

## 第三章 磋商项目技术、服务、商务及其他要求

（注：带“★”的参数需求为实质性要求，供应商必须响应并满足的参数需求，采购人、采购代理机构应当根据项目实际需求合理设定，并明确具体要求。带“▲”号条款为允许负偏离的参数需求，若未响应或者不满足，将在综合评审中予以扣分处理。）

### 3.1、采购项目概况

成都市新津区宝墩镇公立卫生院对 2024 年后勤（安保、食堂）服务采购项目

### 3.2、服务内容及服务要求

#### 3.2.1 服务内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：593,200.00

采购包最高限价（元）：593,200.00

序号	标的名称	数量	标的金额（元）	计量单位	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及采购节能产品	是否涉及采购环境标志产品
1	后勤服务	1.00	593,200.00	项	租赁和商务服务业	否	否	否	否

#### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：后勤服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>一、项目人员配置要求：</p> <p>1、常驻管理人员 1 名。</p> <p>2、门卫 4 名、主厨 2 人、副厨 2 名、厨房帮工 1 人。（可医院按照实际工作量调整安排）。</p> <p>3、工作人员应至少具备小学以上文化程度，身体健康；年龄标准： 18-60 周岁（女性不超 50 周岁，男性不超 60 周岁）；工作人员经试岗合格后需固定人员。</p> <p>二、服务内容及要求</p> <p>医院有新平院区、文井院区、龙马院区；设医疗病区编制床位数 120 张，开放床位 130 张，医养床位 30 张；医务人员 101 人，医养入住人员 30 人。</p> <p>三、门卫服务范围、标准及要求</p> <p>（一）门卫服务内容</p> <p>1、熟悉掌握医院各科室的分布状况与治安情况。对医院的环境、道路、电器设备和消防设施的位置、使用等情况做到心中有数，确保医院的正常工作环境及秩序。</p> <p>2、严格执行门卫制度，必要时对出入的人员、车辆及其携带或装运的物品进行查验，发现可疑对象或迹象要立即向院方报告，防止事故发生。</p> <p>3、严格执行巡逻制度。秩序维护人员应流动巡视，加强对医院重点科室和重要岗位的安全护卫、巡查。白天在医院各科和院内巡查，维护正常医疗工作秩序；夜间坚持对全院各处进行安全巡查，提醒病</p>

人或家属保管好钱物和手机等贵重物品，发现隐患及可疑人员及时处理，并向医院后勤科汇报，做好巡查记录。

4、在医院上下班时间指挥、疏导出入车辆，维护医院出入的正常秩序。

5、在医院发生医患纠纷时，秩序维护人员应积极上前劝阻患者家属，制止病员及家属的过激行为，维护医院正常工作秩序。

6、积极配合医院后勤安全管理人员对医院的公共区域的设施设备及灭火装置进行详细检查并登记，发现隐患及时上报处理。

7、负责甲方院区的信函、包裹、报刊收发工作。

8、门卫室 24 小时有人在岗，查看监控视频，有问题及时报告办公室。

9、协助做好突发公共卫生事件防控相关工作。

10、负责引导夜间病人就诊工作。

11、负责协助做好医疗垃圾院外交接登记记录（与村站、诊所和医疗废物转运公司的交接）。

12、新平院区门卫人员应负责新平院区医技科科室医疗废物收集，具体要求按医院规定落实。

13. 文井院区要负责医养老人的看护，发现老人外出要及时上报。

## （二）门卫职责

1、工作期内，维护医院内的正常工作秩序。若因维护不力造成正常工作秩序扰乱，中标公司承担相应责任（其中，不可抗拒的自然因素、由采购方责任造成的人为破坏除外）。

2、中标公司工作人员由中标公司负责管理，中标公司为其办理用工手续、服装及支付一切费用，并承担中标公司人员一切福利待遇。中标公司人员在工作时造成本人或他人伤、残、亡或中标公司原因造成的其他意外事件由中标公司依法承担责任，并依法承担产生的相关费用。

3、中标公司工作人员在医院内工作、活动，应遵守采购方的有关规章制度，并接受采购方的监督和管理。不按规定给采购方造成的不良后果，中标公司承担相应责任。

4、中标公司应建立工作人员行为规范，并对工作人员进行岗位教育，严格按行为规范作业。

### （三）门卫要求

1、采购方向中标公司提供秩序维护休息室一间。

2、采购方应配合中标公司做好医院内的门卫工作，提供门卫服务所必需的物资。中标公司培训工作人员正确使用门卫物资，规范操作流程。

3、采购方应加强对本单位干部、职工进行宣传和教育，共同维护医院正常工作秩序、尊重中标公司工作人员及其劳动成果。

4、采购方可对中标公司工作人员进行培训教育，在不影响中标公司的正常工作情况下，中标公司无条件采纳采购方的合理化建议。

5、采购方对中标公司的服务工作进行不定期检查，发现不合格之处，采购方应及时告知中标公司，中标公司及时进行整改。因整改不力给医院造成严重影响，采购方有权对中标公司进行经济处罚。

6、中标公司派驻的秩序维护人员属中标公司合法雇用的员工，年龄在18岁—60岁，无犯罪记录，并参照《保安服务管理条例》有关要求着装，做到统一整洁，依法文明执勤。

7、中标公司工作人员在医院内工作、活动，应遵守采购方的有关规章制度，并接受采购方的监督和管理。不按规定给采购方造成的不良后果，中标公司承担相应责任。

8、中标公司如遇医院发生群体性事件，值班门卫人员应在最短时间内到达现场，并同时接受医院的调遣和安排。

9、医院库房及公用财产被盗被损，以公安机关认定的事实为准，由中标公司承担全部损失。

10、中标公司聘用的门卫人员要经过体检并持有“健康证”。

### （四）停车场管理

1、中标公司负责采购方机动车、非机动车的管理工作，中标公司人员由中标公司负责管理并承担中标公司人员工资和社保医保等福利待遇。中标公司人员在工作时造成本人或他人伤、残、亡或中标公司原因造成的其他意外事件由中标公司依法承担责任，并依法承担产生的相关费用。

2、中标公司负责指挥停车场车辆按区域有序停放，如私自收费造成的一切后果概由中标公司负责。车辆停放标准按医院后勤管理相关制度执行。

3、采购方工作人员车辆停放须服从服务方工作人员的安排。

4、中标公司工作人员应做到文明服务，爱护采购方形象和声誉，不得出现与所停车辆驾乘人员争吵、辱骂现象。

5、停车期间，发生车辆被盗、损害等由中标公司承担全部责任。

6、门卫不得收取到院看病病人的停车费，因此发生的投诉、举报由中标公司承担。

## 五、厨房人员服务范围、标准及要求

1、医院设置两个厨房：新平院区和文井院区（含医养中心），根据医院情况要求制备早餐、午餐及晚餐。医院食堂用餐总人数 156 人（其中：职工 101 人，医养中心入住老人 30 人，后勤及护工 25 人）。早餐：100 人，午餐：111 人；晚餐 60 人。医院为医养中心入住老人、职工及后勤人员提供早餐、午餐，为医养中心入住老人、值班职工及门卫人员提供晚餐。（备注：1. 龙马院区无独立厨房，中标公司应负责安排人员配送龙马院区职工的午餐、晚餐，由新平院区送至龙马院区；2. 医养中心入住老人用餐为特殊用餐）

2、加强管理，保持食堂台面、餐具整洁无油污、无鼠蚁，不留死角；每天对甲方员工就餐后的餐具、碗筷进行清洁。

3、对每日厨房产生的厨余垃圾按照生活垃圾统一处理方式进行转运处理，并作好登记。

4、保证伙食质量及食物安全，若甲方员工因遭受食物不洁净等原因引起的腹泻、中毒或因地面湿滑、火灾、爆炸等原因引起的伤害及所需医药费，由中标公司全权负责。

5、根据院方需要(若加班、接待等)无条件提供加班等工作餐要求。

6、协助做好食材的验收工作。

7、按要求填写厨房相关登记记录本。

8、所有从业人员需做岗前健康体检，并取得从业人员健康证明。

#### 六、后勤人员其他要求：

1、医院门卫工资不低于 2200 元每月，医院主厨工资不低于 5200 元每月，医院副厨工资不低于 4800 元每月，医院帮厨工资不低于 3500 元每月。投标人在投标文件中须对以上要求作出承诺)

2、工作人员需按照法律法规之规定购买五险。投标人在投标文件中须对以上要求作出承诺)

3、供应商须确保配备所有人员春、夏、秋、冬工作服装。投标人在投标文件中须对以上要求作出承诺)

4、供应商必须为所有人员购买安全意外保险。(投标人在投标文件中须对以上要求作出承诺)

5、报价包含人员相关服务费、税费、管理服务费、装备、服装、工会相关费用、人员工资、福利、社会保险、加班费、年度体检费等。投标人在投标文件中须对以上要求作出承诺)

#### 七、其他要求：

1、投标时提供管理方案，方案要求如下：

1.1、拟采取的管理及服务方式。

1.2、管理人员配备和其他员工的配备。

1.3、管理质量和服务质量考核计划及奖罚措施。

1.4、服务公司为医院提供的设备及工具、材料清单。

2、中标公司的从业人员要求：公司内部有岗前培训机构，服务人员经过岗前培训合格才上岗。

3、中标公司有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料。

4、中标公司在项目运作中必须定期向医院汇报工作情况，接受医院领导监督。员工必须接受双重管理，即除服从公司管理外，还必须服务医院的统一管理调派。

5、中标公司不得将承包合同私自转让委托他人服务，一经发现，采购人有权取消承包资格，并给予经济处罚或付诸法律。

## 八、验收标准和方法

1、医院每月对后勤服务管理工作进行考核，连续或累计三月考核不合格，视为年度考核不合格，医院有权要求终止合同，由中标公司承担违约和赔偿责任。按照医院划定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关机构，制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。医院分管领导、主管部门负责监督、检查、指导，发现问题及时沟通、整改，规范运行。

2、后勤服务期满，或因考核不合格，医院提前终止合同，中标公司应当在规定的时间内无条件撤出，并与医院办理交接手续。

3、验收标准：按照国家相关法律法规以及《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）等规定进行验收。

## 九、考核办法

1、食堂定期考核：食堂定期考核共分为《食堂管理考核细则》和《食堂满意度调查表》两部分，医院职能科室每月定期到食堂进行监督检查，并对照《食堂管理考核细则》量化打分，同时，不定时发放《食堂满意度调查表》30份进行职工满意度调查。注：食堂考核总分为100分，《食堂管理考核细则》占70分，《食堂满意度调查表》占30分。

2、门卫定期考核：门卫定期考核由共分为《门卫管理考核细则》和《门卫满意度调查表》两部分，医院职能科室每月定期对门卫进行

监督检查，并对照《门卫管理考核细则》量化打分，同时，不定时发放《门卫满意度调查表》30份进行职工满意度调查。注：门卫考核总分为100分，《门卫管理考核细则》占70分，《门卫满意度调查表》占30分。

3、食堂管理考核细则（70分）

（一）考核原则

医院食堂均由医院职能科室考核

（二）考核小组

由医院后勤管理领导小组组成。

（三）考核办法

每月由医院职能科室进行考核

项目	检查具体内容		评分标准	分值	得分
伙食质量 16分	打饭	1、饭菜不热或口感较差现象； 2、饭菜内发现异物、杂物； 3、供应隔夜饭菜； 4、超过规定用餐时间继续供应饭菜；	发现一次或者有人举报（经核实后）扣2分	8	
	菜谱	实际饭菜是否与菜谱吻合；	医院职能科室每月对照菜谱对菜谱进行检查，一项不符扣2分	8	
服务质量 15分	仪容仪表	1、厨师工作期间需着整洁干净的工作服及工作帽； 2、厨工必须保持整洁，手、腕部不允许佩戴首饰、双手干净； 3、食堂工作区、用餐区禁止吸烟；	医院职能科室每日开展检查，一项不符合扣3分	8	



		分		4、供应食品时不能用手直接接触食品，打菜打饭时必须口罩及手套。			
		服务		1、食堂服务人员要微笑、文明服务； 2、不得发生吵架、打骂不文明行为；	医院职能科室不定期开展检查，一项不符合扣 3 分	7	
		卫生标准	制作	1、原料、半成品、成品的加工，存放及使用容器是否存在交叉污染并有明显的区分标志； 2、生熟食品分开； 3、食品存放分类分架； 4、无过期、变质食品原材料；	存在交叉污染的或无明显区分标志扣 2 分；生熟食品未分开，食品存放无分类扣 3 分；	8	
		33 分	厨房	1、灯管、风扇、抽烟机、排风扇、墙壁、抽烟机干净；无油污、灰尘、蜘蛛网； 2、各种蒸饭、煲汤炉具整洁、里外干净光亮、饭盘无饭粒； 3、工作间地面干净、无积水、无杂物； 4、货架经常擦拭，保持干净，各种刀具手套摆放整齐； 5、操作台、灶台及售饭台干净整洁； 6、洗菜池、餐具、热食容器定期消毒并保持清洁，做到“一洗二净三冲四消毒。”	有一项不清洁扣 1 分；无消毒扣 2 分；不按食品安全工作规定执行扣 2 分；	10	

			7、各种机器设备保持整洁，标识清晰；			
	餐厅	1、餐厅地面每日清扫，地面清洁； 2、餐桌摆成一条线，干净整洁无污渍； 3、餐余回收处干燥整洁无残渣；	发现一次扣2分；	7		
	库房	1、地面保持清洁； 2、所有食物必须上架，禁止随意摆放； 3、夏季须保持通风透气，库房无异味，保持蔬菜新鲜； 4、冰箱责任落实到人，标志、温控清楚；外表整洁、生熟分开、标识清晰。	发现一次扣1.5分；	8		
	食堂管理 6分	严禁非食堂人员随意进入食堂的食品加工操作间及原料仓库。	发现非食堂人员随意进入食堂一次减2分	6		

食堂满意度调查表（30分）

饭菜质量 10分			服务态度 5分			卫生状况 10分			饭菜分量 5分		
满意	基本满意	不满意	满意	基本满意	不满意	满意	基本满意	不满意	满意	基本满意	不满意
8-10	5-7	5以下	5	3-4	2分以下	8-10	5-7	5以下	5	3-4	2分以下

得分	得分	得分	得分															
<p>调查人：            总得分：            日期：</p> <p>对食堂的意见和建议：</p> <p>1、 _____</p> <p>2、 _____</p> <p>3、 _____</p> <p>4、 _____</p> <p>4. 门卫保安考核评分表（70分）</p> <p>    一、考核原则</p> <p>    医院门卫均由医院职能科室考核</p> <p>    二、考核小组</p> <p>    由主管门卫工作的办公室组成。</p> <p>    三、考核办法</p> <p>    每月由医院职能科室进行考核</p>																		
<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 30%;">考核内容及要求</th> <th style="width: 30%;">考核方法</th> <th style="width: 10%;">分 值</th> <th style="width: 15%;">扣分原因</th> <th style="width: 15%;">得分</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="padding: 5px;">1、严格履行岗位职责，仪表整齐，做好交接班记录。</td> <td style="padding: 5px;">当班时间仪表不端，着装不整齐，精神不振一次一项扣1分；不认真履行交接班手续，交接班记录不完整扣2分、不写交接班记录一次扣1分</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">4</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td style="padding: 5px;">2、坚守工作岗位，不干与工作无关的事情。</td> <td style="padding: 5px;">当班时间迟到、早退、脱岗、睡觉、看书、打牌、闲聊、酒后上岗、做其他与工</td> <td style="text-align: center; vertical-align: middle;">2</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				考核内容及要求	考核方法	分 值	扣分原因	得分	1、严格履行岗位职责，仪表整齐，做好交接班记录。	当班时间仪表不端，着装不整齐，精神不振一次一项扣1分；不认真履行交接班手续，交接班记录不完整扣2分、不写交接班记录一次扣1分	4			2、坚守工作岗位，不干与工作无关的事情。	当班时间迟到、早退、脱岗、睡觉、看书、打牌、闲聊、酒后上岗、做其他与工	2		
考核内容及要求	考核方法	分 值	扣分原因	得分														
1、严格履行岗位职责，仪表整齐，做好交接班记录。	当班时间仪表不端，着装不整齐，精神不振一次一项扣1分；不认真履行交接班手续，交接班记录不完整扣2分、不写交接班记录一次扣1分	4																
2、坚守工作岗位，不干与工作无关的事情。	当班时间迟到、早退、脱岗、睡觉、看书、打牌、闲聊、酒后上岗、做其他与工	2																

			作无关的事项的，一次一项扣 2 分			
		3、服务态度、工作作风	执勤期间粗暴无礼或行为有损医院形象被群众投诉，一次扣 10 分	5		
		4、门前广场卫生打扫情况	如果发现不及时打扫卫生，或者门前广场有垃圾，发现一次扣 2 分	4		
		5、污水处理站，医疗暂存间管理。	包含医疗暂存间，每天要核对村站、诊所提供医疗垃圾单据，做好记录。做好卫生消毒工作。污水处理设备要严格按照要求定时开关机。协同水电工定期检查维护污水处理设备并且要有记录。发现一次扣 5 分	8		
		6、外来人员登记表	严格按照要求外来人员登记，包括到医院谈业务的，送货的，找人，进出可疑的人员。发现一次扣 1 分	4		

		7、消防设备巡查管理	要求每天对每一个楼层的消防设施进行巡查，消防器材要按照要求定期检查并且有记录。发现安全隐患及时汇报上级领导。发现一次扣2分	10		
		8、日常工作秩序维护	包括，日常每天工作的完成情况，发生突发事件要第一时间达到现场。能够现场处理的，要及时处理，自己处理不了的要及时汇报上级领导。发现一次扣2分	6		
		9、按医院庭院管理要求，引导车辆停放和人员通往有序。	现场查看汽车、摩托车、电瓶车及其它车辆乱停放一辆扣1分	5		
		10、加强对医院重点科室和重要岗位的安全护卫、巡查,维护正常医疗工作秩序。	发现安全隐患，不及时报告，或者处置不当的一次扣5分。给医院造成经济或其他损失的，视情节轻重给予警告或解聘。	5		
		11、夜班职责	夜间应不定时对全院各处进行安全巡	4		

			查，提醒病人或家属保管好钱物和手机等贵重物品，发现隐患及可疑人员及时处理、汇报，做好巡查记录，一次一项扣1分			
		12. 白班（巡查班） 职责	当班时间不巡逻检查，给医院造成经济损失的，视情节轻重给予警告或解聘。有投诉不巡查一次扣5分。巡查不记录不得分	4		
		13、爱护公物	损坏、损毁保安设备和监控室内设备及公用物品的，发现一次扣4分，并照价赔偿或者修复	4		
		14、医疗废物收集	医疗垃圾的是收集分类，严格执行消毒隔离封闭式管理，按规定回收运送，并登记准确，收集及时，完成科室临时性紧收任务。医疗废物必须用黄色垃圾袋装，用带盖专用垃圾车进行回	5		



	<p>2. 两项综合平均分在 90 分以下 80 分以上（含 80 分），扣除合同当月约定款项的 5%。</p> <p>3. 两项综合平均分低于 80 分，直接扣除合同当月约定款项的 10%。</p> <p>4. 连续 2 个月两项综合平均分低于 80 分的，甲方有权终止合同，且不承担违约责任。</p> <p>5. 其它未尽事宜，严格按照政府采购相关法律法规的要求进行验收。</p> <p>本章均为实质性要求，不满足做无效投标处理。</p>
--	---

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

门卫 4 名、主厨 2 人、副厨 2 名、厨房帮工 1 人。（可医院按照实际工作量调整安排）。

### 3.2.4 设施设备要求

采购包 1:

无

### 3.2.5 其他要求

采购包 1:

无

## 3.3、商务要求

### 3.3.1 服务期限

采购包 1:

自合同签订之日起 365 日

### 3.3.2 服务地点

采购包 1:

成都市新津区宝墩镇公立卫生院所有院区

### 3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:



1、医院每月对后勤服务管理工作进行考核，连续或累计三月考核不合格，视为年度考核不合格，医院有权要求终止合同，由中标公司承担违约和赔偿责任。按照医院划定的工作范围、工作内容及管理目标成立相关机构，制定相应工作流程、工作制度、监督考核办法，合理安排人员，科学管理，严格要求，达标运行。医院分管领导、主管部门负责监督、检查、指导，发现问题及时沟通、整改，规范运行。 2、后勤服务期满，或因考核不合格，医院提前终止合同，中标公司应当在规定的时间内无条件撤出，并与医院办理交接手续。 3、验收标准：按照国家相关法律法规以及《财政部关于印发〈政府采购需求管理办法〉的通知》（财库〔2021〕22号）等规定进行验收。

### 3.3.4 支付方式

采购包 1：

分期付款

### 3.3.5 支付约定

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.33%。

采购包 1： 付款条件说明： 按月支付，收到供应商有效票据后 10 个工作日内支付，达到付款条件起 10 日内，支付合同总金额的 8.37%。

### 3.3.6 违约责任及解决争议的方法

采购包 1：

- 1、甲乙双方必须遵守本合同并执行合同中的各项规定，保证本合同的正常履行。
- 2、如因乙方工作人员在履行职务过程中的疏忽、失职、过错等故意或者过失原因给甲方造成损失或侵害，包括但不限于甲方本身的财产损失、由此而导致的甲方对任何第三方的法律责任等，乙方对此均应承担全部的赔偿责任。

### 3.4 其他要求

无