

第三章 招标项目技术、服务、商务及其他要求

（注：当采购包的评标方法为综合评分法时带“★”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。）

（注：当采购包的评标方法为最低评标价法时带“★”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。）

3.1 采购项目概况

内江市市中区中医医院是市中区唯一一所政府举办的中医综合性医院医疗机构。位于内江市市中区凌家镇，和凌家中心卫生院为紧密型医共体。区中医医院建筑面积 13300 平方米，老院区（凌家中心卫生院）3200 平方米，现开放床位 166 张。集社区医疗、公共卫生服务、预防保健，是市中区打造的中医特色医院。医院大楼共 7 层（含负一楼地下停车场、设备区域），项目于 2020 年 9 月建设完工后开始交付使用，医院计划将后勤物业服务外包，通过公开招投的方式实施。

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）：1,776,000.00

采购包最高限价（元）：1,776,000.00

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	物业管理服务	1.00	1,776,000.00	项	物业管理	否	否	否	否
---	--------	------	--------------	---	------	---	---	---	---

3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称: 物业管理服务

参数性质	序号	技术参数与性能指标
★	1	<p>一、项目概况</p> <p>内江市市中区中医医院是市中区唯一一所政府举办的中医综合性医院医疗机构。位于内江市市中区凌家镇，和凌家中心卫生院为紧密型医共体。区中医医院建筑面积 13300 平方米，老院区（凌家中心卫生院）3200 平方米，现开放床位 166 张。集社区医疗、公共卫生服务、预防保健，是市中区打造的中医特色医院。医院大楼共 7 层（含负一楼地下停车场、设备区域），项目于 2020 年 9 月建设完工后开始交付使用，医院计划将后勤物业服务外包，通过公开招投的方式实施。</p> <p>（注：本项目预算为两年总预算）</p> <p>二、服务内容</p> <p>（一）保洁服务</p> <p>负责医院现有区域内（区中医医院大楼、凌家中心卫生院及所有公共区域）的所有保洁工作。保洁卫生工作要严格执行消毒隔离规范和工作流程，严格消毒剂用量，操作区的工具分</p>

区固定使用,按院感要求每天对病区地面进行清洁保洁和消毒处理,消毒剂使用浓度必须符合消毒技术规范;按照采购人院感所要求的保证病房床单元一床一巾,其他区域毛巾固定分区使用;

1.1 负责医院所有室内、外环境卫生保洁工作;

1.2 负责各楼层各科室室内、外房间、厕所、楼道、通道的各种玻璃(含窗口玻璃)、门窗、窗台、纱窗、防护栏、墙面、地面和地板(维护管理、打磨上蜡和晶面处理)、天花板、空调出风口、消防送(排)风口、电扇、排气扇、灯具、床单元、床头柜、病人储物柜内外、家具(办公及病区用等家具)桌面及抽屉内外、面盆、洗手池、浴具、便池(含大、小便池)、桌椅、扶手、宣传栏(物)、墙柱、设施设备、电器、所有物表等清洁卫生和消毒保洁工作;

1.3 负责各公共及辅助设施(候诊椅、栏杆扶手、洗手池、宣传栏、消防栓、植物、休息椅、灯具、天花板及饰物、垃圾桶等)停车场、花坛、花园、廊架、草坪、花盆、标示物、医院外环境等清洁保洁工作;

1.4 负责各楼层的垃圾桶清倒清洗等;

1.5 负责各种柜类治疗车、轮椅、病人推车、担架、病历柜、病理台、各种木制家具和抽柜内外等及各种非医疗设备设施的清洁保洁消毒;

1.6 负责各大楼的地下室、屋顶等特殊地域室内外的清洁

保洁工作；

1.7 负责各类突发事件的应急清洁卫生和消毒保洁工作；

1.8 负责双休日、节假日、夜间全院内的清洁卫生和消毒保洁工作。

1.9 负责特殊科室(如手术室、消毒供应室等)的所有清洁消毒，并符合院感的要求。

1.10 专项清洁服务：负责全院清洁用品、一床一巾的收集、清洗、消毒、折叠、保存及发放；负责全院玻璃、石材地面普通清洗养护和门窗、不锈钢清洁保养服务；

1.11 垃圾清运服务：负责医院医疗垃圾和生活垃圾的收集转运工作。

2、医疗辅助服务及后勤工作所需的其它服务；

3、临时性迎检服务：负责医院临时性工作安排和重大迎检配合等医院后勤服务工作。

(二) 浆洗服务兼院内勤杂：全院工服、病服、手术服等的清洗、消毒工作。承担院内供应室消毒器械的上收下送和其他临时性工作。

(三) 水电维修：院内设施设备运行管理、日常维护维修(电梯、消防设备由维保单位负责)。

(四) 秩序维护(保安)工作和消防管理。

三、服务要求

(一) 清洁卫生服务标准：

1、基本要求

(1) 礼貌用语，规定着装，服饰整洁，佩证上岗；

(2) 服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执；

(3) 不得占用、私拿公物，不得盗卖公共物资及医疗废物；

(4) 遵守医院感染管理相关规定；

(5) 对医院所有 PVC 橡胶地板（含其他石材地面）制定相应的维护保养月度计划和年度计划，并交至采购人的主管部门对计划进行督导。

2、公共区域清洁要求

(1) 各楼所在周围的所有广场、路面、通道、公共区域若发现纸屑、烟头、污水、瓜皮果壳、痰迹等，及时处理并保持地面材质原貌；明沟、窞井内无杂物、无异味；各种标示标牌表面干净无积尘、无水印；路灯表面干净无污渍。

(2) 花园、绿化带、水池内无杂物，花台表面干净无污渍，水池内水质清澈，池内无漂浮物，池壁无青苔污垢，水池无异味。标识标牌、监控设施、路灯、公共座椅、石桌保持洁净。

(3) 楼内大厅、公共通道地面干净、无污渍，有光泽；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。

(4) 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。

(5) 无污渍、无蛛网；灯具干净无积尘，无污迹。

(6) 会议室、接待室地面、墙面、干净，无灰尘、污渍；天花板目视无灰尘、污渍。

(7) 桌椅干净，院内各项物品、设施设备摆放整齐、有序。

(8) 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；厅内地面干净有光泽。地垫做好清洁保养，干净无污渍；电梯按钮每日进行消毒。

3、行政区域、非临床科室清洁要求

(1) 所有办公室、会议室、诊疗室、候诊室、值班室的地面、墙面、地脚线无污迹、水迹、杂物等；

(2) 门窗、天花板、各种灯饰、风扇、排气扇、宣传画、空调风口等无污迹、积尘、吊灰；

(3) 所有桌椅、办公设备、宣传栏、文件柜等无尘、无污渍；

(4) 卫生间墙面、厕门、隔断清洁无污迹、无小广告；便池无垢、无异味；地面无积水、无污迹；

(5) 洗手台面无积水，洗手池、拖布池内外无污迹；

(6) 室内外垃圾桶（匡）内垃圾不超过 2/3。

4、临床科室清洁要求

(1) 病房、治疗室、办公区域、病房外走道等地面无污迹、水迹、杂物；地脚线、开关及屋内挂件无尘、无污渍；

(2) 所有桌椅、办公设备、观片灯箱及其他家具无污迹、积尘；

(3) 窗户光亮、窗框、窗沟、纱窗无污迹、门楣无积尘；

(4) 墙面、镜面、洗手台面、洗手池等无污迹、无积尘；

(5) 天花板、各种灯具、空调风口等，无污迹、无积尘、无蜘蛛网；

(6) 卫生间（包括公用）墙面、厕门、隔断清洁无污迹、无小广告；便池无垢、无异味；地漏无杂物、无异味；地面无积水；

(7) 拖布、抹布等清扫工具分区使用、放置规范，并有明显的标识，拖布池内外无污迹；

(8) 垃圾桶、垃圾车按规定摆放，桶身、车身无污迹。

室内外垃圾桶（匡）内垃圾不超过 2/3。

(9) 供应商需对保洁服务的设施（地面、玻璃、不锈钢、墙面、灯具等）进行数据统计和分类后制定周/月/季度/年度保洁保养计划，并指定由保洁人员专职负责执行这些计划，并将保洁保养计划交至采购人的主管部门。

(10) 地面、走廊、过道、楼梯、阳台整洁、无脏杂物、

无污迹；楼内大厅整洁、光亮、无浮尘、无水迹、无污迹。每年两次的地面养护打蜡（地胶根据清洁需要打蜡）。

（11）室外场地、道路干净、无脏物、无垃圾、无沙土；绿化带无烟蒂、纸屑等；各类设施、各种宣传栏（牌）、告示牌、指示牌表面无积尘、无污迹、无蜘蛛网。排水沟畅通。天台无杂物、无垃圾，地漏畅通。

（12）做好生活、医疗垃圾暂存间的管理，暂存间工具摆放整齐，对暂存间每日清洗，每日至少消毒一次，无明显积水，无蚊蝇飞舞。并保证院区范围内无四害的侵扰。

（13）未列入的且为正常保洁管理工作以及突发性事件造成的保洁管理工作的项目、部位均包括在本次采购范围内，供应商不得因此拒绝提供保洁管理服务。建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对医院开展“除四害”工作、对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。

（二）医疗辅助服务标准：

1、遵守科室的各项规章制度，同事之间团结协作；对病人态度和蔼可亲、有耐心。

2、晨间护理制度，所有床单元保持干净整洁、无污渍，让病人舒适。

3、所有可湿抹的医疗器材表面、药柜、储物柜、病历车等无尘、无污渍。

4、按医院感染管理要求清洁消毒病床、床头柜、呼叫器、输液架等，做到“一床一巾”，床、床头柜等无尘。

5、病人出院后对病床及床头柜等进行终末清洁消毒处理。

6、协助护士长和护理工作人员完成相关工作，如协助病员做各项辅助检查和治疗，及时递送各治疗单。

（三）水电维修服务标准：

1、持证上岗对医院设施设备、楼梯、走廊灯、护栏、门、窗户、各种管道等进行日常管理与维修养护（电梯设备、消防设施设备由维保单位负责）。

2、做好配电房的管理工作，根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度于投标文件内，医院供配电的供电是否正常非常重要，关系到病人的生命安全，供应商应按照相关法规规定开展和落实配电房的运行管理工作。对设备实行综合管理，保持设备性能良好，正常运行。高压配电机房和低压配电机房日常操作、巡视、日常维护及安全工作，并做好相关运行记录，各种记录应规范、完备、字迹清楚。机房工作人员应持证亮证上岗，严格执行操作规程。认真执行现场管理制度，严格遵守劳动纪律。

3、配电房的运行管理必须具备以下制度：交接班制度，巡回检查制度，设备缺陷管理制度，变配电房的定期试验切换制度，运行分析制度，场地环境管理制度，以确保安全供电，并且如实填写记录表，并保持完整清洁。检查变压器、断路器

运行情况，电压、电流、温度等运行情况在正常范围内。保持机房日常环境清洁，保持机房通风正常。检查周边环境无渗漏水、无可燃物威胁、无风险点存在。设备出现故障时，需5分钟内到达故障现场，做好维修工作，一般性故障排除维修不过夜。每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

4、维修、保养人员按规定持证上岗，提供24小时值守服务，制订设备安全运行、岗位责任制，定期巡回检查、维护保养、维修档案管理等相关制度，并严格执行。制定完整的年度设备维护计划、年度培训计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，并切实执行。

4、设备及机房环境整洁，无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，机房卫生符合要求。

5、发电机按规定进行维护保养，保障能随时启用暂无法处理的应及时报告采购人，按采购人要求进行维修。

（四）医疗废物服务标准：

1、有健全的医疗废物管理责任制，明确责任人以及医疗废物安全处置有关的规章制度和危险废物转移联单管理制度以及在发生意外事故时(医疗废物流失、泄漏、扩散)的紧急处理措施方案的应急方案。

2、对从事医疗废物收集、运送、贮存、处置的工作人员配备和使用必要的防护用品和健康体检并进行相关的法律法

规、安全防护以及紧急处理等知识培训。

3、配备专人对医疗废物进行登记，登记内容应当包括医疗废物的来源、种类、重量或者数量、交接时间、处置方法、最终去向以及经办人签名等项目，并形成档案保存。

4、使用防渗漏、防锐器穿透，防遗撒的专用包装物或密闭的容器收集和运送医疗废物，按照采购人确定的内部医疗废物运送时间、路线，将医疗废物收集、运送至暂时贮存地点，医疗废物中病原体的培养基、标本和菌种、毒种保存液等高危险废物，应及时就地消毒后，交由集中处理机构处置。

5、对医疗废物暂时贮存设施、设备以及运送工具进行定期消毒和清洁，并且对暂时贮存设施、设备设置明显的警示标识和防渗漏、防鼠、防蚊蝇、防蟑螂、防盗以及预防儿童接触等安全措施。

6、佩证上岗，文明工作，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

7、禁止转让、买卖、丢弃、盗用以及在非贮存地点堆放以及混入其他废物和生活垃圾等自行处置医疗废物。

（五）洗涤服务标准：

1、制定洗浆房岗位职责和管理制度。

2、着装整洁，佩证上岗。

3、洗涤人员做好自身防护，在下收、洗涤时戴好防护手套，口罩、帽子，穿围裙。

4、做好收下送，保证临床使用。收送要当面点清，双方签字，发现差错及时纠正。

5、收回的工作服、手术布类应按要求及时分类消毒、分机洗涤；被血液、体液污染的被服单独消毒清洗，消毒采用消毒剂有效氯含量 500-1000mg/L 浸泡，时间不少于 30 分钟，有记录；手术室布类应先浸泡消毒后再洗涤。

6、下送布类清洁干燥。运送工具清污分开。采取封闭运送方式。车辆一用、一清洁、一消毒，有记录。

7、布类破损、掉扣、掉带等及时缝补。不能缝补的、污渍无法洗净的经相关科室负责人确认后予报损处理。

8、严格执行洗衣机、烘干机操作规程、做好洗涤设备的日常保养工作，做好记录。

9、保持工作环境清洁，上班时开窗通风，下班时对污染区的地面用含氯消毒液拖地，记录完整。

（六）院内勤杂服务标准：

1、院内勤杂工负责医院医护人员衣服收送、生活垃圾和医疗废弃物、空输液瓶的分类收集、运输至指定地点记录、管理。

2、院内勤杂工负责医院氧气瓶、院内消毒包等的转运，科室物资以及设备的搬运等。必须规范操作，符合医院的安全管理规定和指挥。

3、医疗废物收集：执行中华人民共和国《医疗废物管理

规范》、《医院医疗废物管理规定》。医疗废物不得出售或私自处理。要定时收取，收集（容器）规范、标识清楚，记录准确，按时移交处理。

4、垃圾清运，每天清除内部垃圾，并将垃圾堆放于医院指定地点。做到垃圾日产日清，保持内部垃圾全部进垃圾箱，保持箱外无垃圾，做到箱体清洁无污迹、无损坏。

（七）零星搬运及其他日常服务标准：

1、佩证上岗，文明用语。规定着装，服饰整洁。

2、服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。

3、在临时搬运零星物资过程中不得损坏、私拿公物，不得盗卖公

共物资。

4、对运送的物资严格执行交接制度。

5、三无人员住院的生活陪护服务（价格另定）。

6、双方约定的勤杂服务与管理。

7、医院绿化的养护工作。

（八）专项保洁服务：制定工作计划定期进行楼层玻璃清洗、不锈钢保养、绿化修剪美化、地面基础保养，保持玻璃干净、透亮、无污渍，不锈钢表面光亮，无尘无手印无污渍。

（九）秩序维护员（保安员）：制定巡逻路线定时巡视、维持院内秩序（停车秩序）、处理临时突发事件。秩序维护员

要保证院内的安全。

(十) 针对医院服务要求制定所必备的应急预案。

(十一) 其他承诺服务：

1、负责提供保洁设备（洗地机）和保洁易耗品以及安全保卫使用的对讲机、橡胶棒、强光电筒等。

2、确保各岗位工作人员应统一服装，并由物业公司负责其员工工作服的配备。

3、甲方迎接各级各类检查所需要提供的文档资料。

4、根据医院发展需要提供突击性任务及专业性服务（地面翻新，打磨、打蜡等）费用双方另行商定。

(十二) 供应商提供的工具、耗材、设备须符合国家相关规定及医院院感要求，经正规渠道采购，具有产品合格证等质量证明。

四、考核办法

1、保洁人员考核：满分 100 分，95 分及以上为优秀，85 分及以上为良好，80 分及以上为合格，低于 80 分每分扣除当月物业服务费 1000 元。

	服务质量标准	分值	质量考核标准	扣分	得分
管分	(1) 建立健全管理制度，岗位工作标准，并制定具体的落	5分	主要检查：管理服务 工作流程、质量保证 制度、岗位考核制度		

		实措施和考核办法。		等基本制度，每发现一处不完整、不规范扣 0.5 分；未制定具体的落实措施扣 0.5 分，未制定考核办法扣 0.5 分；未按规定要求配足员工或空岗、缺岗，扣 0.5 分。		
		(2) 员工培训：建立培训计划和培训制度；进行素质培训和公司理念培训；定期进行技术培训和定期进行考核、检查；进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。	5 分	未培训，无计划、检查、考核扣 0.5 分/项。		
		(3) 负责后勤服务热线电话受理服务，每天电话 24 小时值班，制度健全。	5 分	值班制度、工作程序不健全的扣 0.5 分，无人值班、未设服务电话扣 2 分。		
		(4) 耐心礼貌受理业	5 分	不能礼貌接待和处理		

		主服务申请、报修、求助、建议、问询、质疑、投诉等各类信息，并及时分发处理，有回访制度和记录。		投诉、态度差，扣0.5分。受理后无回访记录、信息反馈，每次扣0.5分；受理后处理不及时造成事故，扣3分，并追究责任。		
		(5)对业主安排的有关事务的处理、联系应及时的做好跟踪、落实与反馈。	5分	对业主下发的文件、通知（含口头通知）和任务，没有及时传达、通知到位，扣0.5分/项/次，未完成任务或质量达不到标准，扣0.5分。		
		(6)业主或来访者投诉时，应及时礼貌地询问投诉的原因、内容、意见并详细登记投诉方的单位、姓名、联系方式等，如实填写投诉处理表。	5分	没有在限定时间内进行处理扣0.5分，跟踪落实反馈不及时扣0.5分；若因处理的方式不当导致投诉人不满，重复投诉扣0.5分，并追究责任。		
	服 分	(1)清洁卫生责任范围明确到人，清洁	3分	责任范围不明确的扣0.5分，清洁保洁不符		

		区内保洁清洁达到服务标准。保洁员着装统一、工作仔细、并积极主动学习新的保洁知识、清洁技术。		合标准每个点位扣 0.5 分；着装不统一每人扣 0.5 分；保洁美化培训工作未按计划落实或无计划，扣 0.5 分。		
		(2) 大厅、走廊、楼梯干净明亮,无纸屑、果皮、污渍,0 垃圾筒内的垃圾不能超过三分之二,垃圾筒上面无烟头及垃圾。	5 分	地面有痰迹、纸屑等,卫生设施有污渍、各转角处有蜘蛛网、积尘垃圾堆积,均扣 0.5 分。		
		(3) 门诊及病房:地面干净无污迹、痰迹、纸屑、积水;天花板、空调出风口无积尘、无蛛网;门窗、玻璃干净、无污迹;病床、床头柜外表、氧气台每日清洁;换药室地面、窗台、墙	5 分	不合格每项扣 0.5 分		

		壁每日擦拭。				
		(4) 洗手间：无异味、无积水污渍，厕所隔板消毒干净，镜子镜面无污渍、手印。	5分	地面有水迹、污迹，面盆有污渍，水龙头生锈等，均扣0.5分；大小便池有污物清洗不净、阻塞，有异味、蚊蝇均扣0.5分；墙面有手印、污渍，均扣0.5分。		
		(5) 办公室、会议室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。桌椅摆放整齐，地面无损坏。	3分	墙面、玻璃窗、天花板、灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污渍灰尘；地面杂物，垃圾篓清理不及时；物品摆放杂乱无序，发现一次扣0.5分。		
		(6) 标识牌、公共设施目无明显灰尘。平台、转换层及裙楼平台无积水、杂物，管线无污迹，雨棚目视无垃圾、无青苔、无	3分	不合格每项扣0.5分。		

		积水、无污迹，明沟通畅。				
		(7) 电梯：无缺油现象，不锈钢墙身亮洁。地面无污渍、杂物。电梯门槽内无杂物、尘土。	3分	电梯轿厢内有杂物、污渍，每处扣0.5分。		
		(8) 外围路面及公共区域无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头、纸屑平均不超过2处，无2cm以上的石子。	3分	不符合要求扣0.5分。		
	服分	按照国家相关规定做好医院各种被服、巾单、回收纱布的洗涤、消毒、干燥等工作。	15分	不符合要求每次扣1分。		
	保务分	玻璃清洗及不锈钢保养：制定卫生计划，按时保质保量完成。	15分	未定期完成计划卫生每次扣1分。		

满 调 分	整体服务月满意度 不得低于 90%。	10 分	低于 90%每一个点,扣 1 分。		
-------------	-----------------------	---------	----------------------	--	--

2、保安及水电工等其他人员考核按照双方合同约定进行考核。

五、服务人员需求

(1) 人员配置情况表

序号	工种	人员配置	备注
1	管理	1	/
2	水电维修	1	/
3	洗涤兼勤杂	2	/
4	秩序维护员（保安员）	4	/
5	保洁	9	/
6	预留岗位	3	/
	合计	20	/

(2) 本项目法定节假日正门安排 1 个岗位（1 个岗位 1 人）实行 24 小时值班（工作时间：每天 8 小时），另每天安排 1 名秩序维护人员早中晚共 8 次巡逻（工作时间：每天 8 小时），9 个清洁区域每天安排 1 名保洁人员清扫卫生（工作时间：每天 4 小时），水电维修每天待岗（待岗时间：每天 8 小时），洗涤兼勤杂每天安排 2 人在岗（工作时间：每天 4 小时）。

(3) 人员素质要求

1. 项目经理 1 人，年龄不超过 50 岁，应具有大专及以上学历，参与医院感染控制管理人员的相关培训，并获得培训合格证明。（说明：①提供有效身份证和学历证书复印件；②提供感染控制管理人员培训合格证复印件）。

2. 水电维修 1 人，年龄不超过 50 岁，大专及以上学历，具有有效的中华人民共和国特种作业操作证书（高压或低压电工证书）（说明：提供学历证书复印件及特种作业操作证书复印件）。五官端正、工作态度积极、身体健康、无传染性急病、无刑事记录、无吸毒史、无不良行为。

3. 洗涤兼勤杂 2 人，年龄不超过 50 岁，具有有效的红十字救护员证。五官端正、工作态度积极、身体健康、无传染性急病、无刑事记录、无吸毒史、无不良行为。

4. 秩序维护员（保安员）4 人，年龄不超过 50 岁，具有有效的保安员证。五官端正、工作态度积极、身体健康、无传染性急病、无刑事记录、无吸毒史、无不良行为。

5. 保洁 9 人，男性年龄不超过 60 岁，女性年龄不超过 50，具有有效的健康证。五官端正、工作态度积极、身体健康、无传染性急病、无刑事记录、无吸毒史、无不良行为。

6. 各类管理服务人员按岗位统一着装，言行规范，举止文明，待人礼貌。

（注：供应商在投标时，以上 1、2 点须按要求提供相关证明材料，3-6 点应提供承诺函并加盖公章，承诺中标后按照

以上要求提供服务人员（格式自拟）。中标后，采购人将查验服务人员信息及相关证件，不符合要求的，视同提供虚假材料谋取中标。）

六、其他要求

（一）方案要求（在投标文件中提供方案）

针对本项目提供以下服务方案：

1. 项目整体设计方案包括：针对本项目的概况分析、服务理念、服务目标、整体管理措施。
2. 项目管理机构及职能运行方案包括：项目管理机构、人员岗位配置及职能运行图、机构及岗位职责分工。
3. 服务方案包括：各项保洁服务、浆洗服务兼院内勤杂、水电维修、秩序维护（保安）工作和消防管理。工作计划安排；作业操作规程；考核标准；管理制度。
4. 培训方案包括：培训队伍；培训计划；医疗废物处置培训方案；传染病培训方案；垃圾分类处置培训方案；院感培训方案等。
5. 应急处置方案包括：自然灾害应急措施；消防安全事故、水浸、公共卫生突发事件应急措施、公共卫生事件、水电气系统及雨污管网系统故障等医院环境可能发生的应急处理预案等。
6. 特殊科室如手术室、消毒供应室等的服务方案包括：工作计划；操作规程；考核标准；管理制度；惩戒机制等。

注：投标人应结合本项目实际要求制定针对本项目服务需求的服务方案，即投标人上述服务方案内容中，若明确出现的项目名称、地址、项目类型、采购人单位名称描述非本项目采购需求的，或采购需求要求的服务方案组成有漏项的，视为未实质性响应本项目。

(二) 供应商提供 2021 年 1 月 1 日以后至少 2 个非住宅类服务案例。【说明：1. 提供合同复印件及合同期内往来款项支付的银行票据复印件（如为分期付款的，至少提供一次银行票据复印件）；2. 同一业主的多个合同，按一个业绩计算；3. 业绩以合同签订时间为准。】

(三) 所需费用划分：

1、物业服务工作所产生的水电气等公共耗能费用由采购人负责。物业服务费用包含服务人员工资、社会保险、经济补偿金、管理费用、税费及材料费用。材料费用是指工作所产生的清洁耗材费用（特殊科室的特殊耗材除外）。

公共区域日常所需水电维修材料由采购人承担，中标人每月按照计划进行申报，由采购人核定后进行采购入库，中标人根据维修所需材料再进行申领。

绿化养护和修剪，采购人与中标供应商协商，采购人根据实际工作量向中标供应商按照临时性费用支付；花木所需绿化工具、治虫药剂及补栽补种苗木费用等由采购人负责。

2、采购人向供应商免费提供物业管理员工值班室 1—2 间。

(四) 供应商必须承诺给本项目各服务人员购买保险。由于供应商未按相关法律法规给项目服务人员购买保险所引发

的劳动纠纷、工伤事故等均由供应商自行承担。

(五) 采购人每月对中标供应商进行考核，考核不合格，采购人将以书面形式告知供应商要求限期整改，供应商拒不整改或整改后仍然无法达到要求的，采购人可单方面终止合同，且不承担任何违约责任及赔偿。

(六) 采购人对中标供应商的工作人员有充分理由，认为其不符合要求影响工作的，可以点名辞退，供应商必须按要求及时补充，不能影响采购人工作。

(七) 中标供应商的工作人员在工作中受到医院病人及家属、医务人员的投诉，核实为有效投诉的，采购人可参照医院投诉管理相关管理办法进行单独处罚。

(八) 投标报价要求

1. 员工工资

投标人应按当地最新国家规定计算所有服务人员工资进行填报。

2. 社会保险

投标人应按当地最新国家规定为所有服务人员购买社会保险，购买的社会保险应包含养老保险、失业保险、工伤保险、医疗保险（含大病）及生育保险。

3. 法定节假日工资

(1) 法定节假日按规定元旦、春节、清明节、劳动节、端午节、中秋节、国庆节，共 11 天计算。加班工资计算：按基

本工资 ÷ 21.75 天 × 11 天 × 3 倍 × 人数。

(2) 根据【中华人民共和国劳动法(2018 修正)】第四十四条(三)法定节假日安排劳动者工作的,支付不低于工资的百分之三百的工资报酬。

4. 法定计提费用

投标人依法依规进行填报。

5. 行政办公费

行政办公费用包含了日常办公耗材费、办公通讯费、员工培训教育费、员工劳保费、防暑降温费、作业创伤急用品等。

6. 企业管理费

投标人根据自身实际情况进行填报。

7. 企业合理利润

投标人根据自身实际情况进行填报。

8. 税金

投标人应明确增值税纳税人身份即明确是增值税一般纳税人还是小规模纳税人,在投标报价中应明确增值税率比例,其余附加税包含在以上各项报价中。(说明:明确投标人增值税纳税人身份)

9. 分项报价明细表要求

(1) 如投标人因履约需增加分项报价表未列出的报价项目,可自行添加并计入投标报价。

(2) 投标人应根据分项报价明细表格式填写分项报价,报

价合计应包括投标人完成本项目所需以及招标文件约定的一切费用。

(3) 投标人或投标人拟配置服务人员依法依规享受优惠或减免等政策，包括但不限于工资、社保等，投标人依法依规享受优惠或减免等政策的须提供政府部门相应证明材料或政策文件，及投标人的情况说明，如为拟配置服务人员享受优惠或减免等政策的，除提供以上证明外，还应提供相应人员的身份证复印件，并承诺享受优惠或减免的人员是为本项目提供服务的人员。

(4) 若投标人享受优惠或减免等政策，享受期不能覆盖完本项目服务期限的，按已覆盖项目服务期与未覆盖项目服务期进行分段计算并平均到服务期内。

(5) 为保障项目的顺利实施，确保服务品质，投标人应按实际运行开支计算费用，但报价明细表中不得免费或无偿、赠送提供服务，否则视为未实质性响应。

分项报价明细表

项目名称：XXX

项目编号：XXX

序号	费用类别	数量	服务期限	单价	年报价
1					
2					
3					

4					
5					
6					
投标报价（报价合计）					
<p>注：1、报价明细如有相关报价说明或计算依据，可另附页。</p> <p>投标人名称：XXXX</p> <p>日期：20XX 年 XX 月 XX 日</p> <p>七、商务要求</p> <p>（一）服务年限：本次招标年限为 2 年，合同一年一签，分年度与中标供应商签订物业服务合同即合同一年一签。年度合同到期后考核合格后方可续签下一年度合同。</p> <p>（二）付款方式：</p> <p>（1）月结付款，每月付款金额=中标人的报价/12 个月-考核扣减金额；于次月月初支付给中标人。合同签订，待财政资金到位，且采购人收到供应商开具的相应有效发票后 15 日内，采购人向供应商支付合同总金额的 50%作为预付款，已支付的预付款将在首月支付管理服务费中作相应扣除，剩余未扣除的预付款将顺延至下月管理服务费中进行扣除，直至预付款扣完为止后再根据实际考核情况，支付相对应的剩余金额，直至二年服务期满前，均按月、按考核实际情况支付管理服务费。中标人须向采购人出具合法有效完整的发票及凭证资料进行支付结算。</p>					

(2) 采购人按采购需求中“四、考核办法”每月对投标人进行考核。

(三) 验收标准：根据《财政部关于进一步加强政府采购需求履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205号）、《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22号）相关要求进行履约验收。

八、必须物资装备

（除采购人所提供的装备外，由投标供应商提供的装备需提供承诺函）

名称	标准	医院提供	物 司
员工值班室	1-2间	√	
主要办公用品	计算机、打印机、办公桌椅、文件柜、对讲机		
清洁用具	洗地机、抛光机、吸水机、吹风机		
清洁用具	垃圾袋、拖桶、拖把、扫把、胶桶、铁铲、垃圾铲、垃圾桶等		
洗浆房用具	洗衣机、烘干机、工业洗衣粉、彩漂粉、绿漂粉、消毒水、乳化剂、手套、肥皂等	√	
运输工具	污物车、推车等	√	

	防护用品	指收集医疗废物所需防护用品	√	
	安保器材	安保所需的用品		
注：★条款为本项目实质性要求，不满足或不响应视为无效投标。				

3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2

3.2.4 设施设备配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2

3.2.5 其他要求

采购包 1:

详见 3.2.2

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:

四川省内江市市中区白方路与骑龙路交叉口西南 120 米

3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

严格按照《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）和《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号）的要求进行验收。符合国家有关规定、招标文件的质量要求和技术指标、供应商的响应文件及承诺以及合同条款。

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： 合同签订后 ， 达到付款条件起 15 日内， 支付合同总金额的 50.00%。

采购包 1： 付款条件说明： 根据服务考核情况， 服务费按月结算， 次月支付， 先行抵扣预付款 ， 达到付款条件起 15 日内， 支付合同总金额的 50.00%。

3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1：

甲方违约责任： 1、采购人无正当理由拒绝中标人服务的，采购人应偿付合同总价百分之五的违约金； 2、采购人偿付的违约金不足以弥补乙方损失的，还应按乙方损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给乙方。 3、因采购人自身原因延期付款或导致变更、中止或者终止采购合同的，采购人应对乙方的损失予以补偿。 乙方违约责任： 1、如因供应商的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采购人造成损失或侵害，包括但不限于采购人本身的财产损失、由此而导致的采购人对任何第三方的法律责任等，供应商对此均应承担全部的赔偿责任。 2、由于供应商违反本合同中所约定之内容，不能完成服务目标的，采购人有权要求供应商在一个月内的合同检查周期内整改，并按保洁、绿化服务考核表再次考核。若供应商两次未于采购人整改期限内完成整改的，采购人有权终止合同。造成采购人全部经济损失的，供应商应予以赔偿 3、供应商不能按时提供服务或逾期提供服务视为违约，除应及时提供服务外，还应向采购人偿付合同总价的 1%/天的违约金；逾期超过 15 天，采购人有权终止合同，供应商则应按合同总价的 30%的款额向采购人偿付违约金，并须全额退还供应商发生违约情形当月的服务费及其利息。 4、供应商在履约过程中，因工作推进不力的，采购人有权要求供应商整改，供应商两次次整改仍不符合要求的，采购人有权终止合同。 5、供应商应当遵守采购人的相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，实施完成采购合同应当完全满足相关项目需求及相关技术要求及实质性条款，若供应商瑕疵履行采购合同，采购人有权向供应商要求赔偿合同总价款 30%的违约金，违约金不足以弥补采购人损失时，供应商还应赔偿采购人全部损失。 6、供应商提供的普查成果须通过主管部门审核，审核不通过，供应商承担全部责任，产生的额外费用由供应商承担。 7、因供应商过失给采购人造成重大不良影响或损失的，采购人有权单方面终止合同，并不承担任何损失和补偿。 8、供应商偿付的违约金不足以弥补采购人损失的，还应按采购人损失尚未弥补的

部分，支付赔偿金给采购人。 9、采购人无正当理由拒绝中标人服务的，采购人应偿付合同总价百分之五的违约金。 10、采购人偿付的违约金不足以弥补乙方损失的，还应按乙方损失尚未弥补的部分，支付赔偿金给乙方。 11、因采购人自身原因延期付款或导致变更、中止或者终止采购合同的，采购人应对乙方的损失予以补偿。

3.4 其他要求

无