	每季度一次
24	空调供/回风口表面擦拭	每季度一次

2.1.3.3 病房保洁工作内容与频次

序号	工作内容	频次
1	收集及更换护士站（含治疗室、处置室、办公室）、值班室垃圾袋	每日两次
2	收集及更换病房、公共卫生间垃圾袋	每日两次
3	收集及更换走廊、公共区域等垃圾袋	每日两次
4	干湿拖护士站（含治疗室、处置室）	每日两次，视情况增加清洁次数
5	收集医疗垃圾	每日两次，视情况增加清洁次数
6	医务人员值班室、卫生间地面湿拖清洁、收集整理垃圾	每日两次
7	干、湿拖走廊等公共区域（含机器洗地）	每日两次，视情况增加清洁次数
8	擦拭VIP病房间桌面及微波炉等	每日两次
9	干湿拖病房地面	每日一次
10	办公室、更衣室地面	每日一次
11	区域内门把手、扶手、绿植盆、门及玻璃门擦拭	每日一次
12	开水间（含地面、台面、水池、水龙头等）清洁	每日两次
13	开关盒、接线盒、电视机顶盒、窗台、阳台、陪护椅、高低处标牌、设备带、床头柜擦拭	每周一次
14	擦拭办公区域内办公桌椅、电话机、电脑等办公设备、设施	每日一次
15	擦拭值班室的桌椅、台面的设施并干湿拖地面（日常擦拭表面）	每日一次
16	传染病、耐药菌感染患者床、柜，地面、屏风等每日消毒液擦拭	每日至少两次
17	公共卫生间冲洗、擦拭、消毒	随时
18	病人出院终末消毒擦拭	随时
19	完成医务人员交代的其他临时性清洁卫生任务	随时
20	清理打扫临时性的卫生工作	随时

21	巡视保洁区域	随时
周期保洁与专项保洁		
22	清扫天花板、蜘蛛、低处墙面静电除尘、落地瓷砖擦拭	每周一次
23	开水器表面清洗	每周一次
24	楼梯台阶边角刷洗、楼梯扶手、栏擦拭	每周一次
25	门、门框、低处窗框擦拭	每周一次
26	医务区域内的墙面地面全面清洁	每月一次
27	室内玻璃、玻璃框的擦拭	每月一次
28	病历车、病历夹消毒擦拭	每月一次
29	医务区域的桌椅全面清洁	每月一次
30	室内高处除尘	每月一次
31	不锈钢推车去除污迹、污渍	每月一次
32	PVC 地面的保养及维护	每季度一次/视蜡面磨损情况安排
33	风扇、室内空调、日光灯架的擦拭、消毒机的清洗	每季度一次
34	空调格栅的清洗	每半年一次
35	拆/挂病房床帘（需保洁员协助）	每季度一次
36	消火栓、消防器擦拭	每月一次

2.1.3.4 产科、重症医学科等重点科室保洁工作内容与频次

序号	工作内容	频次
1	各手术间垃圾收集更换垃圾袋，清洗垃圾桶	术后随时
2	各手术室的地面清扫	术后随时
3	各手术室的地面湿拖	术后随时
4	地面巡视保洁（含等候区）	随时
5	手术间终末消毒	随时
6	医护更衣室的橱柜、鞋架擦拭	每日一次
7	办公区域内办公桌椅、电话机、电脑、工作台面、橱柜等设备、设施物表擦拭	每日一次
8	各种开关盒、面板擦拭	每日一次
9	低处标识牌、引导牌擦拭	每日一次
10	区域内门把手、扶手、绿植盆、门及玻璃门擦拭	每日一次
11	清洗、擦拭洗手池、水龙头、开水间（含地面、台面、水池、水龙头等）清洁	每日一次
12	病人出院终末消毒擦拭	每日一次
13	各告示牌擦拭以及窗台擦拭	每日一次
14	病区的各种仪器擦拭	每日一次

15	医务人员值班室、卫生间湿拖清洁，收集整理垃圾，更换垃圾袋	每日两次
16	卫生间的镜子、水龙头、洗手池、马桶等冲洗、擦拭、消毒	每日一次
17	洗涤间的物品用具消毒	随时
18	工作服、帽子、口罩折叠发放	随时
19	更换值班室的布类、登记、清点脏布类	每日一次
20	擦拭值班室的桌椅、桌面的设施并干湿拖地面	每两日一次
周期保洁与专项保洁		
21	高处标识牌、引导牌、告示牌擦拭	每周一次
22	卫生间全面清洁、消毒	每周一次
23	瓷砖墙、柱子、地面边角刷洗、擦拭	每周一次
24	消防箱、消火栓、管道、意见箱等擦拭	每周一次
25	地面机械洗地	每月一次
26	PVC地面的保养及维护，水磨地地面保养	每两月一次/视蜡面磨损情况安排
27	灯具擦拭	每月一次
28	室内玻璃、玻璃框擦拭、雨披级屋顶清扫	每月一次
29	室内高处墙壁天花板除尘	每月一次
30	室内窗帘更换及送取	每季度一次
31	空调供/回风口表面擦拭	每月一次
32	拆/挂病房床帘（需保洁员协助）	每两月一次
33	消火栓、消防器擦拭	每月一次

2.1.3.5 消毒供应室保洁工作内容与频次

序号	工作内容	频次
1	科室垃圾收集更换垃圾袋	每日两次
2	科室的地面清扫	每日两次
3	科室的地面湿拖	每日两次
4	医护更衣室的橱柜、鞋架擦拭	每周一次
5	擦拭办公区域内办公桌椅、电话机、电脑等办公设备、设施	每日一次
6	各种开关盒、面板擦拭	每日一次

7	低处标识牌、引导牌擦拭	每周一次
8	门把手、玻璃门擦拭	每日一次
9	清洗、擦拭洗手池、水龙头、皂盒	每日两次
10	收集值班室垃圾、更换垃圾袋	每日两次
11	办公桌椅、工作台面、橱柜等物表擦拭	每日一次
12	窗台擦拭	每日一次
13	各告示牌擦拭	每周一次
14	擦拭科室的各种仪器、推车	每日一次
15	各种开关盒、面板擦拭	每日一次
16	洗涤间水槽、物品、用具消毒	每日两次
17	下收、下送临床科室手术包	每日两次
18	下送临床科室一次性无菌物品	每日一次
19	协助消毒供应中心护士清洗、包装、灭菌物品	每日一次
20	下收、下送临床科室加急器械包 (下班后的加急器械包由调度中心负责下收、下送)	按需
周期保洁与专项保洁		
21	高处标识牌、引导牌、告示牌擦拭	每周一次
22	卫生间全面清洁、消毒	每周一次
23	瓷砖墙、柱子、地面边角刷洗、擦拭	每周一次
24	消防箱、管道、灭火器等擦拭	每周一次
25	地面机械洗地	每月一次
26	地面保养及维护	按需
27	灯具擦拭	每月一次
28	室内玻璃、玻璃框擦拭	每月一次
29	室内高处墙壁天花板除尘	每月一次
30	室内窗帘更换及送取(需保洁员协助)	每季度一次
31	空调供/回风口表面擦拭	每月一次
注：中标人提供的所有拖把地巾、布巾材质须符合相关标准及要求，实行集中清洗消毒；拖把地巾采用可脱卸，做到一房用后清洗消毒；布巾做到一床一巾，用后清洗消毒。		

2.1.3.6 手术室保洁工作内容与频次

手术间每日手术开始前清洁工作内容		
序号	工作内容	频次
1	清洁手术间所有物体表面（无影灯、手术床、吊塔、麻醉机、麻醉药品车、治疗车、周边仪器设备）	每日一次
2	清洁器械柜、麻醉柜、药品柜、书写台内表面	每日一次
3	清洁墙面阅片灯、控制面板及前、后门及门把手、玻璃窗沿、开关插座面板	每日一次
手术间连台手术术后清洁工作内容		
1	清理地面垃圾、输液瓶、整理生活垃圾、医用垃圾	随时
2	消毒液擦拭无影灯、擦拭手术床、遥控器、约束带、门把手、	随时
3	消毒液擦拭治疗车、麻醉机、吊塔、近手术床 1.5 米仪器设备、输液架	随时
4	消毒液擦拭地面，手术床 1.5 米从周边至中间手术床区域	随时
5	清理污布、污水（污水桶、吸引瓶），更换垃圾袋	随时
手术间每日手术结束后		
1	消毒液擦拭无影灯、手术床、遥控器、约束带、手术床底座	随时
2	消毒液擦拭治疗车、手术间吊塔、仪器设备、货架推车、控制面板	随时
3	消毒液擦拭手术间门、书写台及电脑、壁柜、温箱及边框阅片灯、所有设备插口、插座、门把手、回风口格栅、踏脚凳	随时
4	清理污布车内污布、生活、医疗垃圾、污水桶、输液瓶	随时
5	消毒液湿式清洁手术间地面，从周边往中间手术床区域	随时
6	整理手术间垃圾车	随时
7	更换手术床被套	随时
手术间每周清洁工作		
1	消毒液擦拭天花板、送风口	每周一次
2	消毒液擦拭所有墙面	每周一次

3	消毒液擦拭所有物体表面（无影灯及吊臂、手术床包括底座、手术间仪器设备、回风口格栅及过滤网、踏脚凳）	每周一次
4	消毒液湿式清洁手术间地面，从周边往中间手术床区域	每周一次
辅助用房及走廊日常工作		
1	湿式擦拭所有辅房物体表面（货架、仪器设备、台面）	每日一次
2	消毒液湿式清洁辅房地面	每日两次
3	洗手间水渍	随时清理
4	清理内外走廊垃圾，运污布、医疗垃圾至污物电梯	每日两次
5	擦拭洗手池、龙头、镜子等	每日两次
6	消毒液湿式清洁手术间内外走廊（湿拖+干拖随时保持地面干燥）	每日三次
7	擦拭消防箱、管道、灭火器	每周一次
8	擦拭内外走廊墙面、天花、高处引导牌、标识牌、开关面板	每周一次
9	更换转运车的被套	每日一次
生活区日常工作		
1	卫生间及垃圾	每小时清洁
2	卫生间有污垢、气味不佳时	随时清洁
3	餐厅每餐后清洁，餐桌有垃圾随时清洁	每餐后清洁
4	办公室、值班房、示教室、阳台卫生间等各处卫生	每日两次
5	整理洗手衣裤、口罩帽子，及时添加	每日随时
6	负责进入手术人员管理	每日随时
7	更换值班房床单、被套、枕套	每周一次
8	生活区、办公室窗户	每周擦拭
9	消防箱、管道、灭火器擦拭	每周一次
10	更衣柜内外、更鞋柜内外清洁	每周擦拭
11	卫生间全面清洁	每周一次
12	生活区、办公室窗帘	每月一次
其他		
1	所有地面打蜡（五一、十一假期安排）	每两月一次 /视蜡面磨损情况安排

2.1.3.7 介入室保洁内容及频次

手术间每日手术开始前清洁工作内容		频次
1	清洁手术间所有物体表面（DSA、手术床、吊塔、治疗车、器械台、周边仪器设备）	每日一次
2	清洁壁柜、治疗台、药品柜）	每日一次
3	清洁墙面、防护铅屏、铅门及门把手、观察窗、开关插座面板	每日一次
手术间连台手术术后清洁工作内容		
1	清理地面垃圾、输液瓶、整理生活垃圾、医用垃圾	随时
2	消毒液擦拭 DSA 机头、手术床、吊塔、及防护帘	随时
3	消毒液擦拭治疗车、器械台、近手术床 1.5 米仪器设备、输液架	随时
4	消毒液擦拭地面，手术床 1.5 米从周边至中间手术床区域	随时
5	更换垃圾袋	随时
手术间每日手术结束后		
1	消毒液擦拭 DSA、手术床、手术床底座	随时
2	消毒液擦拭治疗车、手术间吊塔、仪器设备、货架推车、控制面板	随时
3	消毒液擦拭手术间门、壁柜、温箱、所有设备插口、插座、门把手、回风口格栅、踏脚凳	随时
4	清理生活、医疗垃圾、输液瓶	随时
5	消毒液湿式清洁手术间地面，从周边往中间手术床区域	
6	整理手术间器械台车	随时
手术间每周清洁工作		
1	消毒液擦拭天花板、送风口	每周一次
2	消毒液擦拭所有墙面	每周一次
3	消毒液擦拭所有物体表面（DSA 及吊臂、手术床包括底座、手术间仪器设备、回风口格栅及过滤网、踏脚凳）	每周一次
4	消毒液湿式清洁手术间地面，从周边往中间手术床区域	每周一次
	控制室、复苏室、穿刺室及走廊日常工作	每周一次

1	墙面、地面等有污染立即消毒液湿式清洁	随时
2	清洁控制室桌面、电脑、打印机等	每日一次
3	垃圾清理	每日一次
4	门、门把手、窗、柜子、治疗车、设备带擦拭	每日一次
5	地面消毒液湿式清洁	每日两次
6	墙面擦拭	每周两次
7	插座面板、阅片灯、开关清洁	每日一次
	其他辅助用房日常工作	
1	湿式擦拭所有辅房物体表面（货架、仪器设备、台面）	每日一次
2	消毒液湿式清洁辅房地面	每日两次
3	洗手间水渍	随时清理
4	清理内外走廊垃圾，运医疗垃圾至污物电梯	每日两次
5	擦拭洗手池、龙头、镜子等	每日两次
6	消毒液湿式清洁手术间内外走廊（湿拖+干拖随时保持地面干燥）	每日三次
7	擦拭消防箱、管道、灭火器	每周一次
8	擦拭内外走廊墙面、天花、高处引导牌、标识牌、开关面板	每周一次
	生活区日常工作	
1	卫生间及垃圾	每日一次
2	卫生间有污垢、气味不佳时	随时清洁
3	餐厅每餐后清洁，餐桌有垃圾随时清洁	每餐后清洁
4	办公室、值班房、示教室、阳台卫生间等各处卫生	每日两次
5	更换值班房床单、被套、枕套	每周一次
6	生活区、办公室窗户	每周擦拭
7	消防箱、管道、灭火器擦拭	每周一次
8	更衣柜外、更鞋柜外清洁	每周擦拭
9	卫生间全面清洁	每周一次
10	生活区、办公室窗帘（需保洁员协助）	每季度一次
	其他	
1	所有地面打蜡（根据地面需求）	每两月一次 /视蜡面磨损情况安排

2.1.3.8 公共区域保洁内容及频次

序号	工作内容	频次
1	湿拖擦拭各地面（含电梯）	每日两次
2	绿化带清扫	每日两次
3	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日一次
4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面擦拭	每日一次
5	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日两次
6	区域内地面扫尘（湿式无扬尘清扫）	每日两次
7	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日两次
8	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日一次
9	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日两次
10	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面、墙面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日一次
11	开水机、冰箱内部清洗	每周一次
12	门、门框、窗框、玻璃擦拭	每周一次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周一次
14	非医疗不锈钢物体表面保养	每周一次
15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周一次
16	冲洗台阶，车道，沟槽、地面、蓬面、地垫	每周一次
17	生活垃圾暂存箱清洗	每日一次
18	高处除尘（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）	每月一次
19	灯具、音响、烟感、日光灯架、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月一次
21	室内窗帘、隔帘的更换及送取	每半年一次

22	地面机械洗地	每月两次
23	高处玻璃、玻璃框擦拭，雨棚及屋顶清扫	每季一次
24	空调供/回风口表面擦拭	每季度一次
25	开水机表面	按需
26	协助病区、公共区域关灯	按需
27	收集医疗垃圾到各科室临时中转点，及时清洗医疗垃圾桶	按需
28	巡视区域内的环境卫生	按需
29	卫生间檀香的更换	按需
30	擦手纸放置	按需
31	完成医务人员交代的临时性任务	按需
32	清扫屋面、机房、配电房	按需
33	<p>全院各种地面处理和养护：</p> <p>1. PVC 地面：使用专业机器和地板抛光液进行抛光，除去人力难以除掉的污渍，恢复地板的光亮并消毒。定期刷洗补蜡，彻底清除表面的污渍、细菌，并及时为 PVC 地面覆盖保护层，防止地面被划伤或磨损，同时提高地面的光亮度。打蜡不少于 3 层，修复破损面，加强 PVC 地面的保护层，提升地面光亮度；</p> <p>2. 水磨石、花岗岩、大理石地面：使用专业机器和地面翻新、晶化药剂，对地面进行翻新处理，进行晶化保养；</p> <p>3. 地砖地面：使用专业洗地机和清洁剂（针对洗地机能到达和方便使用的区域），对地面进行全面清洗和消毒，配有高压冲洗车等必要设备。</p>	按需

2.1.3.9 外围保洁范围与工作要求：户外地面以干式清扫为主，保持地面、休息椅、垃圾桶干净、整洁，每 30 分钟巡视一次，清扫地面烟头和废弃物等；配备至少 2 辆高压冲洗车，户外地面、道路每周使用专业高压冲洗车进行清洗。

2.1.3.10 入口和大厅（以下为班内时间保洁频率）：保持地面干净，每 30 分钟巡视一次，清扫地面烟头和废弃物；每日一次湿拖地面；每天一次机器冲洗；每日一次清洁大厅入口处的玻璃，去除玻璃上的手印；每月一次专项全面清洗；

保持脚垫干净整洁,无明显沙土,无明显废弃物;及时清洁金属门和金属护板。
每日一次全面擦拭污迹;每月一次全面清洁抛光。

2.1.3.11 病房/护士站/公用设施房/其他房间(以下为班内时间,保洁频率):
保持地面干净无明显积尘,无明显废弃物,开水间地面无明显积水,巡视病房,
护理站;每日两次地面湿拖,每月一次地面专项保养;保持垃圾桶干净,并套有
干净的垃圾袋。每60分钟巡视病房,公共区域垃圾桶一次;保持墙面干净,无
明显污渍,每日一次巡查,清洁;每月一次全面清洁,保持窗户干净,无明显污
渍、手印、门窗顶部无积尘,当班中,每日一次巡查,清洁低处(手可及处);
每月一次全面专项清洁,保持家具干净,无明显黑尘、污迹,每日清洁一次。

2.1.3.12 卫生间(以下为班内时间保洁频率):保持便池(或座便器)干
净,无明显污渍。每日清洁,每10分钟巡查保洁一次;每周至少重点涮洗一次;
按规定频率完成卫生间涮洗清洁,保持无明显异味,地面无明显积水;保持镜子
洁净光亮,无明显污渍水迹,按规定频率涮洗清洁,每日清洁一次,保洁一次,
每周重点涮洗一次;保持洗手盆内干净,按规定频率清洁,每日清洁一次,每月
专项清洁一次,保持淋浴区墙面干净,无皂渍。无明显污渍,按规定频率完成清
洁。每日清洁一次;每周重点涮洗一次;无垃圾满溢现象(超过2/3桶满及时更
换清理),无污渍,表面清洁,保持完好,每天至少更换垃圾袋一次。公共卫生
间必须要定人定岗的保洁管理。

2.1.3.13 走廊和楼梯(以下为班内时间保洁频率):保持走廊地面无明显
黑色痕迹,无明显尘土,废弃物,每60分钟巡视、清扫一次,每日湿拖一次,
每周涮洗边角一次,每月专项机器保养一次;保持墙角干净整洁,无明显污渍。
每日尘推一次,每周重点涮洗一次,保持墙面干净,无明显污迹,污渍。每日清
洁一次,每3个月全面清洁一次;保持电梯地面干净,无明显污渍,废弃物。每
两小时清扫一次,每日湿拖一次,涮洗边角每周重点一次,专项抛/洗地/每月一
次;保持楼梯地面、台阶干净,无明显积尘,废弃物,烟头。每30分钟清扫一
次,每日湿拖一次,每周重点涮洗边角一次。

2.1.3.14 办公室(以下为班内时间保洁频率):保持玻璃隔墙,窗户干净
无明显污渍手印,每日清洁一次,每周全面清洗一次;保持地面干净,无明显尘
土污渍,废弃物,每日清洁、湿拖一次,每两小时清洁一次,每月机器涮洗一次,
保持墙面干净,无明显污渍;将垃圾桶清倒干净,每日清洁,2周涮洗垃圾桶一

次；保持公用房干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每 2 周重点清洁一次；保持办公家具、台面干净，无明显积尘、污渍。每日清洁一次，每 2 周重点清洁一次。

2.1.4 环境保洁服务具体要求

2.1.4.1 中标人提供的所有拖把地巾、布巾材质须符合相关标准及要求，实行集中清洗消毒：拖把地巾采用可脱卸，做到一房用后清洗消毒；布巾做到一床一巾，用后清洗消毒。

2.1.4.2 负责全院的室内、室外清洁卫生。

2.1.4.3 及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

2.1.4.4 按时巡视，每层从屋顶到墙壁到地板做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无纸屑、痰迹；卫生间清洁、干燥、无异味，捡拾绿化带内垃圾。

2.1.4.5 为避免尘土飞扬，地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

2.1.4.6 要求对尘推头和抹布用专门的洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干，不能用手洗，以防止交叉感染。

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

2.1.4.8 做好环境保洁区域内的所有 PVC 地面/橡胶等地板的日常养护。

2.1.4.9 配置专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、洗衣机和烘干机、垃圾车、榨水器、不锈钢桶、电脑、打卡钟和打印机等。

2.1.4.10 投标人应承诺，如果中标将提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，使用的清洁剂必须选用无公害环保产品，不得使用对环境造成二次污染及三无的产品。这些消耗品必须有相关部门的产品质量合格证书，并符合医院院感科的要求，提供优质的产品，同时将相关的产品质量合格的资质证明资料交医院感控科备案后才能使用。

2.1.4.11 使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。

2.1.4.12 保持 PVC 地面的光亮、整洁，并且注明保养的频率。

2.1.4.13 要求对环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性。

2.1.4.14 保洁人员在病房内保洁时间为 6:30 至 17:30，病房有两名及以上保洁员的科室，上班时间须错开，保证在规定时间内有保洁员在岗。其余时间则

提供 24 小时应急保洁服务。特殊科室必须提供 24 小时驻守保洁。

2.1.4.15 病房内按清洁单元进行保洁，布类清洁用具必须送清洗间集中清洗，不能在病房和科室第二次浸泡后使用。

2.1.4.16 保洁设备：每个清洁车上要配备标准操作流程（制作图片样式）。清洁车及车上各种工具干净有序，无明显污渍，每日班前、班后整理、清洁一次。保持工作间干净整齐，每日整理、清洁一次。

2.1.4.17 保持洗手盆和水池干净，无明显污渍。每日清洁一次、每周重点涮洗一次。

2.1.4.18 感控管控要求

2.1.4.18.1 清洁工具应干净整洁、无污迹、并摆放整齐；按使用区域的不同，进行分类、编号、做好标识、严禁工具混用，以免造成交叉感染。

2.1.4.18.3 严格按照医院感染管理要求进行保洁工作，所有人员按要求参加医院组织的医院感染知识培训。

2.1.4.18.4 按照《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》等法律法规规定，做好医疗废物的分类、交接、运送、储存等工作，医疗废物需要统一处理，由专职人员交接到医院指定的有医疗废物处置合法机构进行处理，并做好交接登记。

2.1.4.18.5 按要求做好生活垃圾的分类、收集、交接工作，保证日产日清。

2.1.4.18.6 中标人按照《中华人民共和国卫生行业标准》中相关管理规范，建立一套完整的院感管控体系。该体系从物表清洁与消毒、布类收集与消毒、人员手卫生规范、消毒技术规范、医疗废物管理规范、清洁消毒卫生标准等方面进行细化，制定出符合医院院感要求的各项规章制度、规范及流程，并严格执行。

2.1.4.18.7 要求物表清洁与消毒严格做到分区分色，一床一巾，禁止使用一巾清洁与消毒所有区域的行为。

2.1.4.18.8 清洁地面要求采用“超细纤维”和“预润湿尘推”拖地模式。杜绝一个拖把拖遍所有区域地面的清洁模式，严格要求一个房间一个区域使用一个拖布片，并根据房间的不同属性（清洁区、半污染区、污染区）进行颜色区分，真正做到杜绝交叉感染。

2.1.4.18.9 要求对已使用毛巾、拖布片进行统一集中分类消毒与清洗，对全院已使用的毛巾、拖布进行分类，做到分类清洗、消毒、烘干处理，对特殊科室进行分机器单独清洗，确保毛巾和拖布符合国家院感标准要求。

2.1.4.18.10 要求对已使用毛巾、拖布实行洁污分开，对所有未使用的清洁毛巾、拖布与使用过污染的毛巾、拖布安排专人进行封闭式分开下收下送，真正做到洁污分开。

2.1.4.18.11 实行可视化院感管控，对全院毛巾、拖布、工器具、收纳桶、医疗垃圾、暂存间等进行可视化管理。

2.1.4.18.12 终末消毒：每位病人出院、转科、转床、死亡后行床单位终末消毒。

2.1.4.18.13 全院量化培训与考核，要求中标人对每位员工每个阶段进行院感知识考核并登记。考核形式以提问和实际操作两种方式为主，确保员工会操作的同时也能口述。

2.1.5 环境保洁服务标准

2.1.5.1 公共区域及设施

2.1.5.1.1 大厅、走廊面表面洁净、无尘土、污染、烟头、纸屑、油迹及垃圾。

2.1.5.1.2 各房门、通道门地面无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物、扶手无尘土。墙面光洁、明亮、无污渍、无蜘蛛网及其它粘附杂物；隔板无尘土，污迹。天花板：空调风口、灯具、指示牌、外露管道等顶部设施无积尘、无蜘蛛网；

2.1.5.1.3 不锈钢面无脏、污点；金属器材表面无污迹、无灰尘、无锈斑，有金属光泽。

2.1.5.1.4 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、框画、照片）等表面无灰尘。

2.1.5.1.5 卫生间：无异味、臭味。洗手池台面无水迹、无尘土、无污物。洗手池瓷壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。水龙头无印迹、污垢、光亮、洁净。镜面无水点、水迹、尘土、污迹。小便池无尿硷水锈引迹（黄迹）、无污物、喷水嘴应洁净。大便器内外洁净、无大便痕迹、无污垢黄迹。手纸架无手印、光亮、洁净。纸篓污物量不超过桶体 2/3，内外表干净，无积水。

2.1.5.1.6 室外雨蓬无杂物、目视无尘。垃圾桶、果皮箱：表面光亮无污迹、油迹，无蚊蝇、周边无积水。

2.1.5.1.7 楼梯：通道无尘土、污迹。地面无尘土、烟头、垃圾。

2.1.5.1.8 大环境道路无明显浮尘、烟头、果皮、纸屑、塑料袋；花基、花坛无烟头、杂物、积水、泥沙。

2.1.5.1.9 电梯：电梯门无尘土、光亮洁净，无印迹。按键面板无尘土、无印迹。照明灯具无厚积尘土。电梯厅顶部：无厚积尘土。

2.1.5.1.10 垃圾运送：医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚，每天清运两次。

2.1.5.2 病房保洁标准

2.1.5.2.1 地面：洁净、光亮、无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；踢脚：目视无尘、无污物。

2.1.5.2.2 墙面：无手印、污迹。无灰尘、每月定期用清水擦洗。

2.1.5.2.3 窗户：明亮、无积灰。玻璃幕墙、门、窗、镜面围栏、触摸屏透亮、无污迹、无水迹。

2.1.5.2.4 天花板：无蜘蛛网、无积灰。

2.1.5.2.5 床、床头柜、床架、设备带：无尘土、无积灰。清洁用抹布一床单元一张。

2.1.5.2.6 灯具：无厚积尘土。灯具内无昆虫，灯盖、灯柱、灯罩明亮有光泽。

2.1.5.2.7 标识牌：光亮、干净、无污渍。

2.1.5.2.8 木（塑）质器材：木（塑）物件表面光洁，无粗糙感、无污迹，现本色。

2.1.5.3 办公室保洁标准

2.1.5.3.1 桌面、窗台：无尘土。

2.1.5.3.2 地面：无污渍，地毯上无碎屑、无渣、云石地面（砖在面）清抹干净。

2.1.5.3.3 所有垃圾桶、碎纸机保持外表干净。

2.1.5.4 院内道路保洁标准

2.1.5.4.1 院内道路整洁、卫生、无杂物。

2.1.5.4.2 人行道、走道等地带无垃圾、烟头、杂物。

2.1.5.4.3 加强与有关部门沟通，认真听取市容、环卫等有关部门的检查意见，礼貌交谈，并及时与主管联系。

2.2 中央运送服务

2.2.1 中央运送具体人员配备要求表及服务范围

区域	功能(包含但不限于)	人员配置(人)	工作时间	人员要求	工作量说明	
定科定岗	总务物资仓库	1	8:00-17:30	初中以上文化水平，身体健康，年龄18至55周岁	按科室要求准确及时完成科室的工作任务	
	急诊科	6	8:00-16:00			
			16:00-24:00			
			24:00-8:00			
			8:00-21:00			
	血透室、介入室	1	8:00-21:00			
	消毒供应室	2	7:00-17:30			
手术室	6	7:00-17:00				
		17:00-7:00				
全院循环	药房运送、医疗物资配送、大输液运送	8	8:00-16:00		高中以上学历，年龄45周岁以下，具有3年以上运送管理工作经验	按科室要求准确及时完成科室的工作任务
			8:00-18:00			
	早、中、晚班	10	8:00-16:00			负责全院标本收送、工作文书收送、科室借物和特殊病人陪检等工作
			16:00-24:00			
			24:00-8:00			
机动替班	13	替班机动二线班				
运送中心	调度	4	8:00-16:00	大专及以上学历，有相关专业能力及管理能力和经验。(年龄45		协调全院科室运送工作要求及调度运送员各项运送工作
			16:00-24:00			
			24:00-8:00			
			替班机动二线班			
	运送主管	1	8:00-17:30			负责中央运送各项运送工作及人员管理工作

				周岁以内，具有3年以上运送管理工作经验)	
合计		52			

2.2.2 中央运送服务内容、范围

2.2.2.1 服务范围：采购人所有区域的24小时运送服务。迅速高效地完成病人运送、文件表单（临床医技科室各种单据）、标本、药品、耗材、消毒物品、物资、设备、生活垃圾、医疗废物的运送需要。

2.2.2.2 中央运送内容

2.2.2.2.1 病人运送：指检查、手术、出入院、转科病人运送。将急诊病人转移至指定科室，危重、手术、分娩、无主病人的接送，接送行动不便的住院病人做各项检查，不包括门诊普通病人接送，但包括门诊危重病人接送；运送危重病人及术后病人时必须由医护人员跟随。

2.2.2.2.2 标本运送：指将住院病人血液、病理及其他各种排泄物、体液标本送至指定检验科室检验，各类检验、病理等标本按时取送，做好交接登记，配备专用取送装置，标识清楚。

2.2.2.2.3 药品运送。指药房和药库间药品的输送，各临床科室的大输液及临时取药。

2.2.2.2.4 文件表单：指各种报告、检查单、会诊单、文件、资料的运送，不包括病历等重要资料的运送。

2.2.2.2.5 消毒物品运送：指将各科室需要高压消毒的物品送至供应室消毒并取回。

2.2.2.2.6 物资运送：指各种医用耗材、办公耗材和办公用品的运送；

2.2.2.2.7 设备运送：指各种医用设备、办公设备的运送，运送贵重设备时需医护人员跟随。

2.2.2.2.8 以上运送仅限院内各科室间运送，不包括院外运送以及任何采购运入物品、物资、设备、家具的卸运。

2.2.2.2.9 其他（配合控烟管理，桌椅摆放、悬挂条幅、协助科室小物件的搬运等）。

2.2.2.2.10 不在以上服务范围内的，而医院有临时需求的物流运送，按有偿

搬运服务方式，由双方另行协商服务费用。

2.2.2.3 中央运送服务具体要求

2.2.2.3.1 中央运送服务：为医院区域提供每周 7 天, 每天 24 小时的物流运送工作。

2.2.2.3.2 运送员服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪人争吵，不收受病人礼物及红包。

2.2.2.3.3 严格执行查对制度，按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗。接紧急运送的通知后，在 5-10 分钟内到达科室及时运送。

2.2.2.3.4 搬运病人动作规范、轻稳；注意病人留置的各种管道通畅，位置合理，避免脱落。

2.2.2.3.5 安全运送病人，推车速度适当，转弯、下坡时要告诉病人并控制好速度；有职业道德素养，不得因护送不当而增加病人痛苦/加重病人病情，不得因护送不当而跌伤病人。

2.2.2.3.6 转运病人时需做好冬天保暖、雨天遮雨的防护措施。

2.2.2.3.7 协助入院接待处送行动不便的病人入院。

2.2.2.3.8 协助科室送行动不便的出院病人到停车场，并协助搀扶或抬上车。

2.2.2.3.9 运送手术室的病人回病房后及时将车床返回手术室。

2.2.2.3.10 要求准确无误运送各种物品。

2.2.2.3.11 血、尿、粪、各种穿刺液标本有专用的运送工具独立运送，不得与药品、文书混放。

2.2.2.3.12 标本运送途中不得丢失, 不得损坏标本、单据。

2.2.2.3.13 运送准确率 100%；运送及时率 100%（需携带工具的 15 分钟内到达；不需携带工具的 10 分钟内到达）；急诊运送及时率 100% 。

2.2.2.3.14 应提前及时掌握医院的输送计划，在要求时间内准确完成任务，属于临时通知的运送任务，因特殊原因不能准时到达的，应向科室和职能科室说明原因。

2.2.2.3.15 采购人应提供所有中央运送服务所需的轮椅、平车、消毒物资的不锈钢推车，承担维修配件及更新，并承担相关费用，投标人应合理调配并负责日常管理与维护保养，建立管理台账，有破损残缺功能障碍等应及时汇报管理科室进行维修，以保证安全运送；投标人提供手推车、标本箱、提篮运送工具，

承担维修配件及更新，并承担相关费用。

2.2.2.3.16 无条件配合医院高质量发展的需求，配备物流智能机器人用于运送药品、标本，并负责机器人运行和维修保养等一切费用。

2.2.2.3.17 运送员 24 小时值班制，各班按排班表上班，保证人力，配备二线班。特殊科室（如急诊科、手术室、介入室、ICU）的人员须按照科室需求安排 24 小时值班。

2.2.2.3.18 在运送过程中因运输人员导致病人损伤或摔倒或设备损坏，由投标人负全部责任。

2.2.2.3.19 突发临时运输任务，无条件按医院要求执行。

2.2.2.4 中央运送工作标准

2.2.2.4.1 运送员工作基本标准

2.2.2.4.1.1 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，淡妆上岗，不佩戴首饰，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理。

2.2.2.4.1.2 各种检查申请单、会诊单、病历等文件资料妥善运送，并由对方科室人员签收，不可交由他人代送。

2.2.2.4.1.3 送化验单及标本要及时。

2.2.2.4.1.4 送大便标本：及时送检。

2.2.2.4.1.5 送小便标本：小心运送，查看试管底部是否有破损，防止标本量不够、达不到检验标准。

2.2.2.4.1.6 送血标本：血标本试管应随试管架一起规范转运，不可倾倒防止洒漏，如发生试管破损或洒漏事件，应及时通知医护人员，并告知主管或经理。

2.2.2.4.1.7 送痰标本及其他标本：严格按照要求送达。

2.2.2.4.1.8 协助病房开展抢救工作：如送检验标本和转运物品等。

2.2.2.4.1.9 运送办公用品及医用耗材，按科室要求运送到位。

2.2.2.4.1.10 设立 24 小时中央调度中心，人员配置实时通讯工具。

2.2.2.5 门诊及病区运送工作内容与频次

序号	运送工作内容	频次
1	收送各种标本和化验单	按需
2	急取化验结果	按需
3	收送会诊单	按需

4	取各种检查报告单	按需
5	领取长嘱药品及临时取药	按需
6	转运病人做检查, 运送物资、耗材	按需

2.2.2.6 手术室运送工作内容与频次

序号	运送工作内容	频次
1	收送各种标本和化验单	按需
2	急取化验结果	按需
3	收送会诊单	按需
4	取各种检查报告单	按需
5	接送手术病人	按需
6	协助领医疗消耗品、摆放器械包	1次/日
7	大输液药品的递送、上架、收送空瓶	1次/日

2.2.2.7 介入室运送工作内容与频次

序号	运送工作内容	频次
1	收送各种标本和化验单	按需
2	急取化验结果	按需
3	收送会诊单	按需
4	取各种检查报告单	按需
5	接送手术病人	按需
6	负责进出人员管理	按需
7	大输液药品的递送、上架	1次/日

2.3 司梯服务

2.3.1 司梯具体人员配备要求表及服务范围

区域	功能(包含但不限于)	人员配置(人)	工作时间	人员要求
门诊及住院部电梯	门诊扶梯	4	7:50-12:00; 14:30-17:30	持有电梯安全管理员或司梯服务员证书(至少6
	门诊直梯	2	7:50-12:00;	

			14:30-17:30	人), 年龄 40 周岁以内, 形象好, 身高 158cm 以上, 初中以上文化, 有一定的沟通能力
	住院楼 21 号直梯	1	7: 50-12: 00; 14:30-17:30	
	住院楼 2 楼 电梯导梯	2	7: 50-12: 00; 14:30-17:30	
	住院楼 10 号、20 号手 术专梯	4	7: 30-20:30	
	机动替班	2	根据替班班次安排	
	司梯主管	1	7: 50-12: 00; 14:30-17:30	高中或以上学历, 持有政府部门颁发的特种设备作业人员资格证书 (代号 A), 年龄 45 周岁以内, 具有 3 年以上相关工作管理经验
	合计	16		

2.3.2 司梯央运送服务内容、范围

2.3.2.1 司梯服务内容

2.3.2.1.1 负责为院内指定电梯提供导梯服务和扶梯指引。全院电梯提供清洁、消毒、故障报修工作。

2.3.2.1.2 接送手术、危急重症患者、产妇等需要专梯接送的患者。

2.3.2.1.3 转运仪器设备。

2.3.2.1.4 接收临时需要专梯转运的工作任务。

2.3.2.2 司梯服务具体要求

2.3.2.2.1 配备人员至少 6 人持证上岗(电梯安全管理员或司梯服务员证)。每班必须提前 15 分钟到岗。

2.3.2.2.2 司梯人员着装整齐、仪表端庄、主动热情接待每位乘客, 耐心引导病人前往相关科室就诊。严格执行操作规程, 发现故障及时报告医院维修部门。

2.3.2.2.3 司梯人员负责电梯每天启用前的基本安全检查和试运行。查看基本设施是否运行良好(照明、上下运行、风扇、紧急电话、各层指示灯、开门、平层), 并做好电梯日常巡检记录。负责对轿厢内按钮每天检查至少一次, 每天上岗前进行三方通话的测试并登记, 以确保设备设施正常。电梯运送中出现故障应及时报修并摆放警示标识。在操作电梯时, 坚持安全第一, 耐心疏导进出电梯

乘客，坚持先出后入的原则，以防挤伤、撞伤、夹伤乘客。

2.3.2.2.4 门诊大楼大厅扶梯设专人专岗，负责管控秩序及指引。

2.3.2.2.5 工作范围:在电梯厅引导及疏导乘客进出电梯、准确安全到达所到楼层、接待来院参观人员的乘梯指引工作。

2.3.2.2.6 严格执行电梯管理制度，有专业上岗证；熟悉电梯的性能、构造和使用方法，每天按要求准时开启和关闭电梯，确保电梯的正常运行；要热情服务，坚决抵制违反电梯管理规定的行为。

2.3.2.2.7 每天按时交接班，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作；认真做好每日电梯运行记录，如发现问题及时向下一班人员交接，并向维修人员报告。

2.3.2.2.8 如电梯发生故障，要及时报修，如遇电梯困人故障时，应按电梯困人应急预案进行操作，如先找到所困楼层，安抚被困人员，协助其他工作人员救电梯中被困人员及排除故障。

2.3.2.2.9 做好电梯门、轿厢的清洁工作，做到无污迹、无灰尘、无垃圾；熟悉科室分布及电梯分层，正确引导电梯所到楼层，先下后上，有序、文明乘梯。

2.3.2.2.10 对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）。做到文明用语、热情服务，姿态端正，在乘客进出电梯时应提供相关礼貌用语，如“您好、请问您到几楼”，“XX 楼到了，请注意脚下”、“对不起，电梯已坏，请您乘坐其他电梯”、“对不起，为了他人的健康，请不要吸烟”、“麻烦您往里走”。

2.3.2.2.11 不得与乘客发生争执，不得错误引导患者就诊。

2.3.2.2.12 司梯人员在患者(含行动不便者)乘坐扶梯/电梯期间，未按规范履行引导、帮扶、安全提示等义务，导致患者发生跌倒等意外事件的，由投标人负全部责任。

2.3.2.2.13 因司梯人员未及时劝阻危险乘坐行为、未协助行动不便患者安全上下梯，或未按要要求巡查设备安全状态引发患者跌倒等意外的，由投标人负全部责任，同时需配合采购人做好后续整改工作。

2.3.2.3 电梯安全技术操作规范

2.3.2.3.1 电梯安全技术操作规范基本要求：电梯驾驶人员必须是身体健康，无妨碍本工种工作的人员。

2.3.2.3.2 电梯驾驶人员必须经地、市质量技术监督安全监察机构的安全技术培训合格后并且取得电梯操作证方可上岗。电梯驾驶人员必须熟悉所操作电梯的性能、操作规范，认真阅读本台电梯的使用维护说明书。

2.3.2.3.3 电梯驾驶人员必须操作有安全合格标志且在有效期内的电梯。

2.3.2.4 电梯运行前、运行中、运行后操作规范要求

2.3.2.4.1 电梯运行前操作规范：开启层门进入轿厢之前，需注意轿厢是否停在该层。轿厢内必须有足够的照明，在使用前必须先将照明灯打开。每天开始工作前，将电梯上下空载运行数次，无异常现象后方可使用。层门关闭后，从层门外不能用手拨启，当层门、轿门未关闭时电梯不能正常启动。平层精确度应无明显变化，经常清洁轿厢内、层门及乘客可见部分。

2.3.2.4.2 电梯运行中操作规范：在服务时间内，不可擅自离岗，如必须离岗时或电梯停用时，应断开电源并将厅门关闭锁好。

2.3.2.4.3 驾驶员应负责监督控制轿厢的载重量，不得超载使用电梯。当电梯载重达到或超出额定载重的 100%时电梯将启动超载保护装置。

2.3.2.4.4 乘客电梯不允许作货梯使用。不允许装载易燃、易爆的危险品，如遇特殊情况，需经电梯安全管理负责人员同意和批准并制定安全保护措施后方可装运。

2.3.2.4.5 严禁在层门开启的情况下，启动或保持电梯检修和正常运行状态；也不允许用检修操作来代替电梯正常运行操作。电梯的厅门、层门电气开关等安全装置不能短接，也不可其他物件塞住，使其失效而不能起到应有的安全作用。

2.3.2.4.6 不允许利用轿顶安全窗、轿厢安全门的开启，来装运过长物件。货梯用于提升或下降货物时，允许载人者，装卸人员可随同货物上下，除此不得单独载乘人员，或院方有规定的非允许载人电梯者，不得载人。在搬运物件时应轻拿轻放，不准乱丢乱撞，以免损坏电梯底板或门板等。轿厢顶部，除电梯固有设备外，不得放置他物。

2.3.2.4.7 当电梯运行时不得对电梯进行擦油、润滑等工作或对电梯部件进行修理。应劝阻乘客在行驶中，勿倚靠在轿厢门上。在行驶中应用掀扭开关或手柄开关来“开”或“停”，不可利用电源开关或限位开关等安全装置来“开”或“停”电梯，更不可利用物件塞住控制开关使轿厢上下运行。行驶中，驾驶人员和随乘人员不可将手、头、脚伸出轿外，也不可在厅门外把手、头、脚伸入井

道内，以防轧碰事故。

2.3.2.4.8 电梯员要保持注意力集中,除必要的服务礼貌用语外,不得与他人闲聊,以免失误。电梯轿厢内和井边内应保持清洁,电梯运行前和运行中,轿厢内必须打开照明设备。电梯在运行过程中不准任何人打开护门,如发现护门打开时,应立即停止运行,必须将护门关闭后,方可运行。

2.3.2.4.9 运行时如发现电梯出现异常声响,应停止运行并立即报修,未修复前,不准运行。电梯在运行中,严禁擦拭、润滑或修理机件。

2.3.2.4.10 电梯运行中,严禁随意更改运行方向,应待电梯完全停稳后再调整,不得以忽开忽停的接通电源的方式来驾驶电梯,电梯在上面时,任何人不得进入底层进行维修。电梯在运行中,如电源突然中断,不能继续行驶者,应将手柄开关置于零位,待恢复后再开动行驶。无法恢复使用时,不得扒门或撬门,应通知电梯维修人员(医院负责电梯维保的部门)采取安全措施,设法使乘客安全退出轿厢。

2.3.2.4.11 电梯无论是在行驶中还是停止时,如发现有失控现象,应立即将安全开关断开,使轿车停车。电梯员、管理人员等发现不安全因素时,应及时采取措施直至停止使用,并上报部门主管及医院相关部门。发现电梯有漏电现象时,立即报修,不得运行。如轿厢护门出现闭合故障,尚未修好,而轿厢能运行,也应停止使用,及时进行检修。检修或停用时应将电梯降到底层,并断开电源。维修后电梯重新使用时,需接到医院书面通知电梯已修复后方可恢复使用。电梯重新使用时,使用前应经认真检查和试运行后方可继续使用。电梯故障或维护中,应在电梯门口放置“电梯检修指示牌”以提示乘客不可乘坐。

2.3.2.4.12 运行后操作规范:正确记录当班设备运行情况,完善交接班记录,发现存在故障应立即向管理部门报告,及时处理,并与接班者做好交接。

2.3.2.4.13 做好轿厢四壁底板各层站厅门地面和电梯厅门口的清洁卫生工作。将电梯停靠在基站,关掉电梯内电源开关,层楼指示,轿厢照明,关闭锁上电梯厅门、轿门,防止他人进入轿厢内开动电梯。电梯钥匙应由专人保管,电梯停止运行后,钥匙应上交至管理部门,并做好签收登记,不得随意转交他人。(一旦发现丢失应立即上报公司及院方电梯管理人员)。在潮汛期间,工作结束或工作时基站受潮汛影响,应开离基站。

2.4 绿化养护服务

2.4.1 绿化养护具体人员配备要求表及服务范围

区域	功能（包含但不限于）	人员配置（人）	工作时间	人员要求
全院	全院外围	4	根据季节安排	小学及以上文化，具有1年以上相关工作经验，年龄55周岁以内
合计		4		

2.4.2 绿化养护服务内容及范围

2.4.2.1 采购人所有绿植如树、乔灌木、地被草坪等的日常养护。主要养护内容包括除草、浇水、种植、移栽、草籽播撒、施肥、病虫害防治、越冬防冻处理、整形修剪、中耕松土、枯枝残叶清除、绿化带中杂物清理及日常巡查。对绿化带卫生及时清理，保证绿化带无烟头、杂物、石块等垃圾。

2.4.2.2 本项目中所有因绿化养护产生的垃圾均由投标人进行清理处置，所产生的垃圾必须做到日产日清。园林绿化喷淋管路、取水口、自动喷淋等养护硬件设施由投标人负责维护维修，材料由采购人提供。

2.4.3 基本要求

4.3.1 按季节变化制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按计划执行。相关制度及工作计划报采购人存档。做好绿化服务工作记录，填写规范。

2.4.3.2 作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应当符合规范要求。

2.4.3.3 拟派的绿化主管须具有四级/中级及以上园林绿化、养护类相关证书(如花卉工、绿化工、风景园林工程师、养护工、园林园艺师等)，证书复印件交采购人存档。

2.4.3.4 根据生长环境、植物特性进行除草、松土、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等，要求绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。确保灌乔木生长正常、造型美观自然。

2.4.3.5 雨雪、冰冻等恶劣天气来临前，专人巡查，做好预防措施，排除安全隐患。恶劣天气后，及时清除倒树断枝，疏通道路，尽快恢复原状。

2.4.3.6 每年针对高大树木进行不少于一次集中修枝、截顶处理。需提供处理所需的吊车，登高车等相应机械设备，不得以任何理由向采购人提出费用支付请求。

2.4.3.7 中标人需认真完成工作任务，到达服务标准，未达到合同约定的养护标准，中标人应采取补救措施，造成损失的，应承担赔偿责任。因中标人养护不当造成绿植死亡的，中标人需实物赔偿。

2.4.3.8 遇重大节假日、迎评检查等院方临时性摆花任务时，中标人需按院方要求及时协助完成。

2.4.3.9 节假日期间，中标人必须安排人员值班，保持全院绿地卫生整洁。

2.4.3.10 中标人为本项目需配备绿篱机 2 台，油锯 1 台，割草机 2 台，洒水车 1 辆。（中标后两个月内需提供相关材料：供应商自有机械设备的，须提供购置发票或车辆行驶证复印件；属于租赁机械设备的，须同时提供租赁合同复印件（有效期内）；出租方购置发票或车辆行驶证复印件。）

2.4.3.11 中标人负责我院苗木的防火、防盗、防损坏任务。无践踏草坪，攀折花草树木，采摘果实等破坏绿化的现象。

2.4.3.12 园林养护服务质量标准：参照《园林绿化养护技术等级标准（DG/TJ08-702-2011）》中“养护二级标准”执行。

2.4.4 绿化养护要求

2.4.4.1 除草切边：按区、片、块划分，定人、定量、定时地完成除草切边工作。应用辅助工具将草连同草根一起拔除，不可只将杂草地上部分去除。拔除的杂草应及时运走，不可随处乱放，也不可塞在绿篱中。认真清除绿篱中的杂草以及路沿石以内人行道板的杂草。杂草防除质量标准：草坪没有明显高于 15CM 的杂草；草坪没有明显的阔叶杂草；草坪没有明显开花的杂草。

2.4.4.2 浇水：养护范围内根据季节不同进行浇水、灌溉、养护等（如夏季每天浇水不得少于一次，冬季每月浇水一次或视天气情况而定），雨后是否继续浇水由投标人根据实际情况安排，若养护范围内有树木、草皮因干旱、水涝等原因致死，投标人应按相同价格进行赔偿，由采购人在当月的服务费中扣除。每年

6-10月持续高温天气，必须每天完成苗木浇水养护工作。院区内须以洒水车洒水为主。

2.4.4.3 修剪：整个养护范围内每月完成一次绿篱修剪工作，4-9月份绿化草皮每月至少修剪1次。修剪的绿篱必须保持外形美观、整齐。修剪的绿篱枝叶应及时集中清理，不可随处乱放。

2.4.4.4 松土施肥：投标人必须在合同期内自行购买复合肥不少于3000公斤，整个养护范围内每年必须施有机肥和化肥各3次，施乔灌木有机肥时，必须将有机肥埋在树底；在施肥前必须提前向采购人报告，获批同意后完成施肥。

2.4.4.5 病虫害防和防冬防冻处理：所有绿化苗木、花草，投标人必须确保长年生长良好、表面清洁，无病虫害。若有虫害，投标人须及时发现，并视情况优化病虫害防治工作。所施用农药应符合国家相关的限制规定，开放区域的施药应尽可能避免人流量较高时段，所使用农药由投标人购买。

2.4.4.6 投标人必须每年十一月对医院内的乔木或风景树主干进行一次刷白、防冻、防虫处理。若发生病虫害或树木冻伤、冻死情况，投标人应按照采购人要求及时补种相应规格的树木，如未按要求补种，则按市场同等价值赔偿，由采购人在服务费中核减。

2.5 服务要求

2.5.1 采购人有权审定中标人制定的物业管理规章制度和物业管理实施计划方案等。

2.5.2 采购人有检查、监督、考核中标人物业管理服务质量的权力，并提出意见和建议，根据相关条款进行考核处罚。有权向中标人提出优质服务的要求，对存在的问题责令中标人立即整改，每月对中标人考核一次，每年对中标人的管理进行一次全面考核评定。

2.5.3 采购人有权辞退不符合采购人要求的中标人员工。

2.5.4 公用水电（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公等各类用电）费用由医院承担，保洁用具集中消毒清洗中心所需洗涤设备的水电、蒸汽、能源等相关费用由中标人承担，每月1号交采购人。

2.5.5 中标人必须列出配置项目相关人员的装备（包括对讲机及维修费用等）

及其保洁设备（不得低于设备最低配置）。

2.5.6 中标人须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳保用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

2.5.7 中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

2.5.8 中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；每月提供各岗位的正式排班以便采购人进行在岗人员的抽查和相关的工作考核。

2.5.9 中标人必须每月按时支付中标人员工资，不得拖欠。

2.5.10 采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担：

2.5.11 有涉及医院切身利益的重大接待任务或上级检查任务时，医院发生突发事件如台风突发公共卫生事件及医疗纠纷等，投标人须全力无偿配合医院的工作需要，接到通知后应立即做好工作计划安排，如需提供相关资料的，应无偿提供，并严格按照计划实施，配合相应的整改，费用不另行增加。若确因特殊工作性质需要增加投入人力、物力，费用另行协商；

2.5.12 中标人需按评审标准为医院建立管理体系，并无条件配合医院三级综合医院的复评工作：

2.5.13 每月投诉率控制在 $\leq 1\%$ ，投诉处理率 100%；

2.5.14 中标人须加强人员的动态管理，包括如突发事件、国家法定节假日时的人员调整、调度等。

2.5.15 信息化管理：配有专业化物业服务管理信息系统及平台，系统内容覆盖：清洁、运送、综合服务、投诉处理、人员定位、品质监控、统计汇总、任务预约、满意度调查、科室评分测评等多项内容；系统支持电脑手机双平台。

2.5.16 由于中标人原因给采购人造成损失时，采购人有权向中标人提出赔偿，要求中标人承担相应的责任。

2.5.17 采购人有对本项目涉及的各类考核条款、管理办法、服务内容等进行修订完善的权利。

2.5.18 中标人根据有关法律、法规政策及合同的规定，制定中标人物业服务的各项管理办法、规章制度、实施细则、组织实施物业管理，自主开展各项管理服务活动，在征得采购人同意后实施。

2.5.19 依法经营、执行和组织落实物业管理服务标准，为采购人提供 24 小时全天，365 天全年优质的服务，并达到采购人的服务要求、设备投入（费用包含在总报价中）等。

2.5.20 合同到期终止或因任何原因提前解除时，对于中标人专为履行采购人服务而添置的且中标人无法另行搬移至他处使用的设备，将由下一承接方以第三方评估价承接，其余设备均由中标人自行带离。

2.5.21 中标人员不得在服务场所内从事与服务项目无关的活动。

2.5.22 中标人需向采购人报备管理制度、服务方案、人员信息等相关文件资料。

2.5.23 中标人需建立保洁工具清洗消毒中心，投入相关操作设备，保证清洗消毒中心的正常运转，定期抽查，达到院感要求。

2.5.24 中标人人员使用不正当行为或破坏手段致使采购人物业发生损害，或造成采购人经济损失的，中标人应当承担全部责任并应该给予采购人赔偿。

2.5.25 中标人物业管理服务达不到标准要求的，采购人以书面形式及时告知中标人，并要求中标人限期 3 日内改进服务，中标人在限期内改进服务后要及时书面反馈给采购人。中标人没有及时改进或者不进行改进的，采购人有权根据未改进部分扣减当月应支付服务费。

2.5.26 如因中标人原因，造成不能完成管理目标或者造成采购人经济损失的，中标人应给予采购人相应补偿。

2.5.27 严禁中标人任何人员接收并处理非本院的医疗废物与生活垃圾。

2.5.28 未涉及的其他管理服务项目，另行协商。

2.6 质量和满意度考核办法及处理措施

2.6.1 采购人每月组织医院相关科室人员对中标人提供的服务质量、满意度进行相应的考核，采购人提前一天书面通知中标人派驻医院负责人考核时间，中标人派驻医院负责人必须到场参与各项考核，在接到采购人书面通知后缺席考核的，视为对采购人考核结果的无条件认同，并无条件按合同约定处以相应违约金。

2.6.2 保洁工作质量实行双重考核扣罚，即采购人科室考核和综合服务质量考核，科室考核评分与综合服务质量考核评分不达标均进行处罚，相互不受影响。

科室考核和采购人综合服务质量考核，科室考核评分与院分综合服务质量考核评分不达标均进行处罚，相互不受影响。

2.6.3 质量分包含环境卫生保洁及绿化养护服务质量考核评分、运送服务质量考核评分、司梯服务质量考核评分的各项平均分和满意度考评评分，考核结果与当月服务费直接挂钩中标人提供的服务需达到每月质量评分 90 分（含）以上、满意度评分 90%（含）以上。90 分或 90%以上则支付该月实际人数的全额物业服务费用，否则根据相关管理考核规定扣除相关款项等处理。

2.6.4 中标人不得以任何形式干扰、影响采购人的考核过程。

2.6.5 考核结束后采购人应将考核结果书面告知中标人，中标人有义务签名确认。

2.6.6 质量和满意度考核不达标

采购人每月根据服务质量考核标准及满意度评价要求对中标人提供的服务进行考核，考核结果与当月服务费直接挂钩，以下扣款在当月服务费中扣除。

2.6.6.1 科室保洁工作质量考核

2.6.6.1.1 保洁工作质量在 90 分以上（含）不予处罚。

2.6.6.1.2 保洁工作质量在 85 分（含）-89 分（含）的每降低一分扣罚 1000 元。

2.6.6.1.3 保洁工作质量在 80 分（含）-84 分（含）的每降低一分扣罚 2000 元。

2.6.6.1.4 保洁工作质量在 71 分（含）-79（含）以下的每降低一分扣罚 5000 元。

2.6.6.1.5 保洁工作质量在 70 分（含）以下的每降低一分扣罚 1 万元。

2.6.6.2 综合服务质量考核

2.6.6.2.1 服务质量或满意度在 90 分以上（含）不予处罚。

2.6.6.2.2 服务质量或满意度在 85 分（含）-89 分（含）的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 2000 元。

2.6.6.2.3 服务质量或满意度在 80 分（含）-84 分（含）的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 1 万元。

2.6.6.2.4 服务质量或满意度在 71 分（含）-79 分（含）以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚两万元。

2.6.6.2.5 合同期内累计五个月服务质量考核和满意度结果在 70 分（含）以下，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还，所造成的一切损失由中标人承担，具体包括但不限于：自终止合同并将中标人清退后的第一天开始，采购人自行管理或委托第三方管理产生的设备、耗材、人员经费、保险、管理费等费用由中标方承担，按 20 万元/日进行违约处罚，直至采购人重新招标中标公司进场为止。

2.6.6.2.6 质量考核或满意度低于 70 分（含），扣罚当月应付金额中的六万元。在合同期内连续三个月服务质量考核和满意度结果在 70 分以下，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还，所造成的一切损失由中标人承担，具体包括但不限于：自终止合同并将中标人清退后的第一天开始，采购人自行管理或委托第三方管理产生的设备、耗材、人员经费、保险、管理费等费用由中标方承担，按 20 万元/日进行违约处罚，直至采购人重新招标中标公司进场为止。

2.6.7 人员管理不到位

2.6.7.1 中标人应按要求对投入本项目的所有服务人员进行健康体检并提交体检报告，如无法提供体检合格报告，采购人有权直接安排中标人的服务人员在我院体检，每发现 1 人未体检或无体检合格报告处罚 5000 元。

2.6.7.2 中标人实际派遣至采购人的项目经理及环境卫生服务、中央运送等岗位的部门经理必须与投标时的承诺一致；因特殊原因确实需要更换项目经理的，必须更换资质及其他条件不低于投标时的项目经理并经采购人同意后才能更换，未经采购人协商同意更换项目经理和部门经理的视为违约，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还，所造成的一切损失由中标人承担，具体包括但不限于：自终止合同并将中标人清退后的第一天开始，采购人自行管理或委托第三方管理产生的设备、耗材、人员经费、保险、管理费等费用由中标方承担，按 20 万元/日进行违约处罚，直至采购人重新招标中标公司进场为止。如采购人发现项目经理及环境卫生服务、中央运送等岗位的部门经理未

向采购人报备，无故脱岗，每发现一次处罚 5000 元。

2.6.7.3 采购人书面通知中标人增加所需服务种类的岗位工时必须在 3 天内全部安排到位，每延迟 1 天处罚一万元。

2.6.7.4 因中标人责任致使采购人在卫生系统或其他政府职能部门组织的各类评估、检查中不达标，或受到上级部门通报批评者，扣罚当月服务费两万元。

2.6.7.5 其他违约处罚：采购人在日常巡查中发现的违约行为，按附表 1 内容和标准在当月应支付服务费中扣罚。

附表 1：物业服务处罚表

序号	类别	扣罚事由	扣罚频次	扣罚金额（元）	备注
1	一般投诉类	收到科室、个人口头投诉或反映工作质量情况，如发现污物、血渍等，经核实无误对中标人进行扣罚，同时在当月综合服务质量考核中扣 3 分	每次	100	所有有效投诉在 30 分钟没有得到有效解决，等同第二次投诉，双倍处罚。
2		收到科室、个人书面和网络投诉反映工作质量情况，如发现污物、血渍等，经核实无误对中标人进行扣罚，同时在当月综合服务质量考核中扣 3 分	每次	300	
3		每月接到的对服务人员书面投诉（包括微信、钉钉、OA 投诉等）>10 次，同时在当月综合服务质量考核中扣 3 分	每次	600	
4		服务人员发生服务态度差，收到有效投诉，同时在当月综合服务质量考核中扣 3 分	每次	700	第二次扣罚并辞退相关责任人
5	迎接检查	采购人迎接检查期间发现的问题	每处	1000	
6	日常巡查及收到投诉核实后	服务期内发生员工罢工事件	每次	10000	
7		服务人员消极怠工	每次	500	
8		服务区域发现烟头、纸屑等垃圾	每个	10	
9		采购人日常巡查发现洁净度不够，有灰尘、污垢、积水、纸屑、塑料袋等	每处	200	
10		服务人员脱岗	每次	500	辞退相关责任人
11		服务人员回院洗澡（值夜班除外）	每次	100	
12		服务人员上班时间洗衣服	每次	100	

13	服务人员打开水回家	每次	50	
14	服务人员上班时间抽烟	每次	500	
15	服务人员上班时间吃饭	每次	50	
16	服务人员上班时间干私活	每次	200	辞退相关责任人
17	服务人员不穿工作服上班	每次	500	
18	服务人员不佩戴胸卡	每次	500	
19	服务人员取药不用药箱	每次	500	
20	服务人员送标本不用标本箱	每次	1000	
21	服务人员运送标本不及时	每次	1000	
22	服务人员将车、床、轮椅随手乱丢	每次	500	辞退相关责任人
23	服务人员用推车及病床转运病人时不使用护栏	每次	2000	
24	服务人员垃圾袋未按要求更换	每次	200	
25	服务人员垃圾集中清运未做到全密闭运输	每次	1000	
26	服务人员用垃圾车阻挡电梯门、未走污物梯或医院指定电梯	每次	500	辞退相关责任人
27	服务人员收完垃圾后电梯未按规定进行清洁消毒	每次	200	辞退相关责任人
28	收集医疗废物人员未穿戴防护用品	每次	1000	
29	服务人员未按医院院感要求消毒、一床一巾等	每次	200	辞退相关责任人
30	服务人员违反医院节能要求	每次	200	
31	服务人员运送标本、药品、文件等遗失	每份	2000	
32	服务人员贩卖医疗废物	每次	5000	辞退相关责任人,并按规定追究中标人法律责任
33	服务人员工作失误导致医院管道堵塞	每次	维修费自行承担	

34	服务人员工作失误导致医院设备及设施损坏	每件	中标人自行修复或照价赔偿	
35	服务人员发生打架、吵架、辱骂病人（包括病人家属）及采购人工作人员等行为	每次	1000	辞退相关责任人
36	服务人员擅自挪用（使用）采购人的物品	每件	500	辞退相关责任人，中标人自行修复或照价赔偿
37	服务人员不得向病人及家属推销任何物品、服务、不得收受病人及家属的财、物	每次	1000	辞退相关责任人
38	服务人员未经科室人员许可严禁擅自带外来人员进入特殊科室区域	每次	1000	
39	因中标人频繁更换保洁员，或者连续更换的员工均无法胜任科室工作，造成影响科室工作质量	每次	1000	
40	服务人员违反医院消防安全管理规定	每次	1000	辞退相关责任人
41	未按养护要求为树木防寒防冻	每棵	200	
42	绿化带裸土未及时补种	每处	200	
43	未按养护要求修剪、除草、除虫	每处	200	
44	室外浇水有长流水现象	每次	500	
45	有违法乱纪，损坏公共设施、物品，有盗窃等不法行为		中标人自行修复或照价赔偿	辞退相关责任人

2.7 固定资产、设备管理要求

2.7.1 环境卫生服务固定资产设备投入

序号	资产名称	应配置数量 (辆/台/个)	说明
1	清洁手推车	113	具有三层洁污分离、工具分区存储、垃圾收集功能
2	室外扫地车	1	输出电压不低于 36V 垃圾箱容量不少于 125L

3	加重型石面处理机	2	需配加重铁，刷盘转速不少于 100rpm
4	手推式洗地机	3	刷盘可调压力、具备刷、吸功能，清水箱、污水箱容量不低于 45L，清洁效率不低于 2600 m ² /h
5	手推式洗地机	3	刷盘可调压力、具备刷、吸功能，清水箱、污水箱容量不低于 45L，清洁效率不低于 3000 m ² /h
6	驾驶式洗地机	1	刷盘可调压力、具备刷、吸功能，清水箱、污水箱容量不低于 100L
7	线控抛光机	2	转速不低于 2000r/min
8	打蜡机	2	功率 1200-1800w，转速 150-300 转/分钟，重量 15-25kg，圆形底盘尺寸 400-500mm，水箱 ≥1.5L（打蜡液存储）
9	单刷机	3	1500w 功率，430mm 工作宽度，150rpm 转速，噪音 63dB，重量 43kg
10	扶梯清洗机	2	1100w 刷子电机+800w 抽吸电机，470mm 工作宽度，35L 双水箱，≤75dB 噪音
11	三速地坪/地毯吹干机	5	功率不低于 750W，至少具备 3 档以上的风速调节
12	吸水吸尘机	3	污水箱容量不低于 55L
13	直立式吸尘器	1	
14	冷水高压清洗机（车）	2	清洗车水箱容量不少于 2 立方，可进行电动自喷
15	50KG 水洗机（电加热）	2	洗涤容量不少于 50KG 容积不低于 500L 洗脱一体式
16	50KG 烘干机（蒸气/电加热）	2	（蒸汽/电加热）50kg 加热功率不低于 40kW 容积不少于 1000L
17	25KG 水洗机（电加热）	1	
18	电动割草机	2	
19	全封闭式垃圾转运车	6	
20	绿篱机	2	
21	打药机	2	

22	油锯	2	
23	高枝剪	2	
24	吹叶机	2	
25	洒水车	1	8 立方米罐体，25m 水炮射程，≤70dB 噪音，国六柴油/汽油动力，可切换雾状喷洒
26	打卡钟	2	
27	电脑	2	
28	黑白激光多功能一体	1	
29	彩色激光多功能一体	1	
30	衣柜（60 门）套	3	
31	微波炉	2	
32	冰箱	1	
33	对讲机	16	
34	铝人梯	25	
35	榨水车	5	
<p>要求：其中洗地机、吹干机、抛光机、吸尘器等须经采购人书面确认后方可投入使用，否则视为违约，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。</p>			

2.7.2 中央运送服务固定资产设备投入

序号	资产名称	应配置数量（辆/台/个）	备注
1	LED 显示屏	1	屏幕尺寸长 364cmX 高 154cm
2	手持机/手机	52	具备通话、条码扫描、拍照、NFC 感应功能
3	对讲机	30	

4	服务器	1	
5	信息化服务系统	1	
6	打卡钟	2	
7	电脑	4	
8	电脑组网布线	1	
9	黑白激光多功能一体	1	
10	不锈钢手推车	5	
11	微波炉	1	
12	冰箱	1	

2.7.3 固定资产、设备投入要求

2.7.3.1 为保障高质量地完成本项目，投标人须投入符合上述要求的全新设备，投标人所提供使用的耗材、设备的一切物品必须符合健康环保标准，且入场前对于各类设备及耗材的型号、功能、数量等方面必须经过采购人确认且设备设施的各项参数必须与投标文件保持一致。

2.7.3.2 投标人必须在根据采购人书面通知进场后 20 个日历天内全部到位，所有固定资产必须保证性能完好、使用正常、外观整洁。服务期内投标人不得将已到位的设备私自更换成老旧设备或者更换成更低价值的设备。

2.7.3.3 服务期内投标人不得将已到位的设备挪至本项目招标文件列明的或合同履行过程中采购人指定的服务场地以外使用。如设备发生故障由投标人自行负责维修，维修时间不能超过 3 日。

2.7.3.4 如采购人因增加服务区域面积导致上述要求的设备不能满足我院的发展需要时，投标人须按中标比例或采购人书面通知的要求增加相应的设备，设备费用等费用包含在总报价中，采购人不另行增加费用。

2.7.3.5 投标人必须在医院内设立 24 小时服务的一站式中央调度中心，接收全院环境卫生、运送、各类报修等需求信息，处理的服务信息范围应包含且不限于本项目招标文件中所列明的服务需求。

2.7.3.6 中央调度中心必须有信息化的软件支持，该软件应具备对物业服务

各种工种相应工种流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能，每月运行数据根据招标人要求下载后提交给管理部门留存，投标人须无条件为采购人提供登录账号，采购人有权随时可登陆系统查看、下载运行信息数据。

2.7.3.7 中央调度中心信息化建设：中标人须自行建设物业信息化管理系统，投标人提交投标报价时应充分考虑该要求。

2.7.3.8 采购人提供中央调度中心、保洁工具集中清洗消毒中心等工作场所，保洁工具集中清洗消毒中心必需的设备、家具、水电费等由投标人自行负责；投标人根据采购人书面通知进场后7个日历天内中央调度中心必须配备完毕开始工作，符合要求的信息化软件同时上线运行。

2.8 安全生产

2.8.1 中标人需建立与服务规模相适应的专职安全生产管理机构和安全生产保障体系，配备具有相应管理能力和足够数量的安全生产管理人员并建立健全安全生产管理责任制度，完善各项安全生产规章制度、奖惩办法及操作规程。

2.8.2 要求：

2.8.2.1 组建安全领导小组，各区域配备安全生产管理人员。

2.8.2.2 督促检查安全生产工作，及时消防安全事故隐患

2.8.2.3 加强对员工的安全培训，提高员工的安全操作水平。进行经常性的安全思想和安全技术教育督促教育员工正确使用设备设施，正确使用灭火器等消防设施。

2.8.2.4 在安全生产工作中全面贯彻执行安全生产方针政策。法律法规标准，建立健全和落实安全生产责任制。

2.8.2.5 及时解决在生产工作中出现的主要问题和困难。

2.8.2.6 不具备安全生产条件和行业标准不得从事生产活动。

2.8.2.7 组织员工（包括临时工）学习并贯彻执行医院各项安全生产规章制度和安全技术操作规程，教育员工遵纪守法。

2.8.2.8 做好生产设备、安全装备、防护器具的检查维护和保养工作；使其保持完好和正常运行。

2.8.2.9 定期开展安全检查，发现不安全因素及时组织力量解除，并报告上级。发生事故立即报告并组织抢救，组织好现场并做好详细记录。

(二) 物业安全保卫管理服务要求

1. **总要求:** 物业公司中标后需向服务所在地的公安部门备案。签订合同时提供人员列表及对应公安机关核发的《保安员证》原件扫描件核查。

2. 人员要求:

2.1. 人员配置最少在 70 人及以上, 所有保安必须取得保安员证并在服务所在地公安备案, 签订合同时提供保安个人无犯罪记录证明。

2.2. 身体健康, 相貌端正, 仪表大方, 无传染性疾病, 年龄 18—55 岁之间无违法犯罪记录。

2.3 拥护党的路线、方针、政策, 尊重领导和服务对象, 服从安排, 听从指挥。爱岗敬业, 恪尽职守, 遵纪守法, 文明执勤, 礼貌待人, 敢于同违法犯罪现象作斗争。

2.4 各岗位人员配置如下:

序号	区域	岗位	人数	备注
1	全院	保安主管	1	高中以上文化、需持有退伍军人证书, 负责保安部的全面工作; 落实保安人员的管理、培训、考核等工作。年龄 18 至 45 周岁。
2		应急队伍	20	高中以上文化或退伍军人, 负责消防巡查及突发事件应急处置等工作, 完成医院交待的其他工作任务。应急队伍人员不低于 5 人持有消防救援或消防设施操作员(中级)相关证件, 队伍人员退伍军人占比 60%以上, 年龄 18 至 45 周岁。
3		监控岗	4	按相关管理要求, 持证上岗, 做好视频监控设备管理和登记, 及时通知相关部门处理应急事件。年龄 18 至 45 周岁, 要求女性。
4		门岗	10	标兵礼仪岗, 维护医院大门口人流、交通秩序。身高 1.65 米以上, 年龄 18~45 周岁, 岗位人员退伍军人占比 50%以上。
5		停车指引岗	18	指挥车辆有序停放和保管。维护医院人流、交通秩序。年龄 18 至 55 周岁。
6		巡查岗	10	负责全院重点部门的治安巡逻, 处理应急突发事件。完成医院交待的临时工作任务。年龄 18 至 55 周岁
7		安检岗	5	熟悉医院安检设备的操作和使用, 负责医院各入口的安全检查工作, 要求女性。年龄 18~45 周岁。

8		保安班长	2	高中以上文化、需持有退伍军人证书,落实保安的日常管理工作;做好保安的培训、考核等工作,年龄 18 至 40 周岁。
		合计	70	

3. 保安人员的管理要求:

3.1 保安人员应服从医院及物业公司的双重管理。保安人员应认真履行岗位职责,遵守医院的规章制度,服从医院保卫科根据工作需要做出的统一安排调配,遇紧急突发事件发生,必须积极作为。

3.2 医院有权对保安人员的工作进行检查、督促、考核,并对保安人员进行管理,对不称职的保安提出批评、教育及经济处罚,屡教不改者,医院有权随时提出更换保安人员。

3.3 中标人的派驻服务人员应遵守安全操作规章制度,若发生人身伤害等事故或所有意外伤害或死亡等,均由中标人负全责,与采购方无关。

4. 物业安全管理服务基本要求

4.1. 拥有素质良好的保安队伍,有一套完整的医院保安运作方法和严格的操作规程,制定科学、严格的管理制度和在工作质量标准。

4.2 保安队员要有良好的职业道德和服务态度,对医务人员和患者和家属要以礼相待。着装统一、整洁,动作规范,语言文明,形象良好、挂工作牌上岗。

4.3 服从医院领导的工作安排,接受医院的监督和检查。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的保安队员。

4.4 不断提高员工的素质。要求经常对保安队员进行培训,同时对保安队员工作进行考核,提高工作质量。

4.5 按时交接班,不迟到、不早退和不无故旷工,不擅离职守。当班时不准喝酒、不准睡觉、不准会客。不准岗上抽烟,不准容留无关人员在岗上聊天。24 小时安排保安队员值班,并保证满员上岗。

4.6 合理安排机动人员,以应对节假日或平时保安员休息时出现人员不足问题,并能协调好在岗队员就餐、上卫生间等特殊安排,以保证不空岗。

4.7 协助医院对院内的视频监控、消防设施进行管理。

4.8 负责医院的消防管理:保安员要经常参加消防知识培训及学习基本的操作规程,不断提高对医院消防安全的认识 and 实际技能的操作,一旦出现火情第一时间

赶赴现场并能有效正确实施灭火。

4.9 负责医院的防盗：24 小时监控，定时巡查，重点监控门诊区域、出入院处、病房、停车场、职工宿舍及其他公共区域；负责医院内的车辆有序管理。维护医院的正常秩序，协助公安机关打击不法分子对医院的干扰，特别是对盗窃分子的打击。

4.10 防聚众医闹事件、防伤医或伤病人等各种破坏活动。负责医院医务人员工作时间的人身安全，一旦出现医患纠纷等安全事件，保安人员 3 分钟内赶赴现场维护秩序。独立并有效制止在工作区域烧纸、摆花圈、拉横幅、设灵堂等影响医院形象干扰医疗秩序的行为，必要时保安（公司）队员可以要求公安机关出面并有效积极配合。

4.11 负责医院的交通管理。维护医院交通秩序，负责车辆（含非机动车辆）出入停放管理工作，做到车辆停放整齐，保持道路和消防通道的畅通，防止交通事故的发生和车辆破损、被盗。禁止装有剧毒、易燃、易爆等危险物品的车辆和大型客货车辆进入。

4.12 物业公司要安排专门的管理人员，每天对医院进行查巡，经常与临床科室沟通，及时解决各处室、病区提出的问题。按时完成领导临时交办的各项工作任务。

4.13 医院定期对公司业绩进行考核，未达到医院要求，对公司予以适当处罚。

4.13.1 与物业公司协同，拟定安保考核评分标准。每月组织医院相关部门、安保公司人员定期或不定期对各项安全保卫、秩序维护、消防工作、突发事件处置、交通及车辆管理等工作进行监督检查，对照考核标准，确定综合考评得分。

4.13.2 根据得分结果发放当月安保费用，90 分以上发放安保费用的 100%，80-89 分，每下降一分和一个百分点扣罚 1000 元，70-79 分，每下降一分和一个百分点扣罚 2000 元，以此类推。年内累计 2 个月在 75 分以下院方发出书面整改通知书，如整改后连续三个月都达不到物业安全考核管理的要求，院方可以终止安保合同。每月满意度调查满意率不得低于 90%，每下降一分和一个百分点扣罚考核分 5 分。

4.14 如需增减物业项目，物业公司必须提前与业主协商确定。

5. 保安服务内容、范围及具体要求

5.1 保安服务内容、范围

根据《企业事业单位内部治安保卫条例》、《机关、团体、企业、事业单位 消防安全管理规定》等法规的规定，提供治安保卫、消防安全、交通安全、车场秩序管理、危险化学品管理、重点要害部位管理、平安医院建设等上级主管部门下达的任务等内部安全保卫工作，保护公民人身、财产安全，保护公共财产安全，维护采购人正常的医疗秩序、教学秩序、科研秩序、生产秩序、经营秩序等工作秩序。岗位设置：医院建筑物外围、医院各出入口、大楼大厅、监控室等。岗位的具体设置，最终根据医院的实际情况与医院保卫科商议后确定。

5.1.1、治安防范，在医院范围内 24 小时巡逻，视频监控室实行 24 小时值班，中午与夜间值班人员不少于 20 名。与公安部门联动，并服从当地公安部门有关规定与要求。

5.1.2、做好医院入口安检工作，按要求每个安检岗位配备 3 名以上安检人员，严格执行医院安检制度，确保违禁物品不进入医院。

5.1.3、检查公共设施是否完好；非探视时间清理控制病房闲杂人员，保持病房安静；检查病人物品是否保管完好，检查公共区域门窗、灯光等是否关闭；

5.1.4 、协助管理好医院的公共区域，候诊区不能有闲杂人员睡觉，并阻止假冒救护车进入医院，配合医院完成控烟巡查和劝导工作。

5.1.5、及时清理推销、派发广告资料及山寨救护车卡片，加强医托和假律师等不法人员的监管，做好防盗工作。

5.1.6、做好人员进出的控制，做好物品放行管理。

5.1.7、给病人提供帮助及咨询服务，做好病人家属探视管理工作。

5.1.8、保障医院正常的治安及医疗秩序，发现不安全因素，及时有效地处理。

5.1.9、科室发生不安全因素，呼叫 5 分钟内到达。

5.1.10、弹性上班时，在每天上午就诊高峰期、小偷出入最多时段增加保安力量，保证安全。比如：门诊部早上开始挂号时就有保安巡视；住院部的巡视以晨起、中午、上夜为主（因此时医护人员少）；巡视点设登记本签名。住院部的产科要 24 小时有人看守，负责进出人员登记和出入院登记，每班有交接班，防止婴儿被盗。

5.1.11、积极完成其他与后勤服务有关的突击性工作。

5.1.12、协助医院职能部门做好治安综合治理工作。

5.1.13、协助管理好陪护人员，不准发生在电梯、走道、大厅等场所吃东西、存

放东西和大声讲话的行为。

5.1.14、协助特殊病人（如醉酒、精神、欠款等特殊病人）的保卫和运送工作。

5.1.15、组织开展治安突发事件、病人突发事件演练。

5.1.16、按要求建立义务消防员队伍，每月由经消防职业技能鉴定合格的人员针对所有义务消防员开展两次消防安全培训，并将培训记录上报单位消防安全管理人，定期对保安员进行消防知识培训。

5.1.17、协助医院监督外委单位（含保质期内施工单位和消防维保单位）维护消防设施、设备，保证正常运作。

5.1.18、制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责，院内任何时间、地点出现突发事件，应急分队能及时赶到现场并处理，以保护医务人员及病人人身安全及财产安全。

5.1.19、每周召开工作例会，总结分析上周工作，学习相关规范要求，布置下周工作任务。

5.1.20、配合做好公安部门下达的其他安保工作任务。

5.2 保安服务具体要求

5.2.1、院内任何时间、地点出现治安类突发事件，在岗保安须立即到场处理，维持秩序，确保医院工作人员、病人人身安全及财产安全。

5.2.2、医院内治安案件发生率控制在每月不超过1次；职工及患者投诉率控制在1%以下，事件处理率达100%。

5.2.3、加强防暴力的人防、物防和技防相关知识的培育，提高员工的应急能力。要求做好年度培训和考核工作计划，并逐月落实。每月必须向医院主管部门上交相关培训计划、方案和考核情况。人员专业培训合格率100%。

5.2.4、无因管理疏忽造成的治安案件，无因管理疏忽造成的恶意破坏事件。

5.2.5 当医院发生医闹等干扰医院正常工作的事件时，中标人能及时控制事态，维护正常秩序。

5.2.6 对医院门口影响交通秩序的摩托车搭客人员进行清理，保持24小时急救通道畅通。

5.2.7 加强施工现场安全管理，发现隐患及时处理，杜绝事故的发生。

5.2.8 建立训练有素的应急队伍，制定安全防范和火灾等应急预案，每月组织应急队伍完成相关应急知识培训和演练，应急队伍应承担医院消防、治安等安全巡

查，保证突发事件能够及时有效处置。

5.2.9 接到消防中心报警，应在 3 分钟内到达报警点核实情况，如属火警迅速组织扑救和疏散。

5.3 交通、停车秩序管理内容、范围

5.3.1 停车场范围包括医院院内病人停车场和职工停车场。为医院停车场科学、合理设置车辆疏导岗位。维护停车场车辆进出秩序，引导车辆有序停放。

5.3.2 在上下班高峰期安排人员指挥车辆行驶。

5.3.3 维护停车场车辆安全，做好车辆的安全防范巡视工作。

5.3.4 确保救护车和职工车辆入口畅通

5.4 监控室管理内容及要求

5.4.1 必须 24 小时在岗，要求人员相对固定。每周召开监控室人员工作会议，总结上周工作情况，布置下周工作任务，对存在问题及时整改和规范，有记录可查。

5.4.2 监控系统操作人员应保持监控室、监控设备、操作平台的清洁，每日定时对所有摄像头、消防探头进行全景查看，每日对消防探头、感应器、摄像头、镜头、防护罩等监控器的设备进行检查，检查各项设备工作是否正常，是否存在损坏、有遮挡物、遗失的情况。

5.4.3 当发现监控系统及设备异常时，应立即层级报告，及时联系维保单位进行维保维修。

5.4.4 操作（值班）人员不允许随便挪动主机及相关设备，避免损坏设备。硬盘录像机应始终保持录像状态，禁止随意更改录像机状态和停止系统录像。

5.4.5 发现可疑情况，应立即层级报告或故障巡逻人员前往确认，并实施跟踪监视，对可疑情况的处理及结果的记录： 监视范围内异常增设或缺失物件，或未接到相关通知，有人移动、 关闭、损坏摄像头或监控设备。

5.4.6 监控员必须遵守监控室相关职责、制度，查阅和拷贝必须层级报告并做好记录。

附件：1. 安全保卫服务质量考核评价标准。

2. 安全保卫服务设备投入清单。

3. 安全保卫服务满意度调查表。

附件 1

安全保卫服务质量考核评价标准（总分 100）

考核参与科室：

考核人：

考核时间：

考核得分：

考核项目	考核内容	分值	扣分标准	得分
人员要求	1、按合同要求配备人员，是否缺编、超龄。 2、中午与夜间值班人员不少于 20 名。 3、每月报两次排班表和人员名单； 4、按合同要求配备装备。 5、按要求持证上岗。	20	1、发现缺编缺岗一人扣 5 分； 2、发现超龄一人扣 0.5 分； 3、少报一次排班表和名单扣 1 分； 4、装备少一件扣 0.5 分。 5、每少一证扣考核分 2 分	
礼仪服务	1、保安队员要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员和患者和家属要以礼相待。 2、按规定着装、整洁，动作规范、精神饱满、礼貌待人、热情服务、文明用语、严禁粗暴执勤等失礼行为，对待同事或患者的帮助是否主动、热情。 3、每月一次以上服务意识培训，每月满意度不得低于 90%。	20	1、违反一项扣 1 分； 2、没有礼仪培训扣 1 分 3、每投诉一次扣 3 分 4、满意度每下降一分和一个百分点扣罚考核分 5 分。	
工作纪律	1、当班时不准酒后上岗或擅自离岗、串岗、脱岗、睡岗、公共区域吸烟现象及聚众闲聊、聚众赌博等与工作无关的行为。 2、严格交接班制度，每班按时交接班 3、服从医院安排其他有关工作。	10	违反一项扣 1 分； 交接班记录缺少一次或不规范扣 1 分。	
日常工作	消防 2、是否熟练掌握院内消防设施设备和熟悉分布情况及使用方法，做到安全操作，严防操作失误造成事故发生。 3、是否及时报告和发现消防设施设备故障或消防隐患有记录。 4、是否做到消防微型站人员每月两次以上消防演练，并有记录。 5、监控室人员是否按合同要求配备 4 人且持证上岗，设备故障报警是否及时处理有记录。 6、制订可行的消防安全应急处理预案，配合医院及时处理突发事件。保安队兼负消防、治安应急分队职责。 7、消防控制室是否保持干净整洁，微型消防站设备是否摆放整齐。	20	发现一项不符合要求扣 1 分；	

日常工作	安保 1、熟悉医院科室楼层分布。 2、安保值班电话保证 24 小时及时接听，院内任何时间、地点出现治安类突发事件，须立即到场处理，维持秩序，确保医院工作人员、病人人身安全及财产安全，发生事故 5 分钟内赶往处理，并及时上报。 3、医院内治安案件发生率控制在每月不超过 1 次；职工及患者投诉率控制在 1% 以下，事件处理率达 100%。 4、及时参与理医疗纠纷处理，保障医护人员生命安全和医院财产的安全。 5、对影响大门口出入的摩托车搭客、摆摊人员进行清理，保持 24 小时急救通道畅通。 6、及时制止院内摆花圈、烧纸钱、拉横幅、发小广告等行为及时清理推销、派发广告资料及山寨救护车卡片，加强医托和假律师等不法人员的监管，做好防盗工作。 7、检查病人物品是否保管完好，检查公共区域门窗、灯光、空调等是否关闭； 8、安全巡查人员是否按巡更点路线巡查并每次有安全巡查记录。 9、加强防暴力的人防、物防和技防相关知识的培训，提高员工的应急能力。要求做好年度培训和考核工作计划，并逐月落实。每月必须向医院后勤主管部门上交相关培训计划、方案和考核情况。人员专业培训合格率 100%。 10、协助做好控烟工作 11、监控室人员是否按规定查阅视频资料，并有记录。 12、监控室、门岗室内保持干净整洁。	20	1、发现一项不符合要求扣 1 分； 2、巡更点每少巡一个点扣 0.5 分； 3、无培训记录扣 2 分	
	车辆指引 1、维护停车场车辆进出秩序，引导车辆有序停放。 2、在上下班高峰期安排人员指挥车辆行驶。 3、维护停车场车辆安全，做好车辆的安全防范巡视工作。 4、按规定引导、停放车辆，保障救护通	10	发现一项不符合要求扣 1 分；	
合计得分		100		
扣分说明	90 分以上（含）不予处罚，80-89 分，每下降一分和一个百分点扣罚 1000 元，70-79 分，每下降一分和一个百分点扣罚 2000 元，以此类推。			
备注：	工作成效显著，表现突出，受上级部门通报表扬一次加 1 分，被上级部门查处并通报扣考核分 3 分。			

附件 2

安全保卫服务设备投入清单

序号	设备名称	数量	单位
1	打卡钟	1	台
2	对讲机（5G 公网对讲机）	70	台
3	橡胶警棍（短）	40	根
4	强光电筒	40	只
5	警用钢叉	12	根
6	警用盾牌	12	块
7	警用防刺服	12	套
8	警用防刺手套	12	双
9	锁车器	5	只
10	移车器	5	只
11	警用催泪喷雾器	70	个
12	警戒带	按需	卷
13	路锥（雪糕筒）	按需	只
14	执法记录仪	6	台

附件 3.1

安全保卫服务满意度调查表

尊敬的医护人员：

您好！为了医院安全保卫服务工作，提高服务质量，更好的为您提供服务，了解您对我们工作及服务的评价，诚恳地邀请您参加我们的满意度征询活动，并提出合理化意见及建议，请您在相应的“□”中打“√”，衷心感谢您对我院安全保卫服务工作的大力支持！

一、您对管理人员的评价

1. 服务态度及仪容仪表： 满意 基本满意 不满意
2. 工作态度及责任心： 满意 基本满意 不满意
3. 您对物业安保的工作质量： 满意 基本满意 不满意
4. 管理人员是否能及时解决问题： 是 否 其他情况

二、您对保安的评价

1. 服务态度： 满意 基本满意 不满意
2. 仪容仪表： 满意 基本满意 不满意
3. 工作态度： 满意 基本满意 不满意
4. 工作责任心： 满意 基本满意 不满意
5. 工作效率： 满意 基本满意 不满意
6. 您认为上月反馈的题整改了吗？工作有改进吗？ 有整改、有改进 有整改，无明显改进 无整改，无改进
7. 是否能及时和主动给您提供帮助： 是 否 其他情况

请您对我院物业安保服务工作提出宝贵的意见和建议：

附件 3.2

安全保卫服务满意度调查表

尊敬的患者（家属）：

您好！为了改进我院安全保卫服务工作，提高服务质量，更好的为您提供服务，了解您对我们工作及服务的评价，诚恳地邀请您参加我们的满意度征询活动，并提出合理化意见及建议，请您在相应的“□”中打“√”，衷心感谢您对我院物业安全保卫服务工作的大力支持！

您对保安的评价

1. 服务态度： 满意 基本满意 不满意

2. 仪容仪表： 满意 基本满意 不满意

3. 工作态度： 满意 基本满意 不满意

4. 工作责任心： 满意 基本满意 不满意

5. 工作效率： 满意 基本满意 不满意

6. 您认为上月反馈的题整改了吗？工作有改进吗？ 有整改、有改进 有整改，无明显改进 无整改，无改进

7. 是否能及时和主动给您提供帮助： 是 否 其他情况

请您对我院物业安保服务工作提出宝贵的意见和建议：

（三）物业基建人员服务要求

（1）物业水电服务要求：

1 人员要求：

1.1 男性，身体健康，能值晚班，高中（中专）或以上学历，且持特种作业资格证（低压电工作业，高压电工作业），年龄 18—55 岁之间，无违法犯罪记录。

1.2 相貌端正，仪表大方，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人，服从安排，听从指挥。

1.3 熟练电路、水路操作，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；懂 CAD 软件、能看懂水电图纸，有相关从业经历者优先。

1.4 岗位人员需求：5 人。

1.5 各岗位人员配置如下：

序号	区域	岗位	人数	备注
1	水电工	水电主管	1	持高压电工作业证。熟练电路、水路操作，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；懂 CAD 软件、能看懂水电图纸。年龄 18—55 岁之间，无违法犯罪记录。负责水电班组日常管理工作。
2		高压电工	2	持高压电工作业证。熟练电路、水路操作，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；懂 CAD 软件、能看懂水电图纸。年龄 18—55 岁之间，无违法犯罪记录。
3		低压电工	2	持低压电工作业证。熟练电路、水路操作，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；懂 CAD 软件、能看懂水电图纸。年龄 18—55 岁之间，无违法犯罪记录。
		合计	5	

1.6 人员管理要求

1.6.1 水电人员应服从医院及物业公司的双重管理。水电人员应认真履行岗位职责，遵守医院的规章制度，服从医院管理科室根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急突发事件发生，必须积极作为。

1.6.2 医院对水电人员的工作进行检查、督促、考核，并对水电人员进行管理，对不称职的人员提出批评、教育及处罚，屡教不改者，医院有权提出更换人员。

2 物业水电管理服务基本要求

- 2.1 物业公司需制定科学、严格的水电管理制度和工作质量标准。
- 2.2 水电人员要有良好的职业道德和服务态度，对医务人员和患者和家属要以礼相待。着装统一、整洁，动作规范，语言文明，形象良好、挂工作牌上岗。
- 2.3 服从医院领导的工作安排，接受医院的监督和检查。医院有权要求更换工作态度不好、工作能力差的水电人员。
- 2.4 物业公司须不断提高员工的素质。要求经常对水电人员进行培训，同时对水电人员进行考核，提高工作质量。

3 医院物业水电工岗位职责：

- 3.1 自觉遵守医院的各项规章制度，服从管理科室工作安排，严格执行国家有关水电操作规程。
- 3.2 按时交接班，不迟到、不早退和不无故旷工，不擅离职守。当班时不准喝酒、不准睡觉、不准会客。不准岗上抽烟，不准容留无关人员在岗上聊天。24 小时安排水电人员值班，并保证满员上岗。
- 3.2 协助管理科室做好全院水电设施的检查、保养和维修工作。
- 3.3 定期检查供水供电设施的性能状况，定期检查、清理全院雨污水管网。发现问题及时排除，确保水电正常供应。
- 3.4 做好配电房、水泵加压房和各类水池水箱的日常管理和维护工作。
- 3.5 负责全院卫生间排风扇及风口的检查、保养和维修工作。
- 3.6 负责医院天花扣板简单装回与维修。
- 3.7 负责日常零星维修和水电安装，对突发性故障，必须无条件地接受维修任务。
- 3.8 协助管理科室做好节能巡查工作。
- 3.9 上班期间要认真做好巡查工作，发现问题及时处理；认真做好交接班。
- 3.10 及时处理故障报修，维修工作量大的要向领导报告并说明原因，维修完工单要请使用部门或使用人验收签字，及时向一站式服务中心反馈维修进度。

特别要求：中标单位须为水电作业人员配备不低于当地工伤伤亡的人身意外伤害保险。

(2) 物业污水服务要求：

1 人员要求：

1.1 高中（中专）以上学历，身体健康，能值晚班，无传染性疾病，年龄 18—60 岁之间，无违法犯罪记录，需要持有“污水处理工”上岗证。

1.2 相貌端正，仪表大方，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，礼貌待人，服从安排，听从指挥。

1.3 有污水处理工作从业经历者优先。

1.4 岗位配置：3 人

1.5 各岗位人员配置如下：

序号	区域	岗位	人数	备注
1	污水工	污水处理主管	1	
2		污水处理员	2	
		合计	3	

1.6 人员管理要求

1.6.1 污水处理人员应服从医院及物业公司的双重管理。应认真履行岗位职责，遵守医院的规章制度，服从医院基建科根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急突发事件发生，必须积极作为。

1.6.2 医院有权对污水处理人员的工作进行检查、督促、考核，并对污水处理人员进行管理，对不称职的人员提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，医院有权随时提出更换人员。

2 医院污水处理站工作人员职责：

2.1 坚守工作岗位，严格交接班制度，经过专业培训上岗。

2.2 工作期间穿工作服、戴口罩、采集水样时要求戴手套，操作完毕洗手或手消毒。

2.3 工作人员收悉掌握设备的性能及使用，严格遵守操作规程，爱护、保养好设备，使设备正常运转。

2.4 忠于职守，讲求职业道德，协助管理科室做好污水处理和达标排放质量，切实、认真做好定期抽样化验。

2.5 认真做好污水处理登记，保存原始记录和有关报表，接受主管部门和环保部门的抽查或检查。

2.6 当设备发生故障时，第一时间处置和上报管理科室。

2.7 搞好清洁卫生，保持站内外整洁。禁止非污水处理人员进入污水处理站。

特别要求：中标单位须为污水处理站工作人员配备不低于当地工伤伤亡赔偿标准的人身意外伤害保险。

三、商务条款

1. 服务期：自合同签订之日起 36 个月

2. 服务地点：兴国县人民医院

3. 付款方式：银行转账，以每个月的中标单价（中标金额/36）为基数，结合当月对中标供应商物业管理的考核结果，计算出当月的物业管理服务费，在次月内凭供应商提供的正式税务发票，采购人向供应商转账支付上月的费用。

4. 履约保证金：合同签订后五个工作日内，中标供应商应向采购人缴纳中标金额 5%的履约保证金。

5. 中标人应按照采购人书面通知要求按时入场服务，如因中标人自身原因无法按时入场，每延迟一天从履约保证金中扣除 5 万元，延迟时间超过 10 天视为中标人无法履约，采购人有权终止合同，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。

6. 中标人根据采购人书面通知进场后第一个月为试运行期，如提供的服务质量考核和满意度结果在 70 分以下，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。

7. 服务期内：

7.1、环境保洁、中央运送、司梯、绿化养护服务：中标人提供的服务连续三个月或累计五个月服务质量考核和满意度结果在 70 分以下，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。

7.2、物业安全保卫管理服务：年内累计 2 个月在 75 分以下院方发出书面整改通知书，如整改后连续三个月都达不到物业安全考核管理的要求，院方可以终止安保合同。每月满意度调查满意率不得低于 90%，每下降一分和一个百分点扣罚考核分 5 分。

8. 服务期内，中标人每月实际提供的固定岗位人数，连续三个月或累计五个月均低于每月所需的固定岗位人数，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，

中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。

9. 服务期内，中标人 10 名及以上数量的服务人员发生罢工行为，罢工的方式包括并不限于抗议、拒绝工作或拒绝离开等，导致所提供的服务中断达 8 小时（含）以上的，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。

10. 采购人证实中标人将本项目转包、分包，视为中标人无实际履约能力，采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担。

11. 上述情况中的“采购人有权终止合同并将中标人清退，中标人缴纳的履约保证金不予退还。所造成的一切损失由中标人承担”具体包含但不限于：自终止合同并将中标人清退后的第一天开始，采购人自行管理或委托第三方管理产生的设备、耗材、人员经费、保险、管理费等费用由中标方承担，按 20 万元/日进行违约处罚，直至采购人重新招标中标公司进场为止。

12. 履约保证金的退还如无上述情况，服务期结束后中标人书面申请要求采购人一次性无息退还履约保证金，但如中标人未能依法支付员工工资，且经权威的劳动仲裁机构或法院判令中标人应当支付且其拒不支付的，或权威的仲裁机构或法院要求采购人承担连带责任的，采购人有权从履约保证金中扣除相应费用代中标人支付。

13. 中标人服务人员每月实际在岗的固定岗位人数不足时，视为未完全履约，未提供服务的一部分按每月综合单价×缺岗数量核算出结算金额，从当月服务费中扣除。采购人核查岗位工时方式如下：现场巡查、科室询问、查询考勤等。

14. 每月 15 日前，中标人应将上月服务岗位工时科室配置表和员工考勤记录表交予采购人核查；配置表中应列明服务人员姓名、服务范围、岗位、时间出勤时间等，并要有对应服务区域科室负责人签字确认，每月出勤汇总表需中标人盖公章后提交采购人。

15. 采购人将通过随机查岗、走访科室、问询服务人员等方式，对中标人提供的岗位工时科室配置表和员工考勤记录的真实性进行核查，如有脱岗、缺岗、顶岗等情况，采购人将进行考核和核减工时。

16. 兴国县人民医院物业管理服务质量要求及考核评分标准：

附件 4：综合服务质量考核评价标准

附件 5：日常保洁工作服务质量考核评价标准

附件 6：基建科（水电、污水）每月工作服务质量考核标准

附件 4: 综合服务质量考核评价标准

1.1-环境卫生保洁及绿化养护工作服务质量评价标准（总分 100）

项目	考核内容	评价方法	分值
规章制度及规范 12 分	1. 制定工作制度、管理制度、工作流程、操作标准、应急措施及工作职责，工作人员知晓工作制度、管理制度、工作职责、工作流程、操作标准及应急措施。	无相关制度及职责扣 0.5 分，工作人员不知晓扣 0.5 分	3
	2. 严格遵守医院规章制度及工作纪律，工作时间均在岗在位，并严守工作岗位。按时上下班，不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事，不私带公物离院，节约水电。	一次不符合要求扣 0.5 分。	2
	3. 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理。	一处不符合要求扣 0.5 分/人次	2
	4. 服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪人争吵，不收受病人礼物及红包。	服务态度差扣 0.5 分，与工作人员、病人、陪护人员争吵扣 2 分，发现收受病人礼物及红包扣 5 分/次	5
工作内容 40 分	1. 室内地面、墙面及病人等候区：各诊室、病房的墙、地、顶面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无蜘蛛网，干净明亮（含门、窗、设备带等设施），消毒隔离及终末处理符合要求，室内地面每日清扫两次，每日拖洗 2 次，湿拖后不可见有明显水渍，有垃圾及时清理，墙面 3 米以下每月至少清洁一次。	一处不符合要求扣 0.5 分，终末消毒不到位一处不符合要求扣 1 分	5
	2. 走廊扶手：无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂，每日清洁。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	3. 玻璃：玻璃明亮 光洁，无污渍、无水迹，每月保洁，大厅玻璃每日清洁。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	4. 卫生间：保持清洁，管道畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换，无乱贴小广告，每日不定时使用空气清新剂，坐便器和蹲盆无明显污垢。	一处不符合要求扣 0.5 分	3
	5. 电梯：无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、污迹，无乱贴小广告，每日清洁二次；不锈钢均匀有光泽，每周保养一次。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	6. 公共设施：无污渍，无积灰、无蜘蛛网，每日清洁。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	7. 诊察桌：无积灰、无污渍，每日清洁一次。	一处不符合要求扣 0.5 分	2

	8. 床单位及输液架、推车：无污渍，无积灰，床单位终末消毒到位，每日清洁一次。推车无结灰、无异响，每日擦拭消毒，每周添加润滑油。	每查一处不符合要求扣 0.5 分	2
	9. 吸顶灯具及空调出风口：无灰，吸顶灯具每月至少清洁一次；空调出风口，空调使用期间每月清洁一次。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	10. 办公桌椅、电话、电脑等室内设施：无积灰、无污渍，每日擦拭一次。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	11. 外围与外环境、公共部位环境卫生（含治疗、处置室、楼梯、就诊椅、休息厅、污物筒、玻璃、电梯、屋顶、地下室、室外公共场所等设施）：干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙。每日至少清洁一次，做到随脏随扫。	一处不符合要求扣 0.5 分	3
	12. 保洁工具按规定摆放，并有分区域标识，做到分色管理。	一处不符合要求扣 0.5 分	3
	13. 雨棚、露天阳台等边缘区域：沟槽无堵塞物，地面、蓬面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物，做到每月保洁一次。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	14. 控烟工作：每日巡查负责区域，及时清理烟头、烟蒂，确保地面、角落无吸烟遗留物。发现吸烟行为立即轻声劝阻，严禁工作人员在工作时间吸烟。	未及时劝烟一次扣 0.5 分，发现烟头一个扣 0.5 分，发现工作人员在工作时间吸烟扣 2 分/次，此项扣分无上限	3
	15. 绿化养护：绿化带内无裸土、枯草、杂草、死树，定期除草、浇水、松土施肥、修剪，落实病虫害防治和防冬防冻处理工作。	发现绿化带内有裸土、枯草、杂草、死树扣 0.5 分，未定期除草、浇水、松土施肥、修剪扣 1 分一次，未做好病虫害防治，发现有害虫扣 1 分，冬季未进行防冬防冻处理扣 2 分。	5
医疗 废物 管理 10 分	1. 工作人员知晓医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程。	工作人员不知晓扣 0.5 分	2
	2. 指定专人专车负责垃圾废物的收集，转运人员能进行体检，能按照规定时间到各科室收集垃圾废物并清运至院内指定地点存放，医疗废物分类清楚，收集时按要求使用扎带封口、闭封、贴分类标识，生活及医疗废物能日产日清。收集清运工具使用后能立即消毒，保持清洁。垃圾收集、运送规范、及时，无抛洒滴漏。垃圾袋型号、颜色、标识、厚度、大小等符合要求，个人防护规范。	一处不符合要求扣 0.5 分	3
	3. 清运员能做好医疗废物的保管和交接工作，有记录，发现医疗废物流失、泄露、	一处不符合要求扣 0.5 分	5

	扩散和意外事故时，能及时向负责人报告，能及时采取应急措施。		
人员管理 25分	1. 制定年度培训计划和入职人员培训计划，并能落实，新入职人员培训合格后方能上岗，有培训记录。	无培训记录扣1分，培训记录缺签名扣0.5分/人次，新入职人员未进行岗前培训扣1分/人次	2
	2. 所有保洁员入院服务时都必须经过健康体检，体检项目符合行业规范规定，体检合格后方能上岗，每一年为员工体检一次	新入保洁员未进行健康体检扣1分/人次，未每年为每名保洁员进行体检扣0.5分/人次，扣分无上限。	5
	3. 按科室要求如介入室中午、晚上(22:00以前)要安排值班人员；急诊科、儿科安排晚班至22点；血透室安排中、晚班；手术室安排中班、整晚晚班。	未安排岗位扣1分，未在岗在位扣0.5分/人次	3
	4. 工作人员不得缺编（总人数168人），年龄：男性不得超过63周岁、女性不得超过58周岁，按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工的意外保险	发现缺编岗位一人扣5分，并按照服务处罚表进行处罚，发现超龄一人扣0.5分，未按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工意外险，每发现一人扣0.5分	15
服务临床 5分	卫生清洁率达到100%；卫生保洁率达到99%。	每低1%扣1分	2
	满意度测评应达到90%。	工作范围内出现有效投诉，收到科室、个人口头和网络投诉反映工作质量差、员工服务态度差，经核实无误的扣3分/项/次(此项扣分无上限)，并按照服务处罚表进行处罚。医院服务办或委托的第三方测评服务满意度低于90%的，每低1%扣1分，	3
安全管理 8分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程，所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程，知晓各类应急代码的应用，每月组织培训不少于两次。	一处不符合要求扣0.5分	2
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	一处不符合要求扣0.5分	3
	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	一处不符合要求扣0.5分/处	3
备注:	工作成效显著，表现突出，受上级部门通报表扬一次加1分，被上级部门查处并通报扣考核分3分。		

1.2—运送服务质量考核评价标准（总分 100）

考核项目	考核内容	评价方法	分值	
规章制度 言行规范 15 分	1. 制定工作制度、管理制度，工作流程、工作职责，运送人员知晓工作制度、管理制度、工作职责、工作流程。	无相关制度及职责扣 0.5 分，运送人员不知晓扣 0.5 分	2	
	2. 严格遵守医院规章制度及工作纪律，工作时间所有人（人员 52 人）均在岗在位，严守工作岗位。不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事	违反工作纪律扣 0.5 分/次，发现不履行工作职责、迟到早退等扣 0.5 分	2	
	3. 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，淡妆上岗，不佩戴首饰，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理	一处不符合要求扣 0.5 分/人次	2	
	4. 服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪人争吵，不收受病人礼物及红包	服务态度差扣 0.5 分，与工作人员、病人、陪护人员争吵扣 2 分，发现收受病人礼物及红包扣 5 分/次	5	
	5. 24 小时运送值班，各班按排班表上班，人力保证，配备二线班	一处不符合要求扣 0.5 分	2	
	6. 严格执行查对制度。运送准确率 100%，运送及时率≥99%，急诊运送及时率 100%，需携带工具的，15 分钟内到达；不需携带工具的，10 分钟内到达	未执行查对制度扣 0.5 分，准确率、及时率每降低 1% 扣 1 分，未在规定时间内送达扣 0.5 分/次	2	
操作规范 4 分	1. 运送人员能熟练掌握运送标本、病人、物资、仪器设备操作规范，搬运病人时动作规范、轻稳。	一处不符合要求扣 0.5 分	2	
	2. 管道安全：运送人员在运送时注意观察病人留置的各种管道，并保持各管道通畅，运送时管道放置位置合理，避免脱落	一处不符合要求扣 0.5 分	2	
人员管理 20 分	1. 制定年度培训计划和新入职人员培训计划，并能落实，新入职人员培训合格后方能上岗，有培训记录。	无培训记录扣 1 分，培训记录缺签名扣 0.5 分/人次，新入职人员未进行岗前培训扣 1 分/人次	3	
	2. 所有运送员入院服务时都必须经过健康体检，体检项目符合行业规范规定，体检合格后才能上岗，每一年为员工体检一次	新入运送员未进行健康体检扣 1 分/人次，未每年为每名运送员进行体检扣 0.5 分/人次，扣分无上限。	5	
	3 工作人员不得缺编（总人数 52 人），不得超龄（55 周岁以内）。按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工的意外保险。	1. 发现超龄一人扣 0.5 分 2. 未按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工的意外保险，每发现一人扣 0.5 分	12	
运送服务	运送服务要求 2 分	按照通知准确及时接送病人到有关科室检查治疗。接紧急运送的通知后，在 5—10 分	一处不符合要求扣 0.5 分	2

45分		钟内到达科室及时运送		
标本运送 5分	1. 血、尿、粪、各种穿刺液标本有专用的运送工具独立运送，不得与药品、文书混放		一处不符合要求扣0.5分	1
	2. 标本运送途中不得丢失，不得损坏标本和单据		一处不符合要求扣0.5分	2
	3. 按时间按要求及时运送，不出差错、不损坏、不丢失，做好签名，急查标本15分钟内到位		一处不符合要求扣0.5分	2
病人运送 (检查、手术、出入院、转科、过床等) 10分	1. 常规病人运送按规定时间送达，紧急运送或出车15分钟内到达。不出差错、安全运送，不丢失、不跌倒病人。(出现运送意外导致病人损害或纠纷等不良事件由物业公司负全责)		未在规定时间内送达扣0.5分，运送时出差错扣1分，运送途中丢失病人物品扣0.5分，跌倒病人扣0.5分/次	2
	2. 安全转运检查、手术、出入院、转科、过床病人：能运送及时，运送途中不出差错，能安全运送病人，不丢失病人，做到不跌、不碰、不损伤病人，保持病人身上输液管等各种管道不松脱		运送时出差错扣0.5分，运送途中丢失病人物品扣0.5分，跌倒、碰伤、损伤病人扣0.5分/次，发生管道脱出事件1分/件	2
	3. 危重病人：运送时需要在医护人员陪同，运送人员听从医护人员指挥		不符合要求扣0.5分	2
	4. 运送时注意给运送的病人做好冬天保暖，雨天遮雨防护措施		一处不符合要求扣0.5分	1
	5. 入院：能协助入院接待处送行动不便的病人入院		不符合要求扣0.5分	1
	6. 出院：协助科室送行动不便的出院病人到停车场，并协助搀扶或抬上车。		不符合要求扣0.5分	1
	7. 手术病人：按手术室要求，按时间及时接送病人做到保暖、不出差错，能安全运送。		一处不符合要求扣0.5分	1
医疗文书运输(检查单、会诊单、手术通知单、各种预约单、报告单、病历等) 5分	及时、准确、不出差错、不丢失，并做好签名		不及时、不准确、丢失扣0.5分，发生差错扣0.5分/次，未签名扣0.5分/次	5
药品运输 (包括口服药、针剂药、中药、外用)	1. 能随叫随到、不出差错、不损坏、不丢失物品和药品，如损坏或丢失照价赔偿		不及时、不准确、丢失、损坏扣0.5分，发生差错扣0.5分/次，未签名扣0.5分/次	2
	2. 运送人员不负责药品核对，急用药物不得		运送人员核对药品扣0.5	3

药、静脉配液、夜间取药等) 5分	用机器人运送。运送特殊药品须使用专用加锁转运工具。	分/次，急用药物不用机器人运送扣 0.5 分/次，运送特殊药品不使用专用加锁的转运工具扣 1 分/次。	
设备及物品运送 13分	1. 要求准确无误运送各种物品	运送物品错误扣 0.5 分/次	2
	2. 消毒供应室物品：按供应室要求，及时、不出差错、不损坏、不丢失物品、不污染，按专科运送要求进行。（如损坏按资产折旧赔偿）	未按专科要求运送扣 0.5 分/次，运送不及时、不准确、丢失、损坏、污染扣 0.5 分/次	2
	3. 医疗物资、仓库物品、医疗设备、办公物资等，按科室需要运送（如损坏或遗失按资产折旧赔偿）。	未按专科要求运送扣 0.5 分/次	2
	4. 各种大、中、小型活动的会场卫生、物品搬运，按临时要求做好会场的物品运输、清洁工作。	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	5. 加床（含床头柜等配套物品）的搬运，按科室要求及时送到，及时撤床。做好物品保管。损坏的床能及时提出报修	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	6. 各科室小型设备运送/报修等的运输工作，能及时，不出差错，不损坏，不丢失物品（损坏丢失按资产折旧赔偿）	运送不及时、不准确、丢失、损坏扣 0.5 分/次，发生差错扣 1 分/次	3
医疗废物管理 3分	医疗废物交接登记齐全，医疗废物、生活垃圾设专人从科室集中收运至医院垃圾暂存点。专人用“专用垃圾运送车”按医院要求的时间进行垃圾集中收集运输至垃圾暂存点，运输时工人按规定配带好防护用品，带登记本，计量的工具和科室做好交接登记签名。医疗废物运输严格按国家规定执行。并做好暂存保管工作	一处不符合要求扣 0.5 分/次	3
控烟工作 2分	控烟工作：协助做好控烟工作，发现地面有烟头，协助清理，确保地面、角落无吸烟遗留物；发现吸烟行为立即轻声劝阻，严禁工作人员在工作时间吸烟。	未及时劝烟一次扣 0.5 分，发现烟头未协助处理扣 0.5 分/个，发现工作人员在工作时间吸烟扣 2 分/次，此项扣分无上限	2
服务临床 10分	1. 设立 24 小时的中央调度中心，相关人员配置对讲机	一处不符合要求扣 0.5 分	2
	2. 突发临时运输任务，无条件按医院要求执行	未按要求扣 0.5 分/次	2
	3. 应提前及时掌握医院的输送计划，在要求时间内准确完成任务，属于临时通知的运送任务，因特殊原因不能准时到达的，应向科室和职能科室说明原因	一处不符合要求扣 0.5 分	3
	科室投诉	工作范围内出现有效投诉，收到科室、个人口头和网络	3

		投诉反映工作质量差、员工服务态度差,经核实无误的扣3分/项/次(此项扣分无上限),并按照服务处罚表进行处罚。	
安全管理 6分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程,所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程,知晓各类应急代码的应用,每月组织培训不少于两次。	一处不符合要求扣0.5分	2
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	一处不符合要求扣0.5分	2
	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	一处不符合要求扣0.5分/处	2
备注:	工作成效显著,表现突出,受上级部门通报表扬一次加1分,被上级部门查处并通报扣考核分3分。		

1.3—司梯服务质量考核评价标准(总分100)

考核项目	考核内容	评价方法	分值
规章制度、言行规范 18分	1. 建立岗位职责,工作制度,管理制度,司梯人员知晓岗位职责、工作制度及管理制度	未建立扣0.5分,司梯人员不知晓扣0.5分	2
	2. 严格遵守医院规章制度及工作纪律,工作时间所有人(人员16人)均在岗在位,严守工作岗位。不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈,不做与工作无关的事。	违反扣0.5分/次,发现不履行工作职责、迟到早退等扣0.5分/人次	3
	3. 着装统一,整齐整洁,挂牌上岗,淡妆上岗,不佩戴首饰,整理好仪容仪表提前10分钟到岗,做好岗前准备工作,服从管理。	一处不符合要求扣0.5分	2
	4. 严格交接班制度,每班按时交接班,做好交接班登记记录。	交接班制度执行不到位扣2分,未按时交接班扣2分,缺交接班记录扣0.5分/次	5
	5. 每天按院方要求准时开启和关闭电梯,确保电梯的正常运行。	未按要求扣0.5分/次	2
	6. 规范使用司梯服务用语,服务热情主动,态度和蔼可亲,语言亲切,并使用普通话。	一处不符合要求扣0.5分	2
	7. 熟悉科室分布及电梯分层,耐心回答乘客的询问,主动引导疏导乘梯人员,不得对服务对象使用不文明行为或语言。无有效投诉。	一处不符合要求扣0.5分,发生有效投诉扣5分/起。	2

人员管理 20分	1. 制定年度培训计划和入职人员培训计划，并能落实，新入职人员培训合格后方可上岗，有培训记录。	无培训记录扣1分，培训记录缺签名扣0.5分/人次，新入职人员未进行岗前培训扣1分/人次	3
	2. 所有司梯员入院服务时必须经过健康体检，体检项目符合行业规范规定，体检合格后方可上岗，每年为每名司梯员进行体检一次	新入运送员未进行健康体检扣1分/人次，未每年为每名司梯员进行体检扣0.5分/人才，扣分无上限。	5
	2. 工作人员不得缺编（总人数16人），不得超龄（40周岁）。按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工的意外保险。	1. 发现超龄一人扣0.5分 2. 未按规定给予员工缴纳社会保险、购买公众责任险和员工的意外保险，每发现一人扣0.5分	12
操作规范 47分	1. 持证上岗：6人持证上岗（电梯安全管理员或司梯服务员证）。	发现一人无证上岗扣10分。	40
	2. 严格执行电梯操作规程，严禁违章操作，确保电梯安全运行，并做好每日运行记录。	操作规程不熟练扣0.5分，缺一次运行记录扣0.5分。	2
	3. 能正确及时处理突发事故，应急事故；遇有紧急情况，应沉着冷静，及时报告公司或总务科，电梯困人时先找到所困楼层，安抚被困人员，并妥善处理，疏导病员及家属安全转移；对来院参观人员做好乘梯指引工作（必要时开设专梯指引）	不能处理突发事故、应急事故扣2分。遇有紧急情况不及时报告、不处理各扣2分，对来院参观人员未做乘梯指引工作扣1分。	3
	4. 发现设备故障及时报修并向下一班人员交待，协助维修人员及时解决电梯故障。	一处不符合要求扣0.5分	2
清洁卫生 8分	1. 电梯门、轿厢内保持地面干净、无杂物、污迹，不锈钢部件光亮无污垢，每两小时清洁一次，有清洁记录。	一处不符合要求扣0.5分	3
	2. 禁烟工作：所有聘请在岗电梯管理人员在医院室内外带头禁止吸烟，并劝阻患者和其家属及外来人员吸烟；按照医院控烟规定要求做好负责片区控烟工作。	发现电梯管理人员在医院室内外带头吸烟扣5分，不劝阻患者和其家属及外来人员吸烟扣0.5分/次，负责片区内发现一处有烟头扣0.5分/处。	3
	3. 保持电梯整洁，做好司梯清洁工作。	一处不符合要求扣0.5分/处	2
安全管理 7分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程，所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程，知晓各类应急代码的应用，每月组织培训不少于两次。	一处不符合要求扣0.5分	2
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	一处不符合要求扣0.5分	2

	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	一处不符合要求扣 0.5 分 /处	3
备注:	工作成效显著, 表现突出, 受上级部门通报表扬一次加 1 分, 被上级部门查处并通报扣考核分 3 分。		

附件 5：日常保洁工作服务质量考核评价标准

2.1.1 临床科室—保洁工作服务质量评价标准（总分 100）

科室： 保洁员姓名： 得分： 科室签名：

项目	考核内容	分值	评价方法	扣分	得分
规章制度及规范 15分	1. 严格遵守医院及科室工作制度及工作纪律，工作时间均在岗在位，并严守工作岗位。按时上下班，不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事，不私带公物离院，节约水电。	5	一次不符合要求扣 0.5 分。		
	2. 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理。	5	一处不符合要求扣 0.5 分/人次		
	3. 服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪护人员争吵，不收受病人礼物及红包。	5	工作范围内出现有效投诉，收到科室、个人口头和网络投诉反映工作质量差、员工服务态度差，经核实无误的扣 3 分/项/次（此项扣分无上限），并按照服务处罚表进行处罚，与工作人员、病人、陪护人员争吵扣 2 分，发现收受病人礼物及红包扣 5 分/次		
工作内容 50分	1. 室内地面、墙面及病人等候区：各诊室、病房的墙、地、顶面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无蜘蛛网，干净明亮(含门、窗、设备带等设施)，消毒隔离及终末处理符合要求，室内地面每日清扫两次，每日拖洗 2 次，湿拖后不可见有明显水渍，有垃圾及时清理，墙面 3 米以下每月至少清洁一次。	5	一处不符合要求扣 0.5 分，终末消毒不到位一处不符合要求扣 1 分		
	2. 走廊扶手：无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂，每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 玻璃：玻璃明亮 光洁，无污渍、无水迹，每月保洁，大厅玻璃每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		

	4. 卫生间：保持清洁，管道畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换，无乱贴小广告，每日使用空气清新剂喷洒，保持空气清新，坐便器和蹲盆无明显污垢。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	5. 电梯：无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、污迹，无乱贴小广告，每日清洁二次；不锈钢均匀有光泽，每周保养一次。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	6. 公共设施：无污渍，无积灰、无蜘蛛网，每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	7. 诊察桌：无积灰、无污渍，每日清洁一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	8. 床单位及输液架、推车：无污渍，无积灰，床单位终末消毒到位，每日清洁一次。推车无结灰、无异响，每日擦拭消毒，每周添加润滑油。	5	一处不符合要求扣 0.25 分		
	9. 吸顶灯具及空调出风口：无灰，吸顶灯具每月一次；空调出风口，空调使用期间每月一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	10. 办公桌椅、电话、电脑等室内设施：无积灰、无污渍，每日擦拭一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	11. 外围与外环境、公共部位环境卫生（含治疗、处置室、楼梯、就诊椅、休息厅、污物筒、玻璃、电梯、屋顶、地下室、室外公共场所等设施）干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙。每日至少清洁一次，做到随脏随扫。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	12. 保洁工具按规定摆放，并有分区域标识，做到分色管理。保洁车干净整洁，摆放有序。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	13. 污洗间：洗手池无堵塞物，地面、墙面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物，做到每日保洁一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	14. 控烟工作：每日巡查负责区域，及时清理烟头、烟蒂，确保地面、角落无吸烟遗留物。发现吸烟行为立即轻声劝阻，严禁工作人员在工作时间吸烟。	3	未及时劝烟一次扣 0.5 分，发现烟头一个扣 0.5 分，发现工作人员在工作时间吸烟扣 2 分/次，此项扣分无上限		
医疗	1. 保洁员知晓医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程。	5	保洁员不知晓扣 0.5 分		

废物管理 15分	2. 指定专人专车负责垃圾废物的收集, 能按照规定将垃圾、医疗废物能放置指定地点, 并能及时清运, 医疗废物分类清楚, 收集时按要求十字打结、密闭、贴分类标识, 生活及医疗废物能日产日清。收集清运工具使用后能立即消毒, 保持清洁。垃圾收集、运送规范、及时, 无抛洒滴漏。垃圾袋型号、颜色、标识、厚度、大小等符合要求, 个人防护规范。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 清运员能做好医疗废物的保管和交接工作, 有记录, 发现医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故时, 能及时向负责人报告, 能及时采取应急措施。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
人员管理 10分	1. 保洁员能服从科室安排, 参加科室组织的相关知识培训。	2	不服从科室安排扣 1 分, 未参加科室培训扣 1 分		
	2. 按科室要求如介入治疗室中午、晚上 (22:00 以前) 安排值班人员; 急诊科、儿科安排晚班至 22 点; 血透室安排中、晚班; 手术室中班、整晚晚班有值班人员。	3	未安排岗位扣 1 分, 未在岗在位扣 0.5 分/人次		
	3. 保洁员能爱护公物	5	保洁员未能爱护公物扣 0.5 分/次, 因工作不慎造成公共财产损坏能修复者承担修理费, 不能修复者则照价赔偿。		
安全管理 10分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程, 所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程, 知晓各类应急代码的应用, 每月组织培训不少于两次。	2	一处不符合要求扣 0.5 分		
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	3	一处不符合要求扣 0.5 分/处		
扣费标准	保洁工作质量在 90 分以上 (含) 不予处罚; 保洁工作质量在 85 分 (含) -89 分 (含) 的每降低一分扣罚 1000 元; 保洁工作质量在 80 分 (含) -84 分 (含) 的每降低一分扣罚 2000 元; 保洁工作质量在 71 分 (含) -79 (含) 以下的每降低一分扣罚 5000 元。保洁工作质量在 70 分 (含) 以下的每降低一分扣罚 1 万元。				

2.1.2 医技及其他科室——保洁工作服务质量考核评价标准（总分 100）

科室： 保洁员姓名： 得分： 科室签名：

项目	考核内容	分值	评价方法	扣分	得分
规章制度及规范 15分	1. 严格遵守医院及科室工作制度及工作纪律，工作时间均在岗在位，并严守工作岗位。按时上下班，不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事，不私带公物离院，节约水电。	5	一次不符合要求扣 0.5 分。		
	2. 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理。	5	一处不符合要求扣 0.5 分/人次		
	3. 服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪护人员争吵，不接受病人礼物及红包。	5	工作范围内出现有效投诉，收到科室、个人口头和网络投诉反映工作质量差、员工服务态度差，经核实无误的扣 3 分/项/次（此项扣分无上限），并按照服务处罚表进行处罚，与工作人员、病人、陪护人员争吵扣 2 分，发现收受病人礼物及红包扣 5 分/次		
工作内容 50分	1. 室内地面、墙面及病人等候区：各诊室、病房的墙、地、顶面无污渍、无痰迹、无垃圾、无积灰、无蜘蛛网，干净明亮(含门、窗、设备带等设施)，消毒隔离及终末处理符合要求，室内地面每日清扫两次，每日拖洗 2 次，湿拖后不可见有明显水渍，有垃圾及时清理，墙面 3 米以下每月至少清洁一次。	5	一处不符合要求扣 0.5 分，终末消毒不到位一处不符合要求扣 1 分		
	2. 走廊扶手：无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂，每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 玻璃：玻璃明亮 光洁，无污渍、无水迹，每月保洁，大厅玻璃每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	4. 卫生间：保持清洁，管道畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换，无乱贴小广告，每日使用空气清新剂喷洒，保持空气清新，坐便器和蹲盆无明显污垢。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	5. 电梯：无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、污迹，无乱贴小广告，每日清洁二次；不锈钢均匀有光泽，每周	5	一处不符合要求扣 0.5 分		

	保养一次。				
	6. 公共设施：无污渍，无积灰、无蜘蛛网，每日清洁。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	7. 诊察桌及推车：诊察床无积灰、无污渍，每日清洁一次。推车无结灰、无异响，每日擦拭消毒，每周添加润滑油。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	8. 吸顶灯具及空调出风口：无灰，吸顶灯具每月一次；空调出风口，空调使用期间每月一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	9. 办公桌椅、电话、电脑等室内设施：无积灰、无污渍，每日擦拭一次。	4	一处不符合要求扣 0.5 分		
	10. 外围与外环境、公共部位环境卫生（含治疗、处置室、楼梯、就诊椅、休息厅、污物筒、玻璃、电梯、屋顶、地下室、室外公共场所等设施）干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙。每日清洁一次，做到随脏随扫。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	11. 保洁工具按规定摆放，并有分区区域标识，做到分色管理。保洁车干净整洁，摆放有序。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	12. 污洗间：洗手池无堵塞物，地面、墙面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物，做到每日保洁一次。	3	一处不符合要求扣 0.5 分		
	13. 控烟工作：每日巡查负责区域，及时清理烟头、烟蒂，确保地面、角落无吸烟遗留物。发现吸烟行为立即轻声劝阻，严禁工作人员在工作时间吸烟。	3	未及时劝烟一次扣 0.5 分，发现烟头一个扣 0.5 分，发现工作人员在工作时间吸烟扣 2 分/次，此项扣分无上限		
医疗 废物 管理 15 分	1. 保洁员知晓医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程。	5	保洁员不知晓扣 0.5 分		
	2. 指定专人专车负责垃圾废物的收集，能按照规定将垃圾、医疗废物能放置指定地点，并能及时清运，医疗废物分类清楚，收集时按要求十字打结、密封、贴分类标识，生活及医疗废物能日产日清。收集清运工具使用后能立即消毒，保持清洁。垃圾收集、运送规范、及时，无抛洒滴漏。垃圾袋型号、颜色、标识、厚度、大小等符合要求，个人防护规范。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		

	3. 清运员能做好医疗废物的保管和交接工作, 有记录, 发现医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故时, 能及时向负责人报告, 能及时采取应急措施。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
人员管理 10 分	1. 保洁员能服从科室安排, 能及时参加科室组织的院感相关知识培训。	2	不服从科室安排扣 1 分, 未参加科室培训扣 1 分		
	2. 按科室要求如介入治疗室中午、晚上 (22:00 以前) 安排值班人员; 急诊科、儿科安排晚班至 22 点; 血透室安排中、晚班; 手术室中班、整晚晚班有值班人员。	3	未安排岗位扣 1 分, 未在岗在位扣 0.5 分/人次		
	3. 保洁员能爱护公物	5	保洁员未能爱护公物扣 0.5 分/次, 因工作不慎造成公共财产损坏能修复者承担修理费, 不能修复者则照价赔偿。		
安全管理 10 分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程, 所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程, 知晓各类应急代码的应用, 每月组织培训不少于两次。	2	一处不符合要求扣 0.5 分		
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	3	一处不符合要求扣 0.5 分/处		
扣费标准	保洁工作质量在 90 分以上 (含) 不予处罚; 保洁工作质量在 85 分 (含) -89 分 (含) 的每降低一分扣罚 1000 元; 保洁工作质量在 80 分 (含) -84 分 (含) 的每降低一分扣罚 2000 元; 保洁工作质量在 71 分 (含) -79 (含) 以下的每降低一分扣罚 5000 元。保洁工作质量在 70 分 (含) 以下的每降低一分扣罚 1 万元。				

2.1.3 外围环境—保洁工作服务质量考核评价标准（总分 100）

科室： 保洁员姓名： 得分： 科室签名：

项目	考核内容	分值	评价方法	扣分	得分
规章制度及规范 20分	1. 严格遵守医院及科室工作制度及工作纪律，工作时间均在岗在位，并严守工作岗位。按时上下班，不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事，不私带公物离院，节约水电。	5	一次不符合要求扣 0.5 分。		
	2. 着装统一，整齐整洁，挂牌上岗，整理好仪容仪表提前 10 分钟到岗，做好岗前准备工作，服从管理。	5	一处不符合要求扣 0.5 分/人次		
	3. 服务热情、耐心，有礼貌，不在病房及公共区域聚集及大声讲话，不与工作人员/病人/陪护人员争吵，不收受病人礼物及红包。	10	工作范围内出现有效投诉，收到科室、个人口头和网络投诉反映工作质量差、员工服务态度差，经核实无误的扣 3 分/项/次（此项扣分无上限），并按照服务处罚表进行处罚，与工作人员、病人、陪护人员争吵扣 2 分，发现收受病人礼物及红包扣 5 分/次		
工作内容 40分	1. 公共设施：无污渍，无积灰、无蜘蛛网，每日清洁。	4	一处不符合要求扣 0.5 分		
	2. 花盆、垃圾桶抹擦、清倒，干净、无积灰、无污迹、无杂物、无烟灰，每日保洁。	4	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物：干净、无杂物、排水通畅，每日及时发现及时清理。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	4. 绿化带：干净、无杂物枯叶、无大石头，循环保洁，垃圾能定时收集。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	5. 地面：干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙，循环保洁；每日清扫一次，不定期冲洗。保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	6. 保洁工具按规定摆放，并有分区标识，做到分色管理。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		

	7. 雨棚、露天阳台等边缘区域：沟槽无堵塞物，地面、蓬面无污迹，无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物，做到每月保洁一次。	4	一处不符合要求扣 0.5 分		
	8. 保洁员在每天下班前半小时内对各自承包区域进行自查，发现问题及时处理。	4			
	9. 控烟工作：每日巡查负责区域，及时清理烟头、烟蒂，确保地面、角落无吸烟遗留物。发现吸烟行为立即轻声劝阻，严禁工作人员在工作时间吸烟。	4	未及时劝烟一次扣 0.5 分，发现烟头一个扣 0.5 分，发现工作人员在工作时间吸烟扣 2 分/次，此项扣分无上限		
医疗废物管理 15 分	1. 保洁员知晓医疗废物管理的规章制度、规范、工作流程。	5	工作人员不知晓扣 0.5 分		
	2. 指定专人专车负责垃圾废物的收集，能按照规定将垃圾、医疗废物能放置指定地点，并能及时清运，医疗废物分类清楚，收集时按要求十字打结、闭封、贴分类标识，生活及医疗废物能日产日清。收集清运工具使用后能立即消毒，保持清洁。垃圾收集、运送规范、及时，无抛洒滴漏。垃圾袋型号、颜色、标识、厚度、大小等符合要求，个人防护规范。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 清运员能做好医疗废物的保管和交接工作，有记录，发现医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故时，能及时向负责人报告，能及时采取应急措施。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
人员管理 15 分	1. 保洁员能服从管理科室工作安排，能及时参加科室组织的院感相关知识培训。	5	不服从科室安排扣 1 分，未参加科室培训扣 1 分		
	2. 安排保洁员在非正常工作时间（8 小时之外时间）对外围环境进行巡视巡扫，保持外围环境如地面、绿化区域干净整洁。	5	未安排岗位扣 1 分，未在岗在位扣 0.5 分/人次		
	3. 保洁员能爱护公物	5	保洁员未能爱护公物扣 0.5 分/次，因工作不慎造成公共财产损坏能修复者承担修理费，不能修复者则照价赔偿。		
安全管理 10 分	1. 是否科学制定火灾应急处理流程，所有人员知晓发生火灾时的应急处置流程，知晓各类应急代	2	一处不符合要求扣 0.5 分		

	码的应用，每月组织培训不少于两次。				
	2. 所有人员熟悉各种消防器材的性能、使用方法和存放地点。	5	一处不符合要求扣 0.5 分		
	3. 是否违规使用电气焊、室内外使用蜡烛、点燃明火和违规使用电器。	3	一处不符合要求扣 0.5 分/处		
扣费标准	保洁工作质量在 90 分以上（含）不予处罚；保洁工作质量在 85 分（含）-89 分（含）的每降低一分扣罚 1000 元；保洁工作质量在 80 分（含）-84 分（含）的每降低一分扣罚 2000 元；保洁工作质量在 71 分（含）-79（含）以下的每降低一分扣罚 5000 元。保洁工作质量在 70 分（含）以下的每降低一分扣罚 1 万元。				

附件 6: 基建科 (水电、污水) 每月工作服务质量考核标准

2025 年__月度水电工作服务质量考核标准 (总分 100)

科室: _____ 考核日期: _____ 考核者: _____

项目	考核内容	分值	存在问题	扣分	得分	评价方法
出勤与交接班	上班迟到、早退、不按时交接班、交接班记录不详实。无提前请假旷班。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
工作质量、工作效率、工作纪律	1. 及时响应报修, 未及时维修或未完成当天报修项目。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	2. 配置水电维修日常用工具; 维修时因操作不当造成器材或设备损坏。	10				发现一项不符合要求扣 5 分
	3. 定时对责任区域、设备间、楼顶排水口、天井下水口等区域巡查, 记录巡查情况。	10				未按要求巡查和记录的每项扣 1 分
	4. 遵守安全生产要求, 工作能力达到行业要求, 穿戴劳保用品。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	5. 文明操作、现场定置管理人员维持秩序及安全。	10				发现一项不符合要求扣 1 分
	6. 突发故障处置及时, 无条件接受维修任务并及时完成维修。	10				发现一项不符合要求扣 5 分
	7. 每日对值班区域、工作现场、设备间等相关区域环境卫生清扫整理。对全院各区域节能巡查管控。	10				发现一项不符合要求扣 1 分
	8. 服从科室管理、工作积极主动、具有良好的合作精神、及时完成临时性工作任务。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	9. 工作态度良好、无违纪、无投诉情况, 按医院要求做好安装、维修任务。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
其他	工作成效显著, 表现突出, 受上级部门通报表扬一次 1 分, 被上级部门查处并通报扣考核分 3 分。					
综合考评得分:						
考核结果运用	每月考核得分 90 分以上 (含) 不予处罚, 80 分 (含) ~89 分的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 400 元, 70 分 (含) ~79 分以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 1000 元。69 分 (含) 以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 2000 元。					

2025 年__月度污水处理工作服务质量考核标准（总分 100）

科室：

考核日期：

考核者：

项目	考核内容	分值	存在问题	扣分	得分	评价方法
人员结构	按合同要求配置人员，是否缺编、超龄。	20				发现缺编岗位一人扣 2 分
工作纪律	1. 严格遵守医院规章制度及工作纪律，工作时间在岗在位，严守工作岗位。不迟到、早退、串岗、脱岗、闲谈，不做与工作无关的事。	10				违反医院制度扣 2 分/次，发现不履行工作职责、迟到早退等扣 1 分/次
	2. 严格遵守交接班制度，每班按时交接班。	5				少报一次排班表和名单扣 1 分
	3. 工作区域所有人员禁止吸烟。	5				发现吸烟或烟头扣 1 分/次
工作内容	1. 如实记录当日污水处理数据，并将数据整理归档。定期将数据上报相关部门。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	2. 监测运维单位消毒药水定期加药，记录加药数据。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	3. 每周定期配合取样。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	4. 值班期间对设备进行巡查，发现问题及时处理或上报管理科室。	10				发现一项不符合要求扣 2 分
	5. 使用设备工具合理性，文明操作设备	10				发现一项不符合要求扣 1 分
	6. 值班区域及设备间环境卫生清洁	10				发现一项不符合要求扣 1 分
其他	工作成效显著，表现突出，受上级部门通报表扬一次加 1 分，被上级部门查处并通报扣考核分 3 分。					
综合考评得分：						
扣费标准	每月考核得分 90 分以上（含）不予处罚，80 分（含）~89 分的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 400 元，70 分（含）~79 分以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 1000 元，69 分（含）以下的每降低一分和每降低一个百分点各扣罚 2000 元。					

附件 7： 满意度调查问卷表

兴国县人民医院物业服务满意度调查问卷表

尊敬的医护人员：

您好！为优化物业后勤服务，更好的配合医疗工作开展，现诚邀您参与本次满意度评价并提出合理化意见及建议，请根据实际体验勾选对应选项，问卷采用匿名形式，数据仅用于服务改进，衷心感谢您对我院物业服务工作的支持与配合！

一、您对物业管理人员满意度调查问卷

1. 物业人员对医疗区域日常管理的严谨性（如人员管控、区域划分）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 物业对您提出的后勤需求（如物资协调、环境调整）的响应效率：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 物业与科室对接医疗保障工作（如应急演练、大型医疗活动）的配合度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 物业对医疗隐私保护的重视程度（如避免无关人员进入诊疗区）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对物业管理人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您认为物业管理人员需优先改进的方面：_____

二、您对保洁人员满意度调查问卷

1. 诊室、治疗室、病区等医疗区域的清洁频率与洁净度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 医疗垃圾与生活垃圾分类处理规范性：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 消毒工作的执行力度（如高频接触部位消毒、消毒记录完整）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 保洁人员作业时是否避免干扰诊疗工作（如轻声操作、错峰清洁）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对保洁人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对保洁服务的改进建议：_____

三、您对司梯人员满意度调查问卷

1. 电梯运行的平稳性与准点率（无频繁故障、等待时间短）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 司梯人员对医疗优先需求的响应（如优先运送急救患者、医疗物资）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 电梯内环境的洁净度（无杂物、无异味、定期消毒）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 司梯人员服务态度（礼貌引导、耐心解答楼层问询）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对司梯人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对电梯服务的改进建议：_____

四、您对运送人员满意度调查问卷

1. 医疗标本、药品等物资运送的及时性：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 运送过程中对医疗物资的保护（如轻拿轻放、避免损坏污染）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 患者转运（如入院、检查、出院）的配合度与细致度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 对紧急运送需求（如急救物资、重症患者转运）的响应速度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对运送人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对运送服务的改进建议：_____

兴国县人民医院物业服务满意度调查问卷表

尊敬的患者及家属：

您好！为提升医院后勤服务质量，给您带来更舒适的就医体验，现诚邀您参与本次满意度评价并提出合理化意见及建议，请根据实际体验勾选对应选项，问卷采用匿名形式，数据仅用于服务改进，衷心感谢您对我院物业服务工作的支持与配合！

一、您对物业管理人员满意度调查问卷

1. 您对医院公共区域（大厅、走廊、候诊区）秩序管理的满意度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 物业人员对您提出的咨询（如科室位置、缴费流程）的解答清晰度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 物业人员处理就医过程中突发问题（如冲突、物品遗失）的态度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 您对物业管理人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您认为物业管理人员需改进的方面：_____

二、您对保洁人员满意度调查问卷

1. 医院公共区域（大厅、卫生间、候诊区）的洁净程度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 病房/诊室环境的清洁频率与效果（无灰尘、无异味）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 卫生间的清洁与消毒情况（地面干燥、设施洁净）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 保洁人员作业时的态度（礼貌、不打扰休息）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对保洁人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对医院清洁服务的改进建议：_____

三、您对司梯人员满意度调查问卷

1. 您等待电梯的时间长短：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 司梯人员的服务态度（礼貌问候、主动引导）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 电梯内的洁净度与舒适度（无异味、无杂物、温度适宜）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 司梯人员对老年、行动不便患者的照顾（如搀扶、优先安排）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对司梯人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对电梯服务的改进建议：_____

四、您对运送人员满意度调查问卷

1. 您在检查、转运过程中，运送人员的服务态度（耐心、温和）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

2. 运送人员转运患者时的细致度（如协助上下床、固定轮椅）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

3. 运送过程中的平稳性（无颠簸、无急刹，减少不适）：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

4. 运送人员对您提出的合理需求（如调整速度、暂停休息）的配合度：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

5. 您对运送人员整体服务的综合评价：

非常满意 满意 一般 不满意 非常不满意

6. 您对患者转运服务的改进建议：_____

注：满意度调查表（采购人每月对医务人员、病人或家属调查一次）

注：以上服务需求和商务条款为实质性条款必须完全响应，否则投标无效。

第六章 评标标准

按照招标文件中规定的评标方法和标准，评审小组采用综合评分法对符合性审查合格的投标人，对其投标文件进行商务和技术的综合评分。（总分 52 分：价格分 16 分，技术分 30 分，商务分 6 分）

一、价格评分 16 分

评审内容	分值
<p>以满足招标文件要求且投标报价最低投标报价为评标基准价，投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×100%×16 分，计算分数时四舍五入取小数点后两位。</p> <p>注：（1）对小型和微型企业产品的价格给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>（2）监狱企业视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>（3）残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受评审中价格扣除等政府促进中小企业发展的政府采购政策；福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。</p>	16分

二、技术评分 30 分

评分点	评审内容	总分值
符合性审查	<p>投标人必须完全响应招标文件第五章“二、采购要求”中内容要求，否则作无效投标处理。</p> <p>评审依据：服务要求响应/偏离表。</p>	/
总体组织实施方案	<p>投标人根据本项目物业服务需求并结合采购人实际情况编制项目物业管理总体组织实施方案，至少包括工作计划、企业规章制度方案、人员管理方案、人员培训计划方案、考核管理制度方案、档案资料管理方案等 6 方面的内容。提供整体物业管理总体组织实施方案，包括但不限于以上 6 个方面，每提供其中一项满足要求的，得 1.5 分，最高得 9 分，未提供或提供的内容不符合要求的不得分。</p> <p>评审依据：投标文件中提供的总体组织实施方案。</p>	9 分
管理服务方案	<p>投标人根据本项目物业服务需求并结合采购人实际情况编制管理服务方案，至少包含保安服务方案、保洁服务方案（含卫生防疫措施）、设施设备维护方案、医疗运送管理服务方案、应急管理方案、司梯管理服务方案等 6 方面的内容。提供的管理服务方案，包括但不限于以上 6 个方面，每提供其中一项满足要求的，得 1 分，最高得 6</p>	6 分

	分，未提供或提供的内容不符合要求的不得分。 评审依据：投标文件中提供的管理服务方案。	
项目负责人要求	<p>项目负责人：（满分 2 分）</p> <p>1. 具有应急管理部门颁发的四级/中级及以上消防设施操作员的得 2 分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1. 提供投标人为拟派项目负责人开标前(不含开标当月)6 个月内任意 1 个月的缴纳社保证明。</p> <p>3. 证书原色扫描件加盖投标人公章。</p> <p>4. 涉及职业资格或职业技能等级证书的，须同时提供技能人才评价证书全国联网(http://zscx.osta.org.cn/)查询截图。</p>	2 分
项目主要团队成员要求	<p>1、水电主管（1 人）：（满分 2 分）</p> <p>具有人力资源和社会保障部门颁发的四级/中级及以上电工职业技能等级证书的，得 2 分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供投标人为拟派水电主管开标前(不含开标当月) 6 个月内任意 1 个月的缴纳社保证明。</p> <p>3) 提供证书原色扫描件及人社部门官方网站查询截图加盖投标人公章。</p> <p>2、保洁主管（1 人）：（满分 3 分）</p> <p>具有高级（国家职业资格三级）保洁员职业资格或职业技能等级证书得 2 分；</p> <p>具有红十字会颁发的救护员证书的得 1 分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供投标人为拟派保洁主管开标前(不含开标当月) 6 个月内任意 1 个月的缴纳社保证明；</p> <p>3) 证书原色扫描件加盖投标人公章。</p> <p>4) 涉及职业资格或职业技能等级证书的，须同时提供技能人才评价证书全国联网(http://zscx.osta.org.cn/)查询截图。</p>	13 分

	<p>3、保安主管（1人）：（满分2分）</p> <p>具有应急管理部门颁发的四级/中级及以上消防设施操作员证书的得2分；</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供投标人为拟派保安主管开标前（不含开标当月）6个月内任意1个月的缴纳社保证明。</p> <p>3) 证书原色扫描件加盖投标人公章。</p> <p>4) 涉及职业资格或职业技能等级证书的，须同时提供技能人才评价证书全国联网(http://zscx.osta.org.cn/)查询截图。</p> <p>4、司梯主管（1人）：（满分1分）</p> <p>具有红十字会颁发的救护员证得1分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供投标人为拟派司梯主管开标前（不含开标当月）6个月内任意1个月的缴纳社保证明。</p> <p>3) 证书原色扫描件加盖投标人公章。</p> <p>5、运送主管（1人）：（满分1分）</p> <p>具有红十字会颁发的救护员证得1分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供投标人为拟派运送主管开标前（不含开标当月）6个月内任意1个月的缴纳社保证明。</p> <p>3) 证书原色扫描件加盖投标人公章。</p> <p>6、项目团队成员（含上述项目负责人及主管）其他要求：（满分4分）</p> <p>安保团队中具有退伍证人员占比$\geq 30\%$的，得1分；</p> <p>安保团队应急队伍中具有应急管理部门颁发的四级/中级及以上消防设施操作员证书≥ 6人的得1分；</p> <p>具有电梯安全管理员证书或司梯服务员证人数≥ 7人的，得1分；</p>	
--	---	--

	<p>持有人力资源和社会保障部门颁发的园林类专业的工程师及以上职称，得 1 分。</p> <p>评审依据：</p> <p>1) 提供拟派项目团队成员名单（签订合同时核对所有人员信息及证书）；</p> <p>2) 证书（保安员证、退伍证、消防设施操作员证、电梯安全管理员证或司梯服务员证、职称证）原色扫描件加盖投标人公章；</p> <p>3) 提供职称等级证书原色扫描件及人社部门官方网站查询截图加盖投标人公章；</p> <p>4) 涉及职业资格或职业技能等级证书的，须同时提供技能人才评价证书全国联网(http://zscx.osta.org.cn/) 查询截图。</p>	
--	--	--

注：签订合同时招标人将核对以上所有人员信息及相关证书。

三、商务评分 6分

评分点	评审内容	总分值
符合性审查	<p>投标人必须完全响应招标文件第五章“三、商务条款”中内容要求，否则作无效投标处理。</p> <p>评审依据：商务条款响应/偏离表。</p>	/
业绩	<p>投标人自 2022 年 1 月 1 日起至本项目投标截止时（以合同签订时间为准），每有一个医疗机构物业管理服务类项目的得 1.5 分，本项最高得 6 分。</p> <p>评审依据：投标文件中提供服务业绩列表、签订的合同扫描件(标注关键内容)及中标通知书原色扫描件，不满足要求不得分。</p>	6 分