

招 标 文 件

(服务类)

采购项目名称：第三人民医院物业服务采购项目

采购项目编号：**N5115022023000273**

宜宾市第三人民医院

宜宾市政府采购中心翠屏区分中心共同编制

2023年12月19日

第一章 投标邀请

宜宾市政府采购中心翠屏区分中心（以下简称“代理机构”）受宜宾市第三人民医院委托，拟对第三人民医院物业服务采购项目进行国内公开招标，兹邀请符合本次招标要求的供应商参加投标。

一、采购项目编号：**N5115022023000273**

二、采购项目名称：第三人民医院物业服务采购项目

三、招标项目简介

根据宜宾市第三人民医院建设需要，需整体打包交由专业物业管理公司进行负责，以维护医院日常工作、医疗秩序，确保医院安全稳定。

四、供应商参加本次政府采购活动应具备的条件

（一）满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

（二）落实政府采购政策需满足的资格要求：

执行政府采购促进中小企业发展的相关政策：

本项目所有采购包不专门面向中小企业。

注：监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，符合中小企业划分标准的个体工商户视同中小企业。

（三）本项目的特定资格要求：

采购包1：

无

五、电子化采购相关事项

本项目实行电子化采购，使用的电子化交易系统为：四川省政府采购一体化平台的项目电子化交易系统（以下简称“项目电子化交易系统”），登录方式及地址：通过四川政府采购网（www.ccgp-sichuan.gov.cn）首页供应商用户登录四川省政府采购一体化平台（以下简称“采购一体化平台”），进入项目电子化交易系统。供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

（一）供应商应当自行在四川政府采购网-办事指南查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。在登录、使用采购一体化平台前，应当按照要求完成供应商注册和信息完善，加入采购一体化平台供应商库。

（二）供应商应当使用纳入全国公共资源交易平台（四川省）数字证书互认范围的数字证书及签章（以下简称“互认的证书及签章”）进行系统操作。供应商使用互认的证书及签章登录采购一体化平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的电子数据，均属于供应商真实意思表示，由供应商对其系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

已办理互认的证书及签章的供应商，校验互认的证书及签章有效性后，即可按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作；未办理互认的证书及签章的供应商，按要求办理互认的证书及签章并校验有效性后，按照系统操作要求进行身份信息绑定、权限设置和系统操作。互认的证书及签章的办理与校验，可查看四川政府采购网-办事指南。

供应商应当加强互认的证书及签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间互认的证书及签章能够正常使用；供应商应当严格互认的证书及签章的内部授权管理，防止非授权操作。

（三）供应商应当自行准备电子化采购所需的计算机终端、软硬件及网络环境，承担因准备不足产生的不利后果。

（四）采购一体化平台技术支持：

在线客服：通过四川政府采购网-在线客服进行咨询

400服务电话：4001600900

CA及签章服务：通过四川政府采购网-办事指南进行查询

六、招标文件获取时间、方式及地址

（一）招标文件获取时间：详见采购公告或邀请书

（二）在招标文件获取开始时间前，采购人或代理机构将本项目招标文件上传至项目电子化交易系统，免费向供应商提供。供应商通过项目电子化交易系统获取招标文件。成功获取招标文件的，供应商将收到已获取招标文件的回执函。未成功获取招标文件的供应商，不得参与本次采购活动，不得对招标文件提起质疑。

成功获取招标文件后，采购人或代理机构进行澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或代理机构将通过项目电子化交易系统发布澄清或者修改后的招标文件，供应商应当重新获取招标文件。供应商未重新获取招标文件或者未按照澄清或者修改后的招标文件编制投标文件进行投标的，自行承担不利后果。

注：获取的招标文件主体格式包括pdf、word两种格式版本，其中以pdf格式为准。

七、投标文件提交截止时间及开标时间、地点、方式

（一）投标文件提交截止时间及开标时间：详见采购公告或邀请书

（二）投标文件提交方式、地点：供应商应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统提交投标文件。成功提交的，供应商将收到已提交投标文件的回执函。

（三）本项目采取网上开标，即采购人或代理机构通过项目电子化交易系统“开标/开启大厅”组织在线开标。

八、本投标邀请在四川政府采购网以公告形式发布

九、供应商信用融资

根据《四川省财政厅关于推进四川省政府采购供应商信用融资工作的通知》（川财采〔2018〕123号）文件，为助力解决政府采购成交供应商资金不足、融资难、融资贵的困难，促进供应商依法诚信参加政府采购活动，有融资需求的供应商可登录四川政府采购网—金融服务平台，选择符合自身情况的“政采贷”银行及其产品，凭项目成交结果、成交通知书等信息在线向银行提出贷款意向申请、查看贷款审批情况等。

十、联系方式

采购人： 宜宾市第三人民医院

地址： 将军街58号

邮编： 644013163@qq.com

联系人： 肖屏鉴

联系电话： 0831-8226408

代理机构： 宜宾市政府采购中心翠屏区分中心

地址： 四川省宜宾市翠屏区岷江新区东山路25号

邮编： 644000

联系人： 交易受理股

联系电话： 标前0831-8202635 评审3560060

第二章 投标人须知

2.1 投标人须知前附表

序号	应知事项	说明和要求
1	采购预算（实质性要求）	<p>本项目各包采购预算金额如下：</p> <p>采购包1：5,480,000.00元</p> <p>投标人的采购包投标报价高于采购包采购预算的，其投标文件将按无效处理。</p>
2	最高限价（实质性要求）	<p>详见第三章。</p> <p>投标人的采购包投标报价高于最高限价的，其投标文件将按无效处理。</p>
3	评标方法	<p>采购包1：最低评标价法</p> <p>（详见第五章）</p>
4	是否接受联合体	<p>采购包1：不接受联合体</p>
5	落实节能、环保、无线局域网	<p>1.根据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）相关要求，政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别，以品目清单的形式发布并适时调整。</p> <p>2.本项目采购 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应强制采购的产品范围，供应商应当提供国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则作无效投标处理。</p> <p>3.本项目采购 无 产品属于节能产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，本项目采购 无 产品属于环境标志产品政府采购品目清单中应优先采购的产品范围，评审得分/响应报价相同的，按供应商提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列。</p> <p>4.响应产品属于中国政府采购网公布的《无线局域网认证产品政府采购清单》且在有效期内的，按《财政部国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号）要求优先采购。</p>
6	小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除（仅非预留份额采购项目或预留份额采购项目中的非预留部分采购包适用）	<p>关于本项目采购包中执行小微企业（监狱企业、残疾人福利性单位视同小微企业）价格扣除情况、具体扣除比例和规则详见第五章。</p>

7	充分、公平竞争保障措施（实质性要求）	<p>核心产品允许有多个，不同供应商提供了任意一个相同品牌的核心产品，即视为提供相同品牌的供应商。</p> <p>使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会采取随机抽取方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。</p> <p>采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照随机抽取方式确定一个参加评标的投标人，其他投标无效。</p> <p>核心产品清单详见第三章。</p> <p>在符合性审查环节提供核心产品品牌不足3个的，视为有效投标人不足3家。</p>
8	不正当竞争预防措施（实质性要求）	<p>在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。</p>
9	投标保证金	本项目不收取投标保证金。
10	履约保证金（实质性要求）	采购包1：不收取
11	投标有效期（实质性要求）	提交投标文件的截止之日起不少于90天。
12	招标代理服务费（实质性要求）	本项目不收取代理服务费
13	采购结果公告	采购结果将在四川政府采购网予以公告。
14	中标通知书	<p>采购结果公告后，采购人或代理机构通过项目电子化交易系统向中标供应商发出中标通知书；</p> <p>中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。</p>
15	政府采购合同公告、备案	<p>政府采购合同签订之日起2个工作日内，采购人将政府采购合同在四川政府采购网予以公告；</p> <p>政府采购合同签订之日起7个工作日内，采购人将政府采购合同报本级财政部门备案。</p>
16	进口产品	不允许（实质性要求）
17	是否组织潜在投标人现场考察	采购包1：否
18	特殊情况	<p>出现下列情形之一的，采购人或者代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：</p> <p>（一）交易系统发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；</p> <p>（二）因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过交易系统实施的；</p> <p>（三）其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。</p> <p>出现上述的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者代理机构应当依法废标。</p>

19	报价/分值精确度	所有数据项默认最多可输入/展示至小数点后2位，超出小数点位的数值采用四舍五入的方式进行精确。
----	----------	--

2.2总则

2.2.1适用范围

- 一、本招标文件仅适用于本次公开招标采购项目。
- 二、本招标文件的最终解释权由宜宾市第三人民医院和宜宾市政府采购中心翠屏区分中心享有。对招标文件中供应商参加本次政府采购活动应当具备的条件，招标项目技术、服务、商务及其他要求，评标细则及标准由宜宾市第三人民医院负责解释。除上述招标文件内容，其他内容由宜宾市政府采购中心翠屏区分中心负责解释。

2.2.2有关定义

- 一、“采购人”是指依法进行政府采购的各级国家机关、事业单位、团体组织。本次招标的采购人是宜宾市第三人民医院。
- 二、“投标人”是指按照采购公告规定获取了招标文件，拟参加投标和向采购人提供货物及相应服务的法人、其他组织或者自然人。
- 三、“代理机构”是指政府采购集中采购机构和从事政府采购代理业务的社会中介机构。本项目的代理机构是宜宾市政府采购中心翠屏区分中心。
- 四、“网上开标”是指代理机构通过项目电子化交易系统在线完成签到、开标、唱标和记录等活动，供应商通过项目电子化交易系统在线完成投标文件解密、参与开标活动。
- 五、“电子评标”是指通过项目电子化交易系统在线完成评标委员会组建，开展资格和符合性审查、比较与评价、出具评标报告、推荐中标候选供应商等活动。

2.3招标文件

2.3.1招标文件的构成

- 一、招标文件是投标人准备投标文件和参加投标的依据，同时也是资格审查、评标的重要依据。招标文件用以阐明招标项目所需的资质、技术、服务及报价等要求、招标投标程序、有关规定和注意事项以及合同主要条款等。本招标文件包括以下内容：
 - （一）投标邀请；
 - （二）投标人须知；
 - （三）招标项目技术、服务、商务及其他要求；
 - （四）资格审查；
 - （五）评标办法；
 - （六）投标文件格式；
 - （七）拟签订采购合同文本。
- 二、投标人应认真阅读和充分理解招标文件中所有的事项、格式条款和规范要求。投标人没有对招标文件全面作出实质性响应所产生的风险由投标人承担。

2.3.2招标文件的澄清和修改

- 一、在投标文件提交截止时间前，采购人或者代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改。
- 二、澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，采购人或者代理机构将在四川政府采购网发布更正公告，投标人应及时关注本项目更正公告信息，按更正后公告要求进行响应。更正内容可能影响投标文件编制的，采购人或者代理机构将通过项目电子化交易系统发布更正后的招标文件，投标人应依据更正后的招标文件编制投标文件。若投标人未按前述要求进行投标响应的，自行承担不利后果。

2.4投标文件

2.4.1 投标文件的语言

一、投标人提交的投标文件以及投标人与采购人或代理机构就有关投标的所有来往书面文件均须使用中文。投标文件中如附有外文资料，主要部分要对应翻译成中文并附在相关外文资料后面。未翻译的外文资料，评标委员会将其视为无效材料。

二、翻译的中文资料与外文资料如果出现差异和矛盾时，以中文为准。涉嫌提供虚假材料的按照相关法律法规处理。

三、如因未翻译而造成对投标人的不利后果，由投标人承担。

2.4.2 计量单位（实质性要求）

除招标文件中另有规定外，本项目均采用国家法定的计量单位。

2.4.3 投标货币（实质性要求）

本次项目均以人民币报价。

2.4.4 知识产权（实质性要求）

一、投标人应保证在本项目中使用的任何技术、产品和服务（包括部分使用），不会产生因第三方提出侵犯其专利权、商标权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷，如因专利权、商标权或其它知识产权而引起法律和经济纠纷，由投标人承担所有相关责任。采购人享有本项目实施过程中产生的知识成果及知识产权。

二、投标人将在采购项目实施过程中采用自有或者第三方知识成果的，使用该知识成果后，投标人需提供开发接口和开发手册等技术资料，并承诺提供无限期支持，采购人享有使用权（含采购人委托第三方在该项目后续开发的使用权）。

三、如采用投标人所不拥有的知识产权，则在投标报价中必须包括合法使用该知识产权的相关费用。

2.4.5 投标文件的组成

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。

投标文件具体内容详见第六章。

2.4.6 投标文件格式

一、投标人应按照招标文件第六章中提供的“投标文件格式”填写相关内容。

二、对于没有格式要求的投标文件由投标人自行编写。

2.4.7 投标报价（实质性要求）

一、投标人的报价是投标人响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括投标人完成本项目所需的一切费用。

二、投标人每种货物及服务内容只允许有一个报价，并且在合同履行过程中是固定不变的，任何有选择或可调整的报价将不予接受，并按无效投标处理。

三、投标文件报价出现前后不一致的，按照招标文件第五章评标办法规定予以修正，修正后的报价经投标人通过项目电子化交易系统进行确认，并加盖投标人（法定名称）电子印章，投标人未在规定时间内确认的，其投标无效。

2.4.8 投标有效期（实质性要求）

投标有效期详见第二章“投标人须知前附表”，投标文件未明确投标有效期或者投标有效期小于“投标人须知前附表”中投标有效期要求的，其投标文件按无效处理。

2.4.9 投标文件的制作、签章和加密（实质性要求）

一、投标文件应当根据招标文件进行编制，投标人应通过四川政府采购网-办事指南下载投标（响应）客户端，使用客户端编制投标文件。

二、投标人应按照客户端操作要求，对应招标文件的每项实质性要求，逐一如实响应；未如实响应或者响应内容不符合招标文件对应项的要求的，其投标文件作无效处理。

三、投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第一章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

四、招标文件澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，代理机构将重新发布澄清或者修改后的招标文件，投标人应重新获取澄清或者修改后的招标文件，按照澄清或者修改后的招标文件进行投标文件编制、签章和加密。

2.4.10 投标文件的提交

一、（实质性要求）投标人应当在投标文件提交截止时间前，通过项目电子化交易系统完成投标文件提交。

二、在投标文件提交截止时间后，采购人或者代理机构不再接受投标人提交投标文件。投标人应充分考虑影响投标文件提交的各种因素，确保在投标文件提交截止时间前完成提交。

2.4.11 投标文件的补充、修改、撤回（实质性要求）

投标文件提交截止时间前，投标人可以补充、修改或者撤回已成功提交的投标文件；对投标文件进行补充、修改的，应当先行撤回已提交的投标文件，补充、修改后重新提交。

供应商投标文件撤回后，视为未提交过投标文件。

2.5 开标、资格审查、评标和中标

2.5.1 开标及开标程序

一、本项目为网上开标项目。网上开标的开始时间为投标文件提交截止时间。成功提交或成功提交和解密电子投标文件的投标人不足3家的，不予开标，采购人或代理机构将作废标处理。

二、开标准备工作

投标文件开启时间前，供应商登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”，等待代理机构开标。

投标文件提交截止时间前30分钟，投标人登录项目电子化交易系统-“开标/开启大厅”参与开标。

三、解密投标文件（实质性要求）

投标文件提交截止时间后，成功提交投标文件的投标人符合招标文件规定数量的，代理机构将启动投标文件解密程序，解密时间为30分钟；投标人应在规定的解密时间内，使用互认的证书及签章通过项目电子化交易系统进行投标文件解密。投标人未在规定的解密时间内完成解密的，按无效投标处理。

四、开标

解密时间截止或者所有投标人投标文件均完成解密后（以发生在先的时间为准），由代理机构通过项目电子化交易系统对投标人名称、投标文件解密情况、投标报价进行展示。

开标过程中，各方主体均应遵守互联网有关规定，不得发表与采购活动无关的言论。投标人对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人或代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，及时向工作人员提出询问或者回避申请。采购人或代理机构对投标人提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人完成投标文件解密后，自主决定是否参加网上在线开标，未参加的，视同认可开标结果。

2.5.2 查询及使用信用记录

开标结束后，采购人或代理机构根据《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）的要求，通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）等渠道，查询投标人在投标文件提交截止时间前的信用记录并保存信用记录结果网页截图，拒绝列入失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单中的供应商参加本项目的采购活动。

两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个投标人的身份共同参加政府采购活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

2.5.3 资格审查

详见招标文件第四章。

2.5.4 评标

详见招标文件第五章。

2.5.5 中标通知书

一、采购人或者评标委员会确认中标供应商后，代理机构在四川政府采购网发布中标结果公告、通过项目电子化交易系统发出中标通知书，中标供应商通过项目电子化交易系统获取中标通知书。

二、中标通知书是采购人和中标供应商签订政府采购合同的依据，是合同的有效组成部分。如果出现政府采购法律法规、

规章制度规定的中标无效情形的，将以公告形式宣布发出的中标通知书无效，中标通知书将自动失效，并依法重新确定中标供应商或者重新开展采购活动。

三、中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。

2.6 签订及履行合同和验收

2.6.1 签订合同

一、采购人应在中标通知书发出之日起三十日内与中标人签订采购合同。

二、采购人和中标人签订的采购合同不得对招标文件确定的事项以及中标人的投标文件作实质性修改。

2.6.2 合同分包和转包（实质性要求）

2.6.2.1 合同分包

一、投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟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。

二、分包履行合同的部分应当为采购项目的非主体、非关键性工作，不属于中标人的主要合同义务。

三、采购合同实行分包履行的，中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

四、中小企业依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得将合同分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得将合同分包或转包给大型企业。

采购包1：不允许合同分包；

2.6.2.2 合同转包

一、严禁中标供应商将本项目转包。本项目所称转包，是指将本项目转给他人或者将本项目全部肢解以后以分包的名义分别转给他人的行为。

二、中标供应商转包的，视同拒绝履行政府采购合同，将依法追究法律责任。

2.6.3 采购人增加合同标的的权利

采购合同履行过程中，采购人需要追加与合同标的相同的货物或者服务的，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。

2.6.4 履行合同

一、合同一经签订，双方应严格履行合同规定的义务。

二、在合同履行过程中，如发生合同纠纷，合同双方应按照《中华人民共和国民法典》规定及合同条款约定进行处理。

2.6.5 履约验收方案

采购包1：

1) 验收组织方式：自行验收

2) 是否邀请本项目的其他供应商：否

3) 是否邀请专家：否

4) 是否邀请服务对象：否

5) 是否邀请第三方检测机构：否

6) 履约验收程序：分段/分期验收

7) 履约验收时间：

供应商提出验收申请之日起15日内组织验收

8) 验收组织的其他事项：无

9) 技术履约验收内容：招标文件及中标供应商的投标文件的内容。组织相应科室主管进行验收 考核

10) 商务履约验收内容：招标文件及中标供应商的投标文件的内容。组织相应科室主管进行验收 考核

11) 履约验收标准：

按照招标文件及中标供应商的投标文件的内容组织相应科室主管进行验收考核。

12) 履约验收其他事项: 无

2.6.6资金支付

采购人按财政部门的相关规定及采购合同的约定进行支付。

2.7纪律要求

2.7.1评标活动纪律要求

采购人、代理机构应保证评标活动在严格保密的情况下进行, 采购人、代理机构、投标人和评标委员会成员应当严格遵守政府采购法律法规规章制度和本项目招标文件以及代理机构现场管理规定, 接受采购人委派的监督人员的监督, 任何单位和个人不得非法干预和影响评标过程和结果。

对各投标人的商业秘密, 评标委员会成员应予以保密, 不得泄露给其他投标人。

2.7.2投标人不得具有的情形(实质性要求)

投标人参加投标不得有下列情形:

一、有下列情形之一的, 视为投标人串通投标:

- (一) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制;
- (二) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜;
- (三) 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;
- (四) 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;
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装;

二、提供虚假材料谋取中标;

三、采取不正当手段诋毁、排挤其他投标人;

四、与采购人或代理机构、其他投标人恶意串通;

五、向采购人或代理机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益;

六、在招标过程中与采购人或代理机构进行协商谈判;

七、中标后无正当理由拒不与采购人签订政府采购合同;

八、未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同;

九、将政府采购合同转包或者违规分包;

十、提供假冒伪劣产品;

十一、擅自变更、中止或者终止政府采购合同;

十二、拒绝有关部门的监督检查或者向监督检查部门提供虚假情况;

十三、法律法规规定的其他禁止情形。

投标人有上述情形的, 按照规定追究法律责任, 具有前述一至十三条情形之一的, 其投标文件无效, 或取消被确认为中标供应商的资格或认定中标无效。

2.7.3采购人员及相关人员回避要求

政府采购活动中, 采购人员及相关人员与投标人有下列利害关系之一的, 应当回避:

- (1) 参加采购活动前3年内与投标人存在劳动关系;
- (2) 参加采购活动前3年内担任投标人的董事、监事;
- (3) 参加采购活动前3年内是投标人的控股股东或者实际控制人;
- (4) 与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系;
- (5) 与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

投标人认为采购人员及相关人员与其他投标人有利害关系的, 可以向代理机构书面提出回避申请, 并说明理由。代理机构

将及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

2.8 询问、质疑和投诉

一、询问、质疑、投诉的接收和处理严格按照《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购质疑和投诉办法》等规定办理。

二、供应商询问、质疑的答复主体：

根据委托代理协议约定，供应商对招标文件中采购需求的询问、质疑由 宜宾市第三人民医院 负责答复；供应商对除采购需求外的采购文件的询问、质疑由宜宾市政府采购中心翠屏区分中心 负责答复；供应商对采购过程、采购结果的询问、质疑由 宜宾市政府采购中心翠屏区分中心 负责答复。

三、供应商提出的询问，应当明确询问事项，如以书面形式提出的，应由供应商签字并加盖公章。

为提高采购效率，降低社会成本，鼓励询问主体对于不损害国家及社会利益或自身合法权益的问题或情形采用询问方式处理解决（包含但不限于文字错误、标点符号、不影响投标文件的编制的情形）。

四、供应商认为采购文件、采购过程、中标或者成交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、代理机构提出质疑。供应商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。供应商应知其权益受到损害之日，是指：

（一）对可以质疑的采购文件提出质疑的，为收到采购文件之日或者采购文件公告期限届满之日；

（二）对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；

（三）对中标或者成交结果提出质疑的，为中标或者成交结果公告期限届满之日。

五、本项目不接受在线提交质疑，供应商通过书面形式线下向采购人或代理机构提交质疑资料。

六、供应商提出质疑时应当准备的资料

（一）质疑函正本1份；（政府采购供应商质疑函范本详见附件一）

（二）法定代表人或主要负责人授权委托书1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（三）法定代表人或主要负责人身份证复印件1份；

（四）委托代理人身份证复印件1份（委托代理人办理质疑事宜的需提供）；

（五）针对质疑事项必要的证明材料（针对招标文件提出的质疑，需提交从项目电子化交易系统获取的招标文件回执单）。

答复主体：代理机构

联系人：交易风险防控股

联系电话：08318202321

地址：四川省宜宾市翠屏区岷江新区东山路25号（市民中心三楼）

邮编：644000

注：根据《中华人民共和国政府采购法》的规定，供应商质疑不得超出招标文件、采购过程、采购结果的范围。

七、供应商对采购人或代理机构的质疑答复不满意，或者采购人或代理机构未在规定时间内作出答复的，供应商可以在答复期满后15个工作日内向同级财政部门提起投诉。

投诉受理单位：本采购项目同级财政部门。（政府采购供应商投诉书范本详见附件二）

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

根据宜宾市第三人民医院建设需要，需整体打包交由专业物业管理公司进行负责，以维护医院日常工作、医疗秩序，确保医院安全稳定

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）：5,480,000.00
采购包最高限价（元）：5,480,000.00

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	宜宾市第三人民医院物业服务采购项目	1.00	5,480,000.00	项	物业管理	否	否	否	否

3.2.2服务要求

采购包1：
标的名称：宜宾市第三人民医院物业服务采购项目

参数性质	序号	技术参数与性能指标
		<p>一、项目基本情况</p> <p>根据宜宾市第三人民医院建设需要，需整体打包交由专业物业管理公司进行负责，以维护医院日常工作、医疗秩序，确保医院安全稳定，本次主要内容为：</p> <p>1. 院本部A、B区和李庄同济医院院区保洁至少97人（其中A、B区58人，李庄院区39人），保安至少32人（其中A、B区18人，李庄院区14人）。</p> <p>2. 李庄同济医院机电工、维修工等工人18人。</p> <p>3.预算金额：5480000元/年。</p> <p>4.服务期限：3年；合同一年一签，考核达标后续签。</p> <p>二、项目管理服务内容及范围</p> <p>A、保安服务内容及要求</p> <p>（一）岗位设置门卫、监控、车库、安全巡查等岗位，24小时服务。</p>

（二）保安服务

1.保安服务要求

1.1 安全保卫与消防值班

1.1.1 医院与中标人共同确定值勤岗位，由中标人制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。

1.1.2 全天候 24 小时对医院各区域进行值班巡查、消防监控（主要为医院范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援）。

1.1.3 维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生。

1.1.4 全体保安员均为义务消防员，中标人应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质。

1.1.5 保证每季度不少于一次的消防演练安排（且演练安排中必有消防演练科目）。建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。确保院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

1.1.6 全体保安员均为医院应急救援队员，中标人应对保安员进行培训，特别是应急救援培训，使保安员能有效的处理突发事件。

1.1.7 中标人应建立完善的管理制度。包括护卫队管理制度、门卫值班制度、闭路电视监控管理制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、会议制度等等。

1.2 停车场管理 医院与中标人共同确定车管员岗位和岗位职责，实行 24 小时值班制度。引导进入院内的车辆停放在指定区域，必须按划线车位规范停放。加强对车辆出入管理和登记制度，防止可能发生的盗窃事件。保持院内道路特别是消防和急救通道通畅，进入院内接送患者或工作等人的车辆必须熄火候车。

1.3 监控系统管理

1.3.1 中标人需派专人在监控室实行 24 小时值班，严密监控，发现情况立即处理和报告。

1.3.2 制定监控系统值班等管理制度，指定经培训合格的人员参加监控系统值班，该类人员不得随意更换。

1.3.3 值班人员应熟悉医院整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用监控系统设备。

2.保安服务质量监控

2.1 管理服务总体目标监控

2.1.1 医院主管部门对中标人的工作进行监督检查和协调沟通。

2.1.2 中标人项目主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作。中标人如更换主管应征得医院主管部门同意方可更换。如有违反按违约处罚。

2.1.3 树立“业主至上，服务第一”的思想，为医院创造一个安全、畅通、舒适、文明的医疗环境。

2.1.4 实行优质服务，优质管理，为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足医院服务质量的要求，每季由医院组织，中标方参与，在医院中层干部、护士长随机发放 50 份调查表，在普通员工中发放 50 份调查表，调查中标人的服务质量。调查表回收率达到 90%以上（含 90%）。

2.1.5 调查表对服务质量的评价标准分为：满意、较满意、基本满意、不满意四种。

2.1.6 中标人须保证调查满意度达80%以上。调查满意度将进行相应考核评分，考核评分结果将相应扣除当月度物管费最多可扣10%，并限期一个月内提高服务质量的满意度达到要求（80%以上）；否则采购人有权终止合同。

2.1.7 中标人员工应遵纪守法。

2.1.8 如中标人员工有监守自盗行为，一经发现核实，按财产损失价值 2 倍处罚中标人，中标人须开除当事员工。如发生火灾、治安、交通、刑事等事故，经核实，是因中标人管理疏忽、玩忽职守、处理不当所造成的，按事故责任进行赔偿。必要时追究中标人的刑事责任。

2.1.9 中标人必须保证派驻医院保安员的稳定性，如保安员有调离或离职，调离或离职人员离开医院之前，跟班人

员必须有一个星期的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间医院不 计服务费），跟班人员熟悉之后得到医院主管部门批准方可上岗。如发现中标人不报医院主 管部门同意就对保安人员调整调离的，每人次扣该季度的满意度评价 10 分，如发现未经医院主管部门同意调整保安管理人员的扣除该季度的满意度评价 30 分。

2.1.10 保安员必须经过保安培训持上岗证上岗，杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、 交通、刑事等事故。

2.1.11 中标人对员工实施量化考核，实施末尾淘汰制。医院有权建议每年淘汰至少 2 名。

2.2 违约处罚

2.2.1 保安服务质量标准采取百分制并与经济挂钩，比例为 1：100 即 1 分等于是 100 元。 采购人每季度不少于两次抽查，每季度进行一次全面检查并汇总每季度抽查情况，满意度百分比分数即视为得分，总得分低于 85 分（不含 85 分）的，按 100 元/分给予经济处罚。

2.2.2 如医院范围内发生被盗案件，系由于中标人保安员职责范围内失职、渎职所造成的，中标人须赔偿相应损失。

2.2.3 如医院财产、医院工作人员、住院病人、就医者人身伤亡和财产损失是由于监管 不力造成的，其损失由中标人承担相应责任和负责赔偿。

2.2.4 停车场如发生车辆丢失、损坏等情况均由中标人承担赔偿责任及相关的法律责任。

2.2.5 中标人服务质量满意度评价不符合要求而扣分罚款，属中标人失职造成的经济赔偿处罚，于当月服务费中扣除。

（三）考核办法

1. 医院成立保安检查与考核工作小组，下设办公室在后勤保障部，负责具体考核工作。 组长:由院长担任。副组长:由后勤分管副院长担任.成员:由院行政办公室、人力资源部、后勤保障部、护理部、感染管理部、财务部、党委办公室负责人组成。

2. 小组工作职责：

- （1）负责指导考核办法及配套考核标准的制定修订工作。
- （2）负责督促、检查后勤保障部考核执行情况。
- （3）至少每季度召开一次质询会审议后勤保障部的考核结果以及考核结果运用。
- （4）负责申诉的最终裁定工作。
- （5）根据考核结果，对保安公司进行处罚。

3. 考核组成人员考核组成人员由院行政办公室、后勤保障部、感染管理部、护理部、党委办公室等相关 部门负责人，中标人驻院第一负责人及具体工作人员组成。

4. 考核时间及方式考核时间及方式为日常考核和每周考核相结合，每月进行一次满意度测评，定期召开联席会。相关科室及后勤保障部进行平时考核，后勤保障部与中标人驻院第一负责人及具体工作人员每周进行现场检查等方式考核，医院党委办公室进行满意度测评及现场调查，感染管 理部、护理部等进行相应专业考核。

5. 考核内容

5.1 保安考核标准 保安考核按照以上“保安服务质量监控”第“2.1.4、2.1.5、2.1.6”条执行。

6. 满意度调查表

亲爱的 xxx/xxx: 现就“xx公司”在我院提供的保安服务工作情况进行调查, 调查内容如下, 请您如实对各项评分并在相应分值栏打“√”。

一、您认为保安员工服务态度如何?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

二、您认为保安员工是否着装整齐, 注意个人卫生?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

三、您认为医院外围秩序状况是否良好?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

四、您认为病区秩序状况如何?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

五、您认为保安巡逻服务态度如何?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

六、您认为巡逻工作及时性和准确性是否满意?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

七、管理人员是否定期到您科室拜访? 对您提出的问题是否积极采取措施予以处理?

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

7.后勤保障部作为保安管理检查与考核工作小组执行机构的主要职责:

(1) 负责考核办法及配套考核标准具体拟定及修订工作。

(2) 负责实施完成对保安管理公司考核工作。

(3) 统计考核结果报分管领导批准后提交财务部, 作为发放保安管理服务费的依据。

(4) 协调、处理考核申诉的具体工作。

(5) 负责与保安管理公司进行沟通协商, 督促对检查发现的问题进行整改。

(四) 其他要求

1.对保安服务人员要求:

1.1、人员基础要求

1.按规定统一着工作装, 着装整洁。

2.工作中不准擅离岗位, 不准嬉笑打闹, 不准看书报杂志, 吃东西、睡觉或做其他与工作无关的事。

3.做到文明礼貌、讲礼节, 不在大楼内乱窜和高声喧哗。

4.讲究礼节礼貌, 遇有人问事, 应热情回答, 不得态度冷漠, 语言不文明, 更不得发生争吵和肢体冲突。

5.不得随地吐痰, 乱扔纸屑和乱写乱画, 物品摆放有序, 医院内不得吸烟。

6.岗位操作时应使用“您好, 请, 对不起, 不客气, 谢谢”等礼貌用语。

7.完成好医院临时交办的其他任务。

2.2、保安服务人员要求: 无男女比例要求, 保安人员年龄 55周岁以下; 男性身高 160cm 以上, 女性身高 150cm 以上, 五官端正, 身体健康。

B、保洁服务要求及内容

1. 保洁服务工作内容

1.1负责招标范围内清洁卫生(包括天花、顶棚、顶房平台、2.5米以下的内外墙、玻璃、灯具、通风口、消防设施、地面、室内家具、电器表面、设备表面、楼梯、走廊、踢脚、通道、窗户、百叶窗、卷帘、花盆、果壳箱、门、桌、椅、病历架、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、自动扶梯扶手、茶水间、会议室、接待室、办公区域、病房

、治疗室、换药室、污物间、库房、配餐室、生活区域（值班室、更衣室）、公共活动场所的台（地）面、公共通道、垃圾桶、明沟、标识牌等），和医院院落、绿化带、道路的保洁工作和垃圾的收集和运送，门前三包"区域的日常保洁保养以及垃圾、医疗可回收废物和协助灭“四害”，不包括外墙清洗和医护办公室、休息室和护士站。

1.2室内橡胶地面/橡胶/地面的养护：定期抛光打蜡（一年一次）、喷磨、刷洗、补蜡、集中清洗消毒。

1.3公共区域的橡胶地面/橡胶/地面的养护：定期抛光打蜡（一年一次）、喷磨、刷洗、补蜡、集中清洗消毒。

1.4医疗可回收废物/生活垃圾的清运及暂存间管理。

1.5终末消毒。

1.6协助护士病区管理：负责病区陪伴床、水瓶、遥控器等物品管理，清点交接床单被服，做好流动控烟宣传及监督（特殊科室区域除外）。

1.7配合院方做好各项创建活动和检查工作，完成突击、抢险等安全应急工作。如遇灾害天气（如暴雨、大雪、冰雹等）应在第一时间内响应，做好灾后清理工作。

2. 保洁服务标准

2.1楼内卫生：

2.1.1地面、墙面、踢脚线：无废杂物、纸屑及时清理；

2.1.2玻璃窗（玻璃、窗框、窗帘、窗台、窗纱）：明净、光洁、无积尘、污迹、斑点；

2.1.3各种设施（如标识牌、灯具、信箱、消防栓箱、消防排烟口、开关插座、污物箱、警铃、安全指示灯、各种标牌站牌等）：外表清洁干净；

2.1.4天花板：无积灰、无蜘蛛网；

2.1.5楼梯（所管区域内的内外楼梯、台阶及通道内阳台、外平台）：无灰尘，无杂物；

2.1.6扶手、栏杆：光洁，无积尘；

2.1.7门（各卫生区域内的门）：干净，及时清理灰尘、污迹；

2.1.8病区床单元设施（如设备带、病床、座椅等）表面无灰尘，污迹；

2.1.9卫生间卫生设施（如马桶、便池、洗面池、尿斗）清洁无异味。

2.2楼外卫生要求

2.2.1所管区域道路地面干净，无垃圾，无杂物、果壳、烟头、纸屑、污迹、痕迹等，无脏物，无积水；

2.2.2路两边花草盆：无垃圾、脏杂物；道路、广场清洁。

2.3厕所要求

2.3.1各种洁具功能良好，设施齐全；如有损坏及时报修；

2.3.2马桶、尿斗、便池、面盆：无污垢，无尿垢，清洁无异味；隔断：无灰尘、无乱涂乱画、无污垢；

2.3.3镜台和台面：无水锈、无污渍、明亮；

2.3.4地面：无垃圾、无水锈、无污渍、干燥防滑；墙面及门：无灰尘、无污渍；

2.3.5垃圾篓、污物箱等：无垃圾满溢现象（污物不超过三分之二）、无污渍，表面清洁、保持完好。

2.4 特殊场所工作要求

2.4.1门诊保洁人员应在正常上班之前做好诊室、诊台、窗台、诊床、地面、水池等卫生清扫工作；

2.4.2.各公共厕所要求每半小时清洁打扫一次；

2.4.3各科室保洁人员要服从护士长或科室负责人统筹安排，按各科室特殊要求及操作规程实施保洁操作；

2.4.4手术室、ICU、血透室、检验科等高危科室工作人员要进行无菌观念和隔离知识的培训，除做好常规保洁外，要做好物品消毒、自身消毒隔离和自我保护工作。

2.5保洁服务具体安排

保洁服务具体包含：室内及公共区域清洁卫生；（包括：天花、顶棚、内墙、玻璃、通风口、地面、标识、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、停车场，垃圾清运至

医院暂存点。其他临时性的卫生保洁（如：创卫、重大节日等）。

2.5.1.建筑物区域内工作要求

（1）医院建筑物外科的公共地面在每天**18：00**前全面清扫**2**次，其余时间作巡回保洁；每月用高压清洗机对全院公共地面进行清洗**2**次。

（2）公共地域地面以上的门、窗、墙、消防栓、公告栏、栏杆、各类标识物等配套设施随时清洁保持干净。公用椅、凳、台每天清抹及消毒**1**次。

（3）公共地域的垃圾箱每天清理及消毒**1**次。地面有血、污渍的即时清洗及消毒。

（4）公共区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒**2**次，其余时间进行巡回保洁，保持卫生间清洁、干燥、无异味；

（5）工作时间为每天**6：30**至**18：00**；

（6）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，放置位置统一、规范。

2.5.2建筑物区域内工作质量标准

（1）地面保持干净、整洁，非雨季、雨天时保持干爽；

（2）地面杂物及时清理；

（3）地面有血、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理；

（4）垃圾箱内垃圾满则清倒，周围无异味，消毒规范；

（5）明渠保持畅通；

（6）地面及附设物无明显青苔、杂草；

（7）各类标识、墙壁有不当广告、张贴物时要及时清理并不留明显污痕；

（8）清扫、清洗地面及公共附设物时不过分扬尘、无过分噪声。

2.5.3建筑物内科室清洁工作要求

（1）地面、走廊、楼梯、墙壁(可控区域内)清洁，每日清洁及保洁，其余时间巡回保洁；

（2）天花、墙壁、高空飘台每月集中清洁**1**次；

（3）各类门、窗、玻璃、标识每天清洁**1**次；

（4）各类台、椅、凳每天清抹及消毒**2**次；

（5）洗手盆清理、消毒**2**次；

（6）各类物体按规范进行消毒；

（7）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，放置位置统一。

2.5.4规范、质量标准

（1）地面：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔；

（2）墙壁：3米以下手摸无明显灰尘，无明显污迹、青苔，不当张贴及时清理；

（3）大厅及走廊：地面保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理；

（4）楼梯：保持干净，垃圾、水迹停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔；

（5）栏杆：保持干净、光亮，无水迹；

（6）天花：眼望无蛛网、无尘迹；

（7）天台：保持干净，垃圾、水迹（雨天除外）停留时间短，无明显垃圾、污垢、青苔，杂物及时清理，除部分因物理原因处理不到的部位；

（8）门窗：保持干净，光亮，手摸无明显尘迹；

（9）台、椅、柜：保持洁净，台、柜暗面无明显垃圾，按规范消毒；

- (10) 附属设备及工具：空调、风扇等附设物表面手摸无明显尘迹；
- (11) 垃圾箱：满即清倒，表面干净无明显污渍，按规范消毒；
- (12) 洗手盆、污物池：无明显污垢、不堵塞，按规范消毒；
- (13) 灯具：眼望无明显尘迹，操作安全；
- (14) 标识：保持干净，无不当张贴物；
- (15) 各类物体按医院规定进行消毒；
- (16) 各种清洁、消毒等必须按医院相关规定执行，有相应的运行记录。

2.5.5非临床科室用房清洁要求及质量标准

各类行政、办公、业务、休息室、会议室、接待室、科研教室、资料室等非临床用房的清洁质量，在达到上述（建筑物内科物体清洁要求及质量标准）标准的基础上，须要达到下列要求和标准：

- (1) 每天清洁为2次，每天例行的清洁的时间及周、月集中清洁时间为商定时间，清洁时间的执行以不影响医院公务为原则。除室外及垃圾箱内的垃圾外，室内文书、信函、纸条等物件（物体）在清理前须征得室内人员同意后进入；
- (2) 非临床区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，其余时间进行巡回保洁；
- (3) 人员在工作过程中要按规范保持良好礼仪、礼貌；
- (4) 人员在工作过程中严格遵守医院的保密制度；
- (5) 工作时间为每天6：30至11：30；13：30至18：00；
- (6) 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，放置位置统一、规范。

2.5.6临床科室用房清洁要求及质量标准

门诊、各住院病区、手术室、新生儿监护室等临床科室，以及检验、B超、药房等各类临床辅助科室的清洁质量，在达到上述（建筑物内科物体清洁要求及质量标准）标准的基础上，须要达到下列要求和标准：

- (1) 每天全面清扫为2次，全面拖抹及消毒2次。其余时间作巡回保洁，及按医务人员的要求及时消毒；
- (2) 各类临床医务办公室、配药室、储存室、值班室、休息室、候诊室等半污染区室每天全面清洁及消毒2次，其余时间作巡回保洁，及按医务人员的要求及时消毒；
- (3) 各类临床病区、监护室、手术室、注射室、治疗室、诊室等污染区室每天全面清洁、消毒3次，其余时间作巡回保洁，及按医务人员的要求及时清洁、消毒；
- (4) 临床科室附设各类治疗车、器械、机械、消毒灯具及医疗设备及工具每天全面清洁、消毒2次，其余时间按医务人员的要求进行清洁及消毒；
- (5) 临床使用的医用毛巾、拖鞋、便盘等，按医务人员的要求及时清洗及按规范消毒；
- (6) 临床区域内的台、椅、凳、病床、床头柜每天全面清洁及消毒2次，其余时间按医务人员的要求进行清洁及消毒。出院病床单元及时进行全面清洁及消毒；
- (7) 临床区域的洗手盘、清洗治疗盘等每天全面清理、消毒2次；
- (8) 临床区域的垃圾及时进行分类、院内集中收集，清倒后垃圾箱、垃圾篓须及时清洁及消毒；
- (9) 临床区域的卫生间每天全面清洁、清理、消毒为3次，其余时间进行巡回保洁；
- (10) 各类临床科室的清洁及消毒工作除要达到上述要求外，另根据各科室的实际情况按医务人员的要求及安排（工作范围内）进行；
- (11) 工作时间为每天6：30至11：30；13：30至18：00。（轮班值班）备注：重症监护室、急诊区域24小时值班；
- (12) 为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，放置位置统一、规范；

(13) 按照医院的管理要求,严格遵守相关的制度,若不服从管理或教育无效者,院方有权要求予以更换,并对物业公司予以处罚。

(14) 各种清洁、消毒等必须按医院相关规定执行,有相应的运行记录。

3.典型保洁区域服务标准及工作要求:

3.1病区洗手间

服务项目	标准(质量要求)	程序	频次	工具(材料)
地面	无浮灰、水迹、杂物、鞋印及污迹	1、将地面清扫干净 2、用拖把拖净地面 3、对污迹用毛刷蘸清洁剂刷洗 4、用干拖把拖净地面	1、上、下午至少各一次 2、随脏随拖	1、清洁剂 2、毛刷 3、抹布(百洁布) 4、拖把
墙壁瓷砖	无灰尘、水迹、皂迹,瓷砖缝隙处洁白	1、用蘸有清洁剂的抹布由上至下擦拭干净 2、用抹布擦净	每天上午一次	1、清洁剂 2、毛刷(牙刷) 3、抹布(百洁布)
脸盆及台面	无水迹、黄迹,洁净、光亮	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面 2、用抹布擦干净	每天上、下午各一次	1、清洁剂 2、抹布(百洁布)
镜面、镜框	无灰尘、水迹、锈迹,镜面上无顽垢	1、用玻璃刮刮净镜面上的水迹 2、用抹布蘸矿物油擦拭镜框 3、用清洁剂清除污迹	每天上午一次	1、玻璃刮 2、抹布(百洁布) 3、矿物油
所有金属架、龙头、污物钩、软管、下水弯头、开关、扶手等	光亮、无斑迹	1、用抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂擦拭金属器 3、用抹布擦净	每天上午一次	1、抹布 2、铬、不锈钢清洁剂

垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天上、下午至少一次 2、随满随倒	1、清洁剂 2、百洁布 3、毛刷 4、抹布 5、手套 6、塑料袋
门	无浮灰、手印、斑迹	用抹布擦净门面、框	每周一次	1、抹布 2、门锁眼专用工具包 3、矿物油
灯及灯罩	无灰尘	用抹布擦净	每月一次	抹布（百洁布）
空气	无异味、空气清新	酌情在洗手间内喷洒空气清新剂	必要时	空气清新剂

3.2病房

服务项目	标准（质量要求）	程序	频次	工具（材料）
门、防火通道	光亮，无浮灰、手印、斑迹	用抹布擦净门面、框、把手	每周一次	抹布
地面	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净（先扫后拖） 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	1、每天至少二次 2、随脏随拖	1、拖把 2、清洁剂 刮刀
床头柜	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次	1、抹布 2、清洁剂
床	无灰尘、污迹、破损	1、用抹布逐层擦拭至洁净 2、对污迹处用清洁剂擦拭	每天一次	1、抹布 2、清洁剂

椅子	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次	1、抹布 2、清洁剂
喷淋、烟感器	无蜘蛛网	用抹布抹净	每月一次	抹布
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布去除污迹 3、用干净抹布抹净	每周至少一次，脏随清	1、抹布 2、清洁剂
顶灯、罩	无蜘蛛网	用抹布抹净	每周一次	抹布
开关、插座、空调调节器	无灰尘、污迹，光亮、无破损	1、抹布抹浮灰 2、用抹布去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次	1、抹布 2、清洁剂
窗户玻璃、窗框、窗台	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除污水 3、刮水器刮在玻璃上运行应是边框到对门边框 4、每刮一回用抹布将刮水器擦干，再进行下一回 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去	每月一次	1、抹布 2、清洁剂 3、刮水器
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天上、下午至少各一次 2、随满随倒	1、清洁剂 2、百洁布 3、毛刷 4、抹布 5、手套 6、塑料袋

3.3公共区域

服务项目	标准（质量要求）	程序	频次	工具（材料）
走廊	清洁光亮，无尘、斑迹、油迹、污迹、烟头	1、用尘推往返推尘 2、将灰尘推至拐角用抹布抹掉 3、更换干净推头 4、在不影响人员进出的情况下对斑迹、油迹用洗地机抽洗	1、尘推： 2小时1次，随脏随打扫； 2、洗地机：每半月1次	1、尘推 2、抹布 3、洗地机
楼梯、栏杆	干净，无灰尘、污迹	用湿拖把拖净	每天一次	拖布、抹布
候诊椅	无灰尘、污迹、杂物、水迹，干净明亮	1、抹布蘸清洁剂逐个抹净 2、用干抹布抹净	每天二次	抹布
大厅玻璃	无灰尘、污迹，洁净明亮	1、用干净抹布蘸清洁剂擦拭 2、用干抹布擦拭至洁净明亮	每周一次	1、抹布 2、清洁剂

3.4保洁服务频率/周期实施安排

3.4.1病区：地面清洁和收生活垃圾（每天 2-3 次，满足实际要求）；门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面(如放有食品及监护仪等，需请病患或医护人员确认或协助移动方可清洁)和氧气台（每 1-2 天 1 次）；天花板蛛网清扫、门面、标志标牌、床架、椅子、床头柜及储物柜内部、窗框、低墙面（每周清洁 1 次）；高墙面污渍清除、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30-45 天清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）。每张出院床及时清洁和消毒处理。治疗车、护理车、平车、轮椅每日清洁消毒一次，每周充气及打油一次；

3.4.2 EICU、ICU:地面清洁（2-3 次/天，满足实际要求）、收垃圾（每 2-4 次，满足要求）；门面、标志标牌、门把手、照明开关、吊塔、床按钮、床扶手、餐板、床头柜及床旁桌(如放有食品及监护仪等，需请患者或医护人员确认或协助移动方可清洁)和氧气台（每天 1 次）；每张出院床及时清洁和消毒处理；门把手、照明开关、床按钮、床扶手、餐板、床头柜及床旁桌、床架、椅子、无菌柜和治疗柜外表面(每天消毒1 次);临时污染立即消毒；窗台、低墙面、病房垃圾桶（每天清洁 1 次）；玻璃（每周 1 次）；高墙面污渍清除、天花板、灯具、风口表面、高窗框及轨道（每 30 天左右清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.3办公区/功能房/处置间：地面清洁和收生活垃圾（每天 1-2 次，满足实际要求）、门把手、桌面、饮水机及微波炉表面清洁（每天 1 次）；天花蛛网清扫、门面、标志标牌、桌椅、床架、电话、电视机及柜表面、更衣柜表面、低墙面（每周 1 次）；高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道（每 30 天 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.4治疗室（含一般治疗室及处置间）：地面清洁（每天 3 次，满足实际要求）；门面及把手、标志标牌、冰箱外表面（每天 1 次）；治疗柜/药品柜/医废桶/药品柜外表面（每天 2 — 3 次）；门把手、水龙头及物表消毒（1 次/天）；天花板蛛网清扫（每周 1 次）；高墙面、灯具、风口表面、玻璃、窗框及轨道（每 30 天 1 次，随季节变

化会调整清洁频率)；领回的液体及物品及时上架入柜；

3.4.5公共区域：地面清洁、电梯轿厢和收生活垃圾（每天至少 2 次）；门面、电梯门、扶手、窗台、标志标牌、桌椅及体重秤表面（每天 1 次）；天花板蛛网清扫、玻璃、低墙面、公区桌椅架及挪开清洁地面边角（每周 1 次）；高墙面、灯具、风口表面、窗框及轨道（每 30 天 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.6卫生间：地面清洁和收生活垃圾（每天至少 2-3 次，有污染及时清理）；门把手、镜面/玻璃、水龙头、洗手池、便池/马桶等洁具（每天 1 次）；天花板蛛网清扫、门面、墙面、标志标牌、盆架、五金件、洁具、地面边角、淋浴喷头、晾衣杆（每周彻底刷洗、清洁 1 次）；灯具、风口表面、窗框及轨道（每 30 天清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.7垃圾收集：负责门急诊、检查科室、诊断室、办公室、值班室、ICU、手术室、公共区域的医疗和生活垃圾、外包装收集、住院部病房及公共区的生活垃圾、外包装及时收集清运；医疗（感染性、损伤性及药物性）、生活垃圾、外包装院内点到点的转运，垃圾转运每天至少 2 次，随满随收，满足实际要求；

3.4.8门诊：地面清洁和收生活/医疗废物、外包装（每天 2-3 次）；门面、办公桌椅、标志标牌、门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面(如放有食品及监护仪等，需请病患或医护人员确认或协助移动方可清洁)和氧气台（每 1-2 天 1 次）；天花板蛛网清扫、床架、椅子、床头柜及储物柜内部、窗框、低墙面（每周清洁 1 次）；高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30 天清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.9检查科室：地面清洁和收生活垃圾（每天 2-3 次，满足实际要求）；门面、办公桌椅、标志标牌、门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面(如放有食品及监护仪等，需请病患或医护人员确认或协助移动方可清洁)和氧气台（每 1-2 天 1 次）；天花板蛛网清扫、床架、椅子、床头柜及储物柜内部、窗框、低墙面（每周清洁 1 次）；高墙面污渍清除、天花、灯具、风口表面、玻璃、高窗框及轨道（每 30 天清洁 1 次，随季节变化会调整清洁频率）；

3.4.10手术室：通道地面清洁（每天 2 次，满足实际要求）；手术间地面清洁及收垃圾（每台手术结束清洁一次）；办公区收生活垃圾（每天 2 次）；门面、门把手、办公区、治疗柜、无菌柜外表面、洗手池、通道、门面、标志标牌、窗框（每天 1 次）；高墙面污渍清除、手术室周计划清洁、洗手池及卫生间彻底清洁、楼梯及洗澡间刷洗、屏风、天花板、灯具及风口表面、玻璃、高窗框及通风口（手术室内每周 1 次；非手术区域每月 1 次）；

3.4.11外围：道路清扫、绿化带捡拾生活垃圾及垃圾桶清洁（每天 1—2 次，满足实际要求）、收垃圾（每天 3-4 次）、标志标牌抹尘和栏杆清洁、天台清扫（每周 1 次）、围墙及重点区域定期刷洗（每月 1-2 次）、排水沟沉沙井清洁（每 1-3 月 1 次，随雨季变化调整）。

4.医疗可回收废物收集工作要求和质量标准

4.1医疗可回收废物收集工作要求

4.1.1垃圾的分类、收集在院内进行。实行专人负责制；

4.1.2将医院垃圾按医疗可回收、生活垃圾进行分类、收集并分别送到院内指定地点，每天巡回进行。收集次数根据医院的实际情况，必须满足运行管理的需要；

4.1.3医院内垃圾存放区域每天清洗、消毒1次，每周全面清洗消毒1次；

4.1.4必须按照医院的管理要求，严格遵守相关的制度，若不服从管理或教育无效者，院方有权要求予以更换，并对物业公司予以处罚。

4.2医疗可回收废物收集工作质量标准

4.2.1医疗可回收废物收集、运送：执行中华人民共和国《医疗废物管理条例》、《医疗卫生机构医疗废物管理办法》，医疗可回收废物要求必须有专人负责，按时用专用工具运输到储存点；

4.2.2产生医疗可回收废物的科室应按指定地点临时存放，指定专项医疗可回收废物运输员与科室进行交接运输；

4.2.3医疗可回收废物收集过程必须称重，并有交接记录。医疗可回收废物被暂存点回收时须做好签收记录，登记资

★	1	<p>料至少保存三年；</p> <p>4.2.4收取医疗可回收废物的专用车辆必须密封，在运送途中必须加盖。使用后，每天在处置处进行清洗消毒；</p> <p>4.2.5医疗可回收废物收集点有明显标识，门上有医疗可回收废物警示标识，且必须上锁，并有专职人员管理，有防鼠、防蝇、防蚊、防蟑螂的防四害措施，定期喷洒药水，每次收取完毕后进行有效的清洗与消毒，保持室内清洁整齐；</p> <p>4.2.6禁止在医疗可回收废物暂存点室内或周边地区吸烟、饮食，门上设“禁止吸烟、饮食”警示标识；</p> <p>4.2.7运送员在运送医疗可回收废物时，医疗可回收废物不准靠到身上，只能手提，做好个人整套的防护措施；</p> <p>4.2.8随时检查医疗可回收废物车的使用情况，避免泄漏污液。</p> <p>5.保洁考核标准</p> <p>5.1医院成立物业检查与考核工作小组，下设办公室在后勤保障部，负责具体考核工作。</p> <p>组长:由院长担任。副组长:由后勤分管副院长担任.成员:由院行政办公室、人力资源部、后勤保障部、护理部、感染管理部、财务部、党委办公室负责人组成。</p> <p>5.2小组工作职责：</p> <p>（1）负责指导考核办法及配套考核标准的制定修订工作。</p> <p>（2）负责督促、检查后勤保障部考核执行情况。</p> <p>（3）至少每季度召开一次质询会审议后勤保障部的考核结果以及考核结果运用。</p> <p>（4）负责申诉的最终裁定工作。</p> <p>（5）根据考核结果，对物业公司进行处罚。</p> <p>5.3考核组成人员</p> <p>考核组成人员由院行政办公室、后勤保障部、感染管理部、护理部、党委办公室等相关部门负责人，中标人驻院第一负责人及具体工作人员组成。</p> <p>5.4考核时间及方式</p> <p>考核时间及方式为日常考核和每周考核相结合，每月进行一次满意度测评，定期召开联席会。相关科室及后勤保障部进行平时考核，后勤保障部与中标人驻院第一负责人及具体工作人员每周进行现场检查等方式考核，医院党委办公室进行满意度测评及现场调查，感染管理部、护理部等进行相应专业考核。</p> <p>5.6保洁服务考核</p> <p>5.6.1.日常或每周、月考核：</p> <p>（1）保洁人员仪容仪表、行为举止、服务态度不符合人员素质要求，劝阻不改，经双方确认，扣中标人100-200元/次。</p> <p>（2）未达到保洁服务内容具体要求的，经双方确认且整改无效，每一处（如：天花板、顶棚、楼顶平台、内墙、玻璃、灯具、通风口表面、地面、室内家具、民用电器表面、楼梯及栏杆、走廊、踢脚、通道、窗户、窗框及轨道、门、桌、椅、病床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、垃圾桶、标识牌、纱窗、窗帘、床帘、屏风、门把手、照明开关、床摇手、床扶手、餐板、床头柜及储物柜柜面、高墙面污渍清除、吊塔、床按钮、床扶手、餐板、床架、电话、电视机及柜表面、冰箱外表面、更衣柜表面、低墙面、治疗柜/药品柜/医废桶/药品柜、水龙头、洗手盆、五金件、洁具、地面边角、淋浴喷头、晾衣杆、通道、道路、地面、绿化带等等）扣中标人：100 元/次。</p> <p>（3）卫生间有异味，被检查人员发现，经双方确认且整改无效，扣中标人100元/次。</p> <p>（4）生活垃圾、外包装、医疗废物未及时收集清运，经双方确认，扣中标人100—200 元/处/次；与外包公司交接不清、登记不全，经双方确认，扣中标人100—500 元/次；发现私自变卖生活垃圾、外包装、医疗废物，经双方确认，扣中标人2000 元/次/人。</p> <p>（5）未对不同区域的清洁工具分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分，或违反院方其他要求责令不改的，扣中标人100-500 元/次/人。在医院等级评审检查或上级部门检查中因中标人原因被点名批评，扣中标人3000</p>
---	---	--

元/次。

（6）中标人所提供的服务采购人不满意，与采购人沟通协调不畅的，采购人有权提前终止服务合同，且中标单位无条件撤出。

5.6.2 季度考核及其他

连续两个月医院职工及患者满意度调查均低于 **70%**（不含基本满意），一个月后无明显改善，且保洁服务质量不稳定，医院将重新启动招标程序，提前终止服务合同，且中标单位无条件撤出。

5.6.3 卫生保洁和垃圾清运服务考核标准

（五）、考核评分表，见附件。

物业管理服务

考核标准

三、监管、考核方法

（一）、后勤科管理

后勤科会同监管部门每天对室内外环境卫生质量进行检查；每周抽查**1-2**个病区卫生质量；每月检查**1-2**次生活垃圾规范收集及清运；每月检查**1**次医疗垃圾规范收集等。后勤科监管人员每月将对乙方保洁等服务质量的检查情况汇总成监管总结，并收集各监管部门的服务质量和满意度评分表，在月度考核中，形成评分依据。每个月审核乙方上月工作总结、当月工作计划、月度报告等。

（二）、乙方自主监管

1、乙方需按合同要求配置现场管理人员，并认真履行现场管理职责，确保现场工作质量及员工服务态度符合医院要求。

2、乙方对客服的满意度调查由专人负责制，负责意见征询调查表格的发放、收集、统计、分析，提出整改或处理建议，并报送后勤科审核。

（三）、集中考核

后勤科每月组织一次由医院后勤科、院感科、护理部、党办、院办、财务科、门诊办公室等参加的乙方服务质量联合考核，乙方负责人全程参加考核会，对集中考核形成的综合评分进行认可。

3、其它考核形式

（1）、投诉考核：乙方接到电话投诉，需当日给予回复处理；接到书面投诉需在三个工作日内给予书面回复，投诉未及时处理和处理**200**元/次。

（2）、单科室（或部门）满意度及考核评分：评分满分**100**分， ≥ 90 分以上不处罚， $80 < \text{分值} < 90$ 分每扣一分扣除**100**元/次/项， ≤ 80 分扣款**500**元/次。

（3）、医院检查、抽查卫生不达标，单个点位扣罚**50**元/次。上级检查及上级暗访并书面通报、网上通报的卫生不达标扣罚**500**元/次

4、对于乙方在提供管理服务过程中的过失行为或疏忽给医院所造成的任何直接责任（包括合理的律师费），由乙方给予医院赔偿，使医院免受损失。

（五）、考核评分表，见附件。

7. 后勤保障部作为物业管理检查与考核工作小组执行机构的主要职责：

（1）负责考核办法及配套考核标准具体拟定及修订工作。

（2）负责实施完成对物业管理公司考核工作。

（3）统计考核结果报分管领导批准后提交财务部，作为发放物业管理服务费的依据。

（4）协调、处理考核申诉的具体工作。

（5）负责与物业管理公司进行沟通协商，督促对检查发现的问题进行整改。

C、电工、维修工要求及内容

1.服务要求:

1.1严格遵守甲方各项规章制度,严守值班岗位,定期巡视。

1.2熟练掌握各种管道走线,保证水、气(采暖)、上下水畅通。

1.3负责完成所管辖设备的检修计划,保证平衡水箱、生活水箱清洁、无滴漏,污水坑排污畅通。

1.4协助甲方搬运杂物及配送。

2.人员要求:

2.1具备水暖运行、高低压配电、维修保养三年工作经验,持证上岗。具备一定的设备运行的专业知识,熟悉水暖设备工作性能和维修保养规程,熟悉水暖的维修操作规程。

(五)、考核评分表,见附件。

物业管理服务

考核标准

四、监管、考核方法

(一)、后勤科管理

后勤科会同监管部门每天对室内外环境卫生质量进行检查;每周抽查1-2个病区卫生质量;每月检查1-2次生活垃圾规范收集及清运;每月检查1次医疗垃圾规范收集等。后勤科监管人员每月将对乙方保洁等服务质量的检查情况汇总成监管总结,并收集各监管部门的服务质量和满意度评分表,在月度考核中,形成评分依据。每个月审核乙方上月工作总结、当月工作计划、月度报告等。

(二)、乙方自主监管

1、乙方需按合同要求配置现场管理人员,并认真履行现场管理职责,确保现场工作质量及员工服务态度符合医院要求。

2、乙方对客服的满意度调查由专人负责制,负责意见征询调查表格的发放、收集、统计、分析,提出整改或处理建议,并报送后勤科审核。

(三)、集中考核

后勤科每月组织一次由医院后勤科、院感科、护理部、党办、院办、财务科、门诊办公室等参加的乙方服务质量联合考核,乙方负责人全程参加考核会,对集中考核形成的综合评分进行认可。

(四)、考核等级设定及结果评定

1、考核要求:乙方从开始提供服务起每月考核一次,双方共同参与组织考评过程,考评结果双方共同认可。

2、考核结果评定:

考核得分=病区保洁质量考评(40%)+院感考评(10%)+管理部门考评(30%)+满意度(20%)

(1)、考核分数为90分(含90分)及以上则全额拨付月度物管费,考核结果为优;

(2)、考核分数为80分-89分,扣减1%月度物管费,考核结果为良;

(3)、考核分数为70分-79分,扣减2%月度物管费,考核结果为合格;

(4)、考核分数为70分以下(不含70分)为不合格,扣减8%月度物管费。

(5)、如果连续两月低于70分以下,医院可单方解除本合同。

3、其它考核形式

(1)、投诉考核:乙方接到电话投诉,需当日给予回复处理;接到书面投诉需在三个工作日内给予书面回复,投诉未及时处理和处理200元/次。

(2)、单科室(或部门)满意度及考核评分:评分满分100分,≥90分以上不处罚,80<分值<90分每扣一分扣除100元/次/项,≤80分扣款500元/次。

(3)、医院检查、抽查卫生不达标,单个点位扣罚50元/次。上级检查及上级暗访并书面通报、网上通报的卫生不

达标扣罚500元/次

4、对于乙方在提供管理服务过程中的过失行为或疏忽给医院所造成的任何直接责任（包括合理的律师费），由乙方给予医院赔偿，使医院免受损失。

（五）、考核评分表，见附件。

附件1：保洁临床服务质量考核评分表

考核项目		分值 (100分)	扣分内容	扣分
服务态度	保洁员素质（到岗履职情况、是否做到文明服务、礼貌服务）	6		
	保洁员工作服从性	4		
服务水平	保洁服务标准化配置	5		
	有无使用保洁专业设备或试剂	5		
	无菌区域（治疗室、手术室等）卫生	15		
	病房、诊室、检查室卫生	20		
	医护办公、值班区卫生	10		
	开水房、晾晒间、走廊、楼梯间、玻璃、墙面、天花板等公共区域卫生	10		
	感染卫生	8		
	卫生间卫生（环境整洁及异味情况）	5		
服务时效	清洁时间是否及时	6		
	问题整改是否到位	6		
合计得分				

考核日期： 考核科室： 负责人：

附件2：综合管理评分表

检查内容		分值	扣分
项目 管 理 与 运 营 (3 5分)	人员稳定率（按照项目要求提供的人员配备情况进行不定期抽查），每月人员稳定率在80%以上。每低1%扣1分。	8	
	在岗充足率（按照人员分布情况进行不定期抽查），缺岗1人扣1分、溜岗1人/次扣0.5分。	6	
	管理人员每周至少3次进行日常督导巡查并有工作记录。（查现场与工作记录）缺一次扣1分，无记录扣1分，	6	
	对新进员工进行岗前培训，合格后方可上岗；每年应对员工进行保洁技术、安全、服务要求、院感知识等培训不少于2次。（查记录）缺一项扣1分	5	
	5管理人员对业主方提出的整改意见及时处理，有反馈，有整改效果。	4	

	6.管理人员对投诉等应急事件响应及时（凡是业主单位要求管理人员到现场的，需第一时间相应），应急事件处理不及时扣1分，处理不得当扣1分，月投诉超过3例扣3分。	6	
工 作 人 员 服 务 质 量 (4 5分)	1. 人员素质要求：具备基本从业人员素质，人员平均年龄不超过60岁。	2	
	2.服务要求：工作人员着装整洁、规范，仪容仪表得当，文明礼貌、热情服务，在岗期间工作勤奋、认真。一项不符扣0.5分。	4	
	3. 质量标准：对照行业保洁标准考核保洁服务质量，特别是重点科室、特殊区域和公共区域服务质量。一项不符扣0.5分。	26	
	安全防范：安全警示提示及防滑措施配备到位，路面障碍物或积水及时处理；特殊保洁时应有防护措施和监护人员。一项不符扣1分。	5	
	5.根据临床科室需求开展标准化作业，流程合理，操作规范。	4	
	6.无投诉及意外伤害，发生一例扣1分	2	
	7.对各类服务提升整改有效、到位，成效不满意扣1分，无整改推进扣1分。	3	
耗 材 、 物 资 、 设 备 、 配 备 情 况 (2 0分)	1. 按要求保洁工具配备到位，设备先进、药剂使用合理。	5	
	2.日常保洁耗材补给及时、充足，满足工作需求。	5	
	3.工具设备定时进行检查和保养。	4	
	4.合理使用设施设备，降低能耗，做到有效节约。	4	
	5.物资堆放整齐有序，符合业主方管理要求	2	
总分		100	

考核日期： 考核科室： 负责人：

附件3：院感考核评分表

检查部门：	检查日期：	检查人员：	总得分：
-------	-------	-------	------

项次	检查内容	分值	检查标准	扣分
1	员工应有预防感染意识和卫生常识。	5	考核、提问，一人答不出或做不到扣0.5分	
2	制服按规范穿戴整洁，必要时应穿戴口罩、帽子、手套、靴子、围裙等防护用具。	5	一人不知道或做不到扣0.5分	
3	保洁间保持整洁，不放私人用品。	5	1人不符合要求扣0.5分	
4	保洁车等卫生用品、工作用具摆放整洁，按照上层为清洁区，下层为污染区的原则执行。	5	1人不符合要求扣0.5分	
5	拖把、抹布等四分开，标记明确，规范消毒。	6	一个病区未做到扣0.5分	
6	病区应严格执行清洁消毒制度，按照《病区医院感染管理规范》做好清洁和消毒工作。	15	一个病区未做到扣0.5分	
7	严格执行手卫生规范。	5	一个病区未做到扣0.5分	
8	各种消毒剂、洗涤剂标识明显。	6	一人一次做不到扣1分	
9	消毒剂配制流程正确、浓度准确，不得使用过期消毒剂，不滥用、不乱用消毒剂。	10	未执行一项扣1分	
10	发现地面污染血迹、污迹应及时处理。	6	未做到一项扣2分	
11	消毒剂应妥善、安全保管，不随地摆放、丢弃。	6	发现一处未做到扣0.5分	
12	无菌物品与污染物品应分别密闭装运。	6	发现一处未做到扣0.5分	
13	分体空调过滤网及中央空调表面保持清洁。	5	一处未执行扣0.5分	
14	医疗废物处理按《医疗废物管理条例》严格执行。	10	一个病区未执行扣0.5分	
15	洗涤、清洗消毒符合院方要求	5	未执行扣1分	

合计	10 0	扣分合计	
----	---------	------	--

附件4：满意度考核评分表

亲爱的护士长、xxx/xxx:

现就“xx物管公司”在我院提供的后勤服务工作情况进行满意度调查，调查内容如下，请您如实对各项评分并在相应分值栏打“√”。

谢谢！

一、您认为保洁员工服务态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

二、您认为保洁员工是否着装整齐，注意个人卫生？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

三、您认为医院外围环境保洁状况是否良好？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

四、您认为病区保洁状况如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

五、您认为运送员工服务态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

六、您认为运送工作及时性和准确性是否满意？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

七、您认为运送员工工作时是否着装整齐，精神良好？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

八、管理人员是否定期到您科室拜访？对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

7.后勤保障部作为物业管理检查与考核工作小组执行机构的主要职责：

- (1) 负责考核办法及配套考核标准具体拟定及修订工作。
- (2) 负责实施完成对物业管理公司考核工作。
- (3) 统计考核结果报分管领导批准后提交财务部，作为发放物业管理服务费的依据。
- (4) 协调、处理考核申诉的具体工作。
- (5) 负责与物业管理公司进行沟通协商，督促对检查发现的问题进行整改。

物业服务人员配置要求

1、总人数147人，工作人员要求体检合格（入院服务时须提供人员体检报告或健康证），采购人可以根据医院实际情况，按照医院业务开展需求，逐步增减人员。（供应商须提供承诺函，格式自拟）

1.1院本部A、B区和李庄同济医院院区保洁至少97人（其中A、B区58人，李庄院区39人），保安至少32人（其中A、B区18人，李庄院区14人）。

1.2李庄同济医院机电工、维修工等工人18人。

2、服务人员岗位及配置数量要求：

序号	岗位	人数	备注（主要设岗配人依据及任职必要条件的说明）
----	----	----	------------------------

1	整体	服务中心	专业经理	1	<p>1.配备人数：专业经理（至少1名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）性别：限男性；</p> <p>（2）年龄：50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（3）学历：大专及以上学历（提供有效的证书原件扫描件）；</p> <p>3.熟悉清洁、工程相关专业知识，具有实际管理经验；</p> <p>4.具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性，具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
2	环境 清洁 维护 部	清洁主管		1	<p>1.配备人数：清洁主管（至少1名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性55岁以下，女性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）学历：须具有高中及以上（提供有效的证书原件扫描件）；</p> <p>（3）精通环境、设施、物品的日常和专项清洁，以及各类清洁机具、药剂使用的要领，熟练掌握相关技术知识、作业技能及操作规范；</p> <p>（4）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
3		日常 清洁 班	日常清洁 班长	2	<p>1.配备人数：日常清洁班长（至少2名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）熟悉环境、设施、物品的日常和专项清洁，以及各类清洁机具、药剂使用的要领，基本掌握相关技术知识、作业技能及操作规范；</p> <p>（2）具有基本书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；</p> <p>（3）具有安全防护和应急处理的基本意识、能力。</p> <p>（4）男性55岁以下，女性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）</p>

4		环境 维护 保障	清洁工	94	<p>1.配备人数：清洁工（至少94名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性60岁以下，女性50岁以下；</p> <p>（2）具有安全防护和应急处理的基本意识、能力。</p>
4		主管	秩序主管	1	<p>1.配备人数：秩序主管（至少1名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）学历：须具有大专及以上（（提供有效的证书原件扫描件））；</p> <p>（3）具有较强业务能力和处理突发事件的能力，责任心和纪律性强；</p> <p>（4）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
5	秩序 维护 部	班长	秩序班长	4	<p>1.配备人数：秩序班长（至少4名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性55岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）熟悉医院秩序管理的要求，具有政府部门颁发的保安员证（提供证明材料原件扫描件）；</p> <p>（3）具有较强业务能力和处理突发事件的能力，责任心和纪律性强；</p> <p>（4）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
6		监控 值守	监控值守 人员	4	<p>1.配备人数：监控值守人员（至少4名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性60岁以下，女性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（3）具有较强业务能力和处理突发事件的能力，责任心和纪律性强；</p> <p>（4）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>

7		安全 值守	门岗、巡 逻	22	<p>1.配备人数：门岗、巡逻（至少22名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性60岁以下，女性50岁以下；</p> <p>（2）熟悉医院秩序管理的要求。；</p> <p>（3）具有较强业务能力和处理突发事件的能力，责任心和纪律性强；</p>
7		主管	工程主管	1	<p>1.配备人数：工程主管（至少1名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性55岁以下，女性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）学历：大专及以上学历（提供证明材料原件扫描件）；</p> <p>（3）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
8		班长	工程班长	2	<p>1.配备人数：工程班长（至少2名）；</p> <p>2.人员要求</p> <p>（1）年龄：男性55岁以下，女性50岁以下（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p>
9	工程 部	设备 运行 保障	电工	8	<p>1.配备人数：电工（至少8名）；</p> <p>2.人员要求：</p> <p>（1）男性不满60岁，女性不满50岁（提供有效的身份证原件扫描件）；</p> <p>（2）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。</p> <p>（3）专业能力：均持有效的《中华人民共和国特种作业操作证》（高压电工作业或低压电工作业）（说明：提供有效证件原件扫描件）</p>

10		维修保障	维修工	7	1.配备人数：维修工（至少7名）； 2.人员要求： （1）男性不满60岁，女性不满50岁（提供有效的身份证原件扫描件）； （2）具有较强书写、沟通、统筹和协调能力，具有高度责任心和纪律性；具有安全防护和应急处理的意识、能力。
11	人数合计			147	

说明：

1.此表中部分岗位需满足或提供24小时、周末、节假日服务（已具体注明），未注明的岗位均不含夜间服务；未注明已含轮休替岗人员的岗位，均由相应岗位统一编排轮休替岗。

2.此表中任职必要条件的说明

（1）“性别”要求中如未具体标注，则表示通用要求，即男女不限；

（2）“年龄”要求中如未具体标注，则表示通用要求，即所有聘用人员的年龄：女性50岁以下，男性60岁以下；大于55岁小于60岁人员所占比列不得超过人员总数的40%（供应商须在响应文件中提供专项承诺函）所有聘用人员的年龄不能超60岁；

（3）“学历”要求中如未具体标注，则表示通用要求，即初中及以上文化学历。（供应商须在响应文件中提供专项承诺函）

（4）法定节假日加班人数不得低于总人数的90%；

对物业公司的要求：

- 1.一周大扫除一次，包含院区所有点位轮流扫除。
- 2.全院所有位置保洁要覆盖到，不要有卫生死角。
- 3.维修工人的具体工作内容（包含搬运杂物，布置电源线、管道、安装热水器等）
- 4.关于保洁卫生、维修工具全部由物业公司提供。
- 5.相关岗位（高压电工、特种设备安全员、电梯操作员）要有相应的上岗证，健康证等相关证件。
- 6.维修工要求三班倒，以保持充足的体能。
- 7.卫生间定期除臭。
- 8.物业公司工作要包含医废处理、绿化、搬运、配送。
- 9.物业公司协助后勤保障部完成相关运行资料，三甲达标资料等相关所有资料。
- 10.保洁人员应在 7点上班前及18点下班后完成相应的垃圾清运工作（每小时巡查一次垃圾桶里面的垃圾袋是否需要更换）。
- 11.实行打分制度，每月由医院根据各科室对物管工作的打分汇总考核。90分以上满额付物业管理费用，低于90分按相应分值扣款。（附考核标准）

综合管理评分表

检查内容		分值	扣分
	1.人员稳定率（按照项目要求提供的人员配备情况进行不定期抽查）	8	
	，每月人员稳定率在80%以上。每低1%扣1分。		

		项目 管理与运营（35分）	2.在岗充足率（按照人员分布情况进行不定期抽查），缺岗1人扣1分、溜岗1人/次扣0.5分。	6	
			3.管理人员每周至少3次进行日常督导巡查并有工作记录。（查现场与工作记录）缺一次扣1分，无记录扣1分，	6	
			对新进员工进行岗前培训，合格后方可上岗；每年应对员工进行保洁技术、安全、服务要求、院感知识等培训不少于2次。（查记录）缺一项扣1分	5	
			5.管理人员对业主方提出的整改意见及时处理，有反馈，有整改效果。	4	
			6.管理人员对投诉等应急事件响应及时（凡是业主要求管理人员到现场的，需第一时间相应），应急事件处理不及时扣1分，处理不得当扣1分，月投诉超过3例扣3分。	6	
		工作人员服务质量（45分）	1. 人员素质要求：具备基本从业人员素质，人员平均年龄不超过60岁。	2	
			2.服务要求：工作人员着装整洁、规范，仪容仪表得当，文明礼貌、热情服务，在岗期间工作勤奋、认真。一项不符扣0.5分。	4	
			3. 质量标准：对照行业保洁标准考核保洁服务质量，特别是重点科室、特殊区域和公共区域服务质量。一项不符扣0.5分。	26	
			安全防范：安全警示提示及防滑措施配备到位，路面障碍物或积水及时处理；特殊保洁时应有防护设施和监护人员。一项不符扣1分。	5	
			5.根据临床科室需求开展标准化作业，流程合理，操作规范。	4	
			6.无投诉及意外伤害，发生一例扣1分	2	
			7.对各类服务提升整改有效、到位，成效不满意扣1分，无整改推进扣1分。	3	
		耗材、物资、设备、配备情况（20分）	1. 按要求保洁工具配备到位，设备先进、药剂使用合理。	5	
			2.日常保洁耗材补给及时、充足，满足工作需求。	5	
			3.工具设备定时进行检查和保养。	4	
			4.合理使用设施设备，降低能耗，做到有效节约。	4	
			5.物资堆放整齐有序，符合业主方管理要求	2	
		总分		100	
		晚上有能力处理卫生应急事件			
		考核日期： 考核科室： 负责人：			
		12.分体空调过滤网及中央空调表面清洁。			

3.2.3人员配置要求

采购包1： 13.物业公司负责医院所有清洁用具，如：特大、大、中、小垃圾袋、洗衣粉、钢丝球、拖把（多种类）、洗洁精、除锈剂、厕所刷、洁厕王、檀香、除胶剂、抹布，抹窗户用具，保安日常用具及工作服等。

详见3.2.2服务要求。

3.2.4设施设备配置要求

采购包1： 14.遵守我院相关规章、制度。

3.2.4设施设备配置要求

采购包1：

详见3.2.2服务要求。

3.2.5其他要求

采购包1:

详见3.2.2服务要求。

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:

宜宾市第三人民医院

3.3.3考核（验收）标准和方法

采购包1:

按照招标文件及中标供应商的投标文件的内容组织相应科室主管进行验收考核。

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: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的 8.00%。

采购包1: 付款条件说明: 当月考核合格后支付上月的服务费，达到付款条件起 15 日内，支付合同总金额的

12.00%。

3.3.6违约责任与争议解决的方法

采购包1:

合同履行期间,若双方发生争议，可协商或由有关部门调解解决，协商或调解不成的，由当事人依法维护其合法权益。

3.4其他要求

无。

第四章 资格审查

资格审查由 宜宾市第三人民医院 组建的资格审查小组依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件中的资格证明等进行审查，以确定投标人是否具备投标资格，并出具资格审查报告。

4.1一般资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	具有独立承担民事责任的能力。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
2	具有良好的商业信誉	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
3	具有健全的财务会计制度。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
5	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
6	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。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
7	不存在与单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的其他供应商参与同一合同项下的政府采购活动的行为。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函
8	不属于为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商。	供应商需在项目电子化交易系统中按要求填写《投标（响应）函》完成承诺并进行电子签章。	投标（响应）函

4.2特殊资格审查

采购包1：

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

4.3落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

第五章 评标办法

5.1 总则

一、根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》等法律法规，结合采购项目特点制定本评标办法。

二、评标工作由代理机构负责组织，具体评标事务由采购人或代理机构依法组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表和评审专家组成。

三、评标工作应遵循公平、公正、科学及择优的原则，并以相同的评标程序 and 标准对待所有的投标人。

四、本项目采取电子评审，通过项目电子化交易系统完成评审工作。评标委员会成员、采购人、代理机构和投标人应当按照本招标文件规定和项目电子化交易系统操作要求开展或者参加评标活动。

五、评标过程中的书面材料往来均通过项目电子化交易系统传递，投标人通过互认的证书及签章加盖其电子印章后生效。出现无法在线签章的特殊情况，评标委员会成员可以线下签署评标报告，由代理机构对原件扫描后以附件形式上传。

六、评标过程应当独立、保密，任何单位和个人不得非法干预评标活动。投标人非法干预评标活动的，其投标文件将作无效处理；代理机构、采购人及其工作人员、采购人监督人员非法干预评标活动的，将依法追究其责任。

5.2 评标委员会

一、本项目评标委员会成员人数应当为五人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。评审专家是采取随机方式在采购一体化平台的专家库系统（以下简称专家库系统）抽取。技术复杂、专业性较强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

二、评标委员会成员应当满足并适应电子化采购评审的工作需要，使用已身份认证并具备签章功能的证书，登录项目电子化交易系统进入项目评审功能模块确认身份、签到、推荐评标委员会组长。采购人代表可以使用采购人代表专用签章确认评审意见。

三、评标委员会成员获取解密后的投标文件，开展评标活动。出现应当回避的情形时，评标委员会成员应当主动回避；代理机构按规定申请补充抽取评审专家；无法及时补充抽取的，采购人或者代理机构应当封存供应商投标文件，按规定重新组建评标委员会，解封投标文件后，开展评标活动。

四、评标委员会按照招标文件规定的评标程序、评标方法和标准进行评标，并独立履行下列职责：

- （一）熟悉和理解招标文件；
- （二）审查供应商投标文件等是否满足招标文件要求，并作出评价；
- （三）根据需要要求采购组织单位对招标文件作出解释；根据需要要求供应商对投标文件有关事项作出澄清、说明或者更正；
- （四）推荐中标候选供应商，或者受采购人委托确定中标供应商；
- （五）起草评标报告并进行签署；
- （六）向采购组织单位、财政部门或者其他监督部门报告非法干预评审工作的行为；
- （七）法律、法规和规章规定的其他职责。

5.3 评标方法

采购包1：最低评标价法

5.4 评标程序

5.4.1 熟悉和理解招标文件和停止评标

一、评标委员会正式评审前，应当对招标文件进行熟悉和理解，内容主要包括招标文件中供应商资格资质性要求、采购项

目技术、服务和商务要求、评审方法和标准以及可能涉及签订政府采购合同的内容等。

- 二、本招标文件有下列情形之一的，评标委员会应当停止评标：
- （一）招标文件的规定存在歧义、重大缺陷的；
 - （二）招标文件明显以不合理条件对供应商实行差别待遇或者歧视待遇的；
 - （三）采购项目属于国家规定的优先、强制采购范围，但是招标文件未依法体现优先、强制采购相关规定的；
 - （四）采购项目属于政府采购促进中小企业发展的范围，但是招标文件未依法体现促进中小企业发展相关规定的；
 - （五）招标文件规定的评标方法是综合评分法、最低评标价法之外的评标方法，或者虽然名称为综合评分法、最低评标价法，但实际上不符合国家规定；
 - （六）招标文件将投标人的资格条件列为评分因素的；
 - （七）招标文件有违反国家其他有关强制性规定的情形。

出现上述应当停止评标情形的，评标委员会应当通过项目电子化交易系统向采购组织单位提交相关说明材料，说明停止评审的情形和具体理由。除上述情形外，评标委员会不得以任何方式和理由停止评标。

出现上述应当停止评标情形的，采购组织单位应当通过项目电子化交易系统书面告知参加采购活动的供应商，并说明具体原因，同时在四川政府采购网公告。采购组织单位认为评标委员会不应当停止评标的，可以书面报告采购项目同级财政部门依法处理，并提供相关证明材料。

5.4.2符合性审查

评标委员会依据本招标文件的实质性要求，对符合资格的投标文件进行审查，以确定其是否满足本招标文件的实质性要求。本项目符合性审查事项，必须以本招标文件的明确规定的实质性要求作为依据。

在符合性审查过程中，如果出现评标委员会成员意见不一致的情况，按照少数服从多数的原则确定，但不得违背政府采购基本原则和招标文件规定。

符合性审查标准见下表（按以下顺序审查）：

采购包1：

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	不正当竞争预防措施（实质性要求）	在评标过程中，评标委员会认为投标人投标报价明显低于其他通过符合性审查投标人的投标报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，评标委员会应当要求其在合理的时间内通过项目电子化交易系统进行书面说明，必要时提交相关证明材料。投标人提交的书面说明，应当加盖投标人公章，在评标委员会要求的时间内通过项目电子化交易系统进行提交，否则视为不能证明其投标报价合理性。投标人不能证明其投标报价合理性的，评标委员会应当将其投标文件作为无效投标处理。	开标一览表 分项报价表

2	符合招标文件的实质性要求	1.投标文件的格式、语言、计量单位、报价货币、知识产权、报价有效期等是否符合招标文件要求；2.投标文件报价是否符合招标文件要求；3.投标文件技术、服务应答内容是否符合招标文件要求；4. 招标项目履约时间、方式、数量和其他招标合同主要内容是否符合招标文件要求；5.是否符合招标文件规定的其他实质性内容等。 。	开标一览表 响应服务要求的其他证明材料 分项报价表 服务方案（补充格式） 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 商务应答表 投标文件封面 投标（响应）函 监狱企业的证明文件 投标人应提交的相关资格证明材料
---	--------------	--	--

以上实质性要求全部响应并满足采购需求的，则通过符合性审查；如有任意一项未响应或不满足采购需求的，则按无效投标文件处理。如果评标委员会认为投标人有任意一项不通过的，应在符合性审查表中载明不通过的具体原因。

5.4.3解释、澄清有关问题

一、评标过程中，评标委员会认为招标文件有关事项表述不明确或需要说明的，可以提请代理机构书面解释。代理机构的解释不得改变招标文件的原义或者影响公平、公正，解释事项如果涉及投标人权益的以有利于投标人的原则进行解释。

二、对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当要求投标人作出必要的澄清、说明或更正，并给予投标人必要的反馈时间。投标人应当按评标委员会的要求进行澄清、说明或者更正。投标人的澄清、说明或者更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。澄清、说明或者更正不影响投标文件的效力，有效的澄清、说明或者更正材料是投标文件的组成部分。

三、投标人的澄清、说明或者更正需进行电子签章，应当不超出投标文件的范围、不实质性改变投标文件的内容、不影响投标人的公平竞争、不导致投标文件从不响应招标文件变为响应招标文件的条件。下列内容不得澄清：

- （一）投标人投标文件中不响应招标文件规定的技术参数指标和商务应答；
- （二）投标人投标文件中未提供的证明其是否符合招标文件资格、符合性规定要求的相关材料。
- （三）投标人投标文件中的材料因印刷、影印等不清晰而难以辨认的。

四、投标文件报价出现下列情况的，按以下原则处理：

- （一）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；
- （二）大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准，但大写金额出现文字错误，导致金额无法判断的除外；
- （三）单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；
- （四）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。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

五、对不同语言文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

六、代理机构宣布评标结束前，投标人应通过项目电子化交易系统随时关注评标消息提示，及时响应评标委员会发出的澄清、说明或更正要求。投标人未能及时响应的，自行承担不利后果。

评标委员会应当积极履行澄清、说明或者更正的职责，不得滥用权力。

5.4.4比较与评价

评标委员会应当按照招标文件规定的评标细则及标准，对符合性检查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较和评价。

5.4.5复核

评分汇总结束后，评标委员会应当进行复核，对拟推荐为中标候选供应商、报价最低、投标文件被认定为无效等进行重点复核。

评标结果汇总完成后，评标委员会拟出具评标报告前，代理机构应当组织不少于2名工作人员，在采购监督人员的监督之下，依据有关的法律制度和招标文件对评标结果进行复核，出具复核报告。

评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- （一）分值汇总计算错误的；
- （二）分项评分超出评分标准范围的；
- （三）评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- （四）经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会应当当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者代理机构发现存在以上情形之一的，应当组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

5.4.6确定中标候选人名单

采购包1： 确定3家供应商为中标候选人。

（综合评分法适用）按投标人综合得分从高到低顺序排列，确定中标候选人。综合得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列；得分且投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；得分且投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

（最低评标价法适用）按投标人投标报价从低到高顺序排列，确定中标候选人。投标报价相同的，按投标人提供的优先采购产品认证证书数量由多到少顺序排列；投标报价且提供的优先采购产品认证证书数量相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

5.4.7编写评标报告

评标报告是评标委员会根据全体评标成员签字的评标记录和评标结果编写的报告，其主要内容包括：

- 一、招标公告刊登的媒体名称、开标日期和地点；
- 二、投标人名单和评标委员会成员名单；
- 三、评标方法和标准；
- 四、开标记录和评标情况及说明，包括投标无效投标人名单及原因；
- 五、评标结果，确定的中标候选人名单或者经采购人委托直接确定的中标人；
- 六、其他需要说明的情况，包括评标过程中投标人根据评标委员会要求进行的澄清、说明或者更正，评标委员会成员的更换等；
- 七、报价最高的投标人为中标候选人的，评标委员会应当对其报价的合理性予以特别说明。

评标委员会成员应当在评标报告中签字或加盖电子签章确认，对评标过程和结果有不同意见的，应当在评标报告中写明并说明理由。签字但未写明不同意见或者未说明理由的，视同无意见。拒不签字或加盖电子签章又未另行说明其不同意见和理由的，视同同意评标结果。

5.5评标争议处理规则

评标委员会在评标过程中，对于符合性审查、对投标人文件作无效投标处理及其他需要共同认定的事项存在争议的，应当以少数服从多数的原则作出结论，但不得违背法律法规和招标文件规定。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。持不同意见的评标委员会成员认为认定过程和结果不符合法律法规或者招标文件规定的，应当及时向采购人或代理机构书面反映。采购人或代理机构收到书面反映后，应当书面报告采购项目同级财政部门依法处理。

5.6评标细则及标准

- 一、评标委员会只对通过资格审查的投标文件，根据招标文件的要求采用相同的评标程序、评分办法及标准进行评价和比较。
- 二、评标委员会成员应依据招标文件规定的评分标准和方法独立评审。

5.6.1评分办法

（综合评分法适用）采用综合评分法的，由评标委员会各成员对通过资格检查和符合性审查的投标人的投标文件进行独立评审。

投标报价得分=（评标基准价 / 投标报价）×100

评标总得分=F1×A1+F2×A2+.....+Fn×An

F1、F2.....Fn分别为各项评审因素的得分；

A1、A2、.....An 分别为各项评审因素所占的权重（A1+A2+.....+An=1）。

评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

5.6.2评分标准

采购包1：

评审因素		评审标准			
分值构成					
评审因素分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式

价格扣除

序号	情形	适用对象	扣除比例(C1)	说明	关联格式
----	----	------	----------	----	------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或联合体成员均为小型、微型企业	20.00%	对于经主管预算单位统筹后未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的小微企业报价给予C1的扣除，用扣除后的价格参加评审。承接本项目的供应商符合相应条件时，给予C1的价格扣除，即：评标价=最后报价×（1-C1）；监狱企业与残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受同等价格扣除，当企业属性重复时，不重复价格扣除	开标一览表 分项报价表 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件
---	-----------------------	--------------------	--------	--	---

说明：

- 1、评分的取值按四舍五入法，保留小数点后两位；
- 2、评分标准中要求提供的证明材料须清晰可辨。

（最低评标价法适用）采用最低评标价法的，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。采用最低评标价法评标时，除了算术修正和落实政府采购政策需进行的价格扣除外，不能对投标人的投标价格进行任何调整。

5.7废标

本次政府采购活动中，出现下列情形之一的，予以废标：

- 一、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；
- 二、出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 三、投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 四、因重大变故，采购任务取消的；

废标后，代理机构将在四川政府采购网上公告。对于评标过程中废标的采购项目，评标委员会应当对招标文件是否存在倾向性和歧视性、是否存在不合理条款进行论证，并出具书面论证意见。

5.8定标

5.8.1 定标原则

本项目授权评标委员会直接确认中标供应商，确认后代理机构在四川政府采购网上发布中标公告，同时向中标供应商发出

中标通知书。

5.9 评审专家在政府采购活动中承担以下义务

- （一）遵守评审工作纪律；
- （二）按照客观、公正、审慎的原则，根据采购文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审；
- （三）不得泄露评审文件、评审情况和在评审过程中获悉的商业秘密；
- （四）及时向监督管理部门报告评审过程中的违法违规情况，包括采购组织单位向评审专家作出倾向性、误导性的解释或者说明情况，供应商行贿、提供虚假材料或者串通情况，其他非法干预评审情况等；
- （五）发现采购文件内容违反国家有关强制性规定或者存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行时，停止评审并通过项目电子化交易系统向采购组织单位书面说明情况，说明停止评审的情形和具体理由；
- （六）配合答复处理供应商的询问、质疑和投诉等事项；
- （七）法律、法规和规章规定的其他义务。

5.10 评审专家在政府采购活动中应当遵守以下工作纪律

- （一）遵行《中华人民共和国政府采购法》第十二条和《中华人民共和国政府采购法实施条例》第九条及财政部关于回避的规定。
- （二）评标前，应当将通讯工具或者相关电子设备交由采购组织单位统一保管。
- （三）评标过程中，不得与外界联系，因发生不可预见情况，确实需要与外界联系的，应当在监督人员监督之下办理。
- （四）评标过程中，不得干预或者影响正常评标工作，不得发表倾向性、引导性意见，不得修改或细化招标文件确定的评标程序、评标方法、评审因素和评审标准，不得接受供应商主动提出的澄清和解释，不得征询采购人代表的意见，不得协商评分，不得违反规定的评审格式评分和撰写评标意见，不得拒绝对自己的评标意见签字确认。
- （五）在评审过程中和评审结束后，不得记录、复制或带走任何评审资料，除因履行本规程第十三条第（六）项规定的义务外，不得向外界透露评审内容。
- （六）服从评审现场采购组织单位的现场秩序管理，接受评审现场监督人员的合法监督。
- （七）遵守有关廉洁自律规定，不得私下接触供应商，不得收受供应商及有关业务单位和个人的财物或好处，不得接受采购组织单位的请托。

第6章投标文件格式

6.1 投标文件封面格式

采购包1:

分册名称：投标响应文件分册

详见附件：投标文件封面

详见附件：投标（响应）函

详见附件：中小企业声明函

详见附件：残疾人福利性单位声明函

详见附件：监狱企业的证明文件

详见附件：投标人应提交的相关资格证明材料

详见附件：商务应答表

详见附件：开标一览表

详见附件：分项报价表

详见附件：响应服务要求的其他证明材料

详见附件：服务方案（补充格式）

政府采购合同（服务类）

政府采购合同编号：_____

履约地点：_____

签订日期：20__年__月__日

签订地点：_____

采购人（甲方）：_____

地址：_____

供应商(乙方)：_____

地址：_____

依据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》与项目行业有关的法律法规，以及XXX采购项目的《采购文件》，乙方的《投标（响应）文件》及《中标（成交）通知书》，甲乙双方同意签订本合同。具体情况及要求如下

一、标的信息

二、服务要求

三、合同定价方式、付款进度和支付方式

四、履约保证金

五、验收标准和方法

六、甲方的权利和义务

1.甲方有权对合同规定范围内乙方的服务行为进行监督和检查，拥有监管权。有权定期核对乙方提供服务所配备的人员数量。对甲方认为不合理的部分XXX。

2.根据本合同规定，按时向乙方支付应付服务费用。

3.国家法律、法规所规定由甲方承担的其它责任。

.....

七、乙方的权利和义务

- 1.根据本合同的约定向甲方收取相关服务费用。
- 2.接受项目行业管理部门及政府有关部门的指导，接受甲方的监督。
- 3.国家法律、法规所规定由乙方承担的其它责任。

.....

八、违约责任

- 1.若甲方未按照合同约定逾期向乙方支付货物费用，每逾期一天，按应支付金额的X‰作为违约金支付给乙方，直至实际支付之日
- 2.因甲方原因导致变更、中止或者终止政府采购合同的，应对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。

.....

九、不可抗力事件处理

- 1.在合同有效期内，任何一方因战争、洪灾、台风、地震等不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力事件影响期相同。
- 2.受阻一方应在不可抗力事件发生后尽快用电话通知对方并于事故发生后XX天内将有关部门出具的证明文件等用特快专递或挂号信寄给对方审阅确认。
- 3.不可抗力事件延续XX天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同

.....

十、解决合同纠纷的方式

十一、合同生效及其他

- 1.合同经双方法定代表人（或主要负责人）或授权委托代理人签字并加盖公章后生效。
- 2.政府采购合同履行中，甲方需追加与合同标的相同的货物的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与乙方协商签订补充合同，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。补充协议签订后，报政府采购监督管理部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。
- 3.本合同一式3份，自双方签章之日起生效。甲方持有1份，乙方持有1份，同级财政部门备案1份，具有同等法律效力。

甲方：（盖章）
法定（授权）代表人：
地 址：
开户银行：

乙方：（盖章）
法定（授权）代表人：
地 址：
开户银行：

账号：

签订日期： 年 月 日

账号：

签订日期： 年 月 日

