

## 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

本项目共一个包，为内江市市中区精神病医院（内江市市中区人民医院精神专科病区）物业管理服务项目。本项目为三年预算，一年 1045548.00 元，合同一年一签。

### 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）：3,136,644.00

采购包最高限价（元）：3,136,644.00

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	内江市市中 区精神病医	3.00	3,136,64 4.00	年	物 业	否	否	否	否

	院物业管理 服务采购项 目				管 理				
--	---------------------	--	--	--	--------	--	--	--	--

### 3.2.2 服务要求

采购包 1:

标的名称：[内江市市中区精神病医院物业管理服务采购项目](#)

参 数 性 质	序 号	技术参数与性能指标
	★ 1	<p>技术服务内容及要求</p> <p>(一) 总体要求:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 服务热情，礼貌用语，努力提高服务质量。注意安全操作，严防事故发生。因员工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故），一切责任由中标人负责。</li> <li>2. 服从医院、科室领导的指导和监督，不得与医院管理人员、病人发生争吵。</li> <li>3. 负责定期更换污物间的消毒浸泡液（消毒浸液有效氯浓度要符合院感要求），处置间的内务整齐划一。为防止交叉感染，中标人必须按医院院感科的要求对不同区域的消毒工具实行严格分类摆放和使用，用不同颜色进行区分。</li> <li>4. 严格按照医院要求使用各类消毒药剂，严格遵守各科室的消毒规程。清洁消毒工作须符合医院院感要求及《医疗机构消毒技术规范》的要求。</li> <li>5. 随时净化环境卫生，清洁室内室外的卫生，清运垃圾，及时处理，防止院内传播和交叉感染病菌。</li> </ol>

6. 因责任心的原因病区地面积水，导致病人滑到摔伤供应商要付 50% 责任。

7. 每天早上收集每个住院病人床前垃圾，更换垃圾袋一次，到三分之二满时更换（规格颜色按院感及生活垃圾分类有关要求）。每天收集每个病房厕所垃圾，更换垃圾袋 2 次，上下午各 1 次（规格颜色按院感及生活垃圾分类有关要求），病区垃圾桶三分之二满即清理。

8. 清洁卫生顺序按院感科的要求：先清洁区——半污染区——污染区。

9. 员工不得在医院洗、晾晒衣物，不得在科室内存放物品（个人茶杯、随身小包除外）。

10. 所有的医疗废弃物必须按规定要求规范处理，实施闭环管理，产生的数量台账明确、收运人员明确、责任人员明确，且由专人定期检查。按院感、后勤科规定时间内及时清理。

11. 根据医院业务、房屋调整，服务人员需服从相应的调整。

12. 工具和清洁材料配备、所用材料等应根据服务性质使用符合国家有关标准的材料，采购人有权检查、评估，有权拒绝使用不合格材料。

13. 供应商为本项目服务需自行配置至少以下设备、工具及材料，并自担其费用：

①清洁工具及的易耗品、消耗品至少包括：清洁手推车、垃圾车、全自动洗地机、地擦机、高速抛光机、吸尘器、吸水机、烘干设备、拖把、高压冷水枪、除尘扫、扫帚、大街扫、尘推（布）、蜡拖等；毛巾、毛头、毛刷、清洁球、垃圾袋（黑、红、黄口袋）、垃圾车、水桶、拖桶、厕刷、厕所疏通工具等；工具铲、大小板车、清洁车、雨水刮、玻璃刮、毛头、伸缩杆、玻璃铲刀、刀片、火钳所有日常清洁、保洁用（洁）具全部由供应商提供；

②清洁用剂类配制至少包括：中性全能清洁消毒剂、玻璃清洁剂、洗洁精等；地板蜡（含封蜡剂均需用中高档环保材料）及打蜡工具；洁

厕剂、清洁剂、消毒粉（剂）等；空气清新剂、香球、清洁球、檀香等；不锈钢清洁保养剂、不锈钢油、静电吸尘剂、除胶剂等；中档散装洗衣粉等。

③其他劳保用品及相关的消耗品，至少包括：工作服、布手套、雨衣雨鞋、遮阳帽。

14. 本项目不组织现场踏勘。由供应商自行决定是否现场踏勘，以充分了解项目实施位置、情况、及任何其他足以影响报价的情况，任何因忽视或误解现场情况而导致的索赔申请将被拒绝（供应商为踏勘现场产生的费用自理）。

15. 供应商须提供安全事故责任承诺书，如果中标（成交），本项目服务人员发生意外、劳务纠纷、员工自身原因或中标人内部管理造成的安全事故，责任由中标人全权承担

16. 服务期满前，供应商应配合采购人做好在下一合同周期前的服务及交接工作。

17. 人员进场要求：合同签订之日起次5日内（含），供应商拟派人员须全部到场并经采购人核实后上岗，供应商增加或减少服务人员须经采购人同意，如因供应商无法履行承诺造成的一切后果由供应商自行承担，采购人有权无条件终止合同。

## （二）人员配备要求

1、人员要求：承诺拟派驻人员均为实际到岗人员。【供应商须提供相关部门颁发的资质证书】

序号	服务类别	岗位
1	院区安保	保安员
2	清洁管护	保洁员

		护理员
3	食堂	厨师
		勤杂工
4	水电维修	水电维修工
合计		

**2、人员其他要求【注：供应商需提供承诺函（格式自拟）并加盖公章】**

**保安：**人员年龄均应在 60 岁以下（含）。具有健康证、保安员上岗证、体检证。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（兼职消防人员的需提供消防设施操作员证）。

**保洁、护理人员：**人员年龄应在 60 岁以下（含）。五官端正、工作态度积极、责任心强、身体健康、无传染性急病、无刑事记录、无吸毒史、无不良行为，具有护理员培训或工作经验。（服从临床科室工作安排）

**厨师、勤杂工（食堂）：**人员年龄应在 60 岁以下。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。（厨师有厨师资格证）

**水电维修员：**要求须持证上岗，并具有高/低压电工证、电梯安全管理证，具有 2 年以上物业维修工作经验。

各类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，应提供承诺函，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。）

**（三）上岗要求【注：供应商需提供承诺函（格式自拟）并加盖公章】**

1. 保洁、护理服务时间 24 小时服务制度
2. 安保服务时间：二十四小时值班制；消防控制室二十四小时值班制
3. 严格按照规定着装，服装穿戴整齐应保持整洁，符合上岗标准；
4. 注意修饰面容，男发不过耳，不得留小胡须，大鬓角；
5. 工作时站立端正，举止大方，体态自然，精神饱满；
6. 服务时做到主动、热情、礼貌、周到、耐心；
7. 微笑迎宾，态度和蔼、热情，讲究礼节；
8. 班前、班时不饮酒、不吃异味食品；
9. 个人卫生要做到五勤：勤理发、勤洗澡、勤换衣、勤剪指甲、勤刮胡须；
10. 完成好医院和科室交办的临时工作任务。

(四) 物业服务标准

务项  
名称

服务标准

清洁  
卫生  
护理

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；
2. 公共区域清洁要求
  - (1) 各栋楼的大厅地面、所有过道无污迹、水迹、杂物、口香糖胶、烟头等；

(2) 所有楼梯扶手、走廊地面、墙面、地脚线、电梯轿厢等无积尘痰迹、蜘蛛网及小广告；

(3) 院内通道、停车场、所有台阶无杂物、烟头等；

(4) 门窗、天花板、各种灯饰、风扇、宣传画等无污迹、吊灰；

(5) 院内所有垃圾桶、指示标识、候诊椅、消防器材外观无污迹、尘；

(6) 院内所有绿化带、排水沟内无烟头、杂物；

(7) 所有公共区域玻璃门、拉门无尘、光洁；

(8) 公共卫生间墙面、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；

(9) 洗手台面无积水，洗手池、拖布池内外无污迹；

(10) 垃圾桶（匡）内垃圾不超过 2/3；

(11) 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，无尘无手印污渍。

### 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、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、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（匡）内垃圾不超过 2/3。

#### 5. 医疗废物处理

(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；

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知识培训；

(2)、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、最终去向以及经人签名等项目，并形成档案保存；

(3)、使用防渗漏、防锐器穿透，防遗撒的专用包装物或密闭的容收集和运送医疗废物，按照甲方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



		<p>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        处理机构处置；</p> <p>(4)、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        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        防蚊蝇、防蟑螂、防盗以及预防儿童接触等安全措施；</p> <p>(5)、禁止转让、买卖、丢弃、盗用以及在非贮存地点堆放以及混        其他废物和生活垃圾等自行处置医疗废物。</p> <p>6. 医院护工服务</p> <p>服务范围及要求：</p> <p>在护士长领导下和护士指导下进行工作，遵守医院及科室的各        规章制度，遵循护工部及科室护工服务的有关规定，无违法乱纪行为，</p> <p>负责病区扫床工作，及时更换脏物，随时巡视病房，保持病区床        整齐。</p> <p>做好病人床单及生活用物准备，协助护士安置新病人，做好病        卫生处置工作和出院后病房物品、床单的清洁消毒工作。</p> <p>担任病人简单生活护工工作，应接病人呼唤，帮助生活不能自        病人的进食、起床活动及递送便器。</p> <p>协助护士搞好被服、家具及用物管理，负责与供应室、浆洗房        关人员交接、清点一次性用物及布类。</p> <p>协助护士对一般物品的清洁、消毒工作。</p>
	保、 防	<p>一、安全保卫人员</p> <p>1. 服务范围</p> <p>(1) 安全管理要求，严格执行医院安全管理和安全保卫管理的相        关制度，自觉履行管理职责。</p> <p>(2) 安保服务基本情况：包括医院的治安管理及大楼值班岗、大楼</p>

通与管理、大楼夜间巡逻等。

(3) 院内治安管理：包括医院办公区域、辅检区域、各住院病区（房）等的区域 24 小时巡视。

(4) 大楼门口交通秩序的指挥与管理。

(5) 各类纠纷、治安、消防及公共突发事件的协调与处理。

(6) 车辆管理，车辆管理按照医院管理的要求执行；绿色通道、急救道和院区重要通道应安排专人进行管理，保证 24 小时通畅；停车库、停车场医院车辆专用车位按照采购人要求管理。

## 2. 具体要求

执行中华人民共和国《保安服务管理条例》、《医院安保工作规范》各级公安机关、医院相关管理规定，接受医院保卫科业务指导和相关部门的指挥。

(1) 主要职责实施医院大楼 24 小时值班及治安巡逻，安保人员值班倒班由中标人自行调节。

(2) 安保人员应当着装整洁，每日坚持安全治安、消防巡视，巡查容主要包括：公共设施有无损坏，各大楼门窗、水电是否管好，天花及悬挂物有无安全隐患，有无可疑人员。做好巡查记录，对值班、巡中发现问题及时处理，视情况向相关部门报告。

(3) 保安人员应熟悉院内基本情况，包括职工数量、相貌特征、常出入时间及周边环境的掌握了解。

(4) 杜绝外来人员推销，阻止其他闲杂人员进入医院。

(5) 对大楼门口车辆停放进行管理，严禁车辆停放。在院内举行大会议期间，应有专人管理车辆的停放，以确保大楼门口交通畅通。

(6) 严格做好物品出门登记工作，发现可疑人员挡获并及时与保卫科联系。

(7) 根据院方安排，服从保卫科人员调配，做好各项活动的安全保

工作。

### 3. 应急处理

(1) 建立突发事件反应预案，以便在突发事件发生时，能第一时间到现场，并井然有序地处理突发事件，在最大限度内控制事态的发展。

(2) 建立火灾反应预案，以便火灾发生时迅速地组织人员进行扑救、警、疏散、秩序维护等工作，在最大限度内减少医院的人员及财产损失。

### 4. 安全管理

(1) 将大楼值班楼层巡逻固定岗、大门岗等两个岗位人员编制成一可靠的安全防护网，密切注视通往医疗区域的人员，做好事前控制，防范一切安全事故的发生。

(2) 在值勤区域，注意秩序维护，制止一切滋事行为，防止暴力事发生，同时做到有礼有节，杜绝与就诊、办事群众、医院职工产生冲突。

(3) 对“无序来访”等突发事件的安全管理以“事前预防，经常演练多重保障，快速反应，有效处理”为突发事件的管理原则，在加强对发事件的预先设想、处理流程拟定、人员应急知识培训，以及模拟演的前提下，结合先进的安全监控设施运用，全面提高我们处理“无序来访、消防险情出现等突发事件的处理能力，确保医院办公秩序井然有序、公共场所秩序良好、医护人员和病人的人身和财产安全。

(4) 来访接待、学术交流及会议等重大活动的安全保障。

(5) 事前策划。根据会议类型及重要程度，精心策划组织各类会议参观接待的安全管理方案，做好相关安全保卫工作。

(6) 重点布控。对重大节日、重大会务、重要来访，实施对出入口安全布控，确保人员进出安全、有序，将安全隐患消灭在萌芽状态。

(7) 供应商按照医院要求进行交通安全管理。

## 二、消防安全管理人员

1. 消防控制室必须 24 小时值班值守，遵守消防控制室的各项规章制

		<p>认证履行岗位操作责任制,对各种消防控制室设备进行实时监控和作,不得擅离职守。</p> <p>2. 熟悉和掌握本单位消防设施的工作原理、功能和操作规程,熟悉各按键的'功能,熟练操作各种系统。</p> <p>3. 负责对消防设施进行每日检查,认证记录控制器日运行情况,并填写《消防控制室值班记录》,做好交接班工作。</p> <p>掌握和了解消防设施的运行、误报警、故障等有关情况,并填写《建消防设施故障处理记录表》。。服从科室管理</p>
堂服	务	<p>厨师服务要求</p> <p>严格遵守各项规章制度,听从指挥,并做好本职工作,不擅离守,按时完成办伙任务,努力提供优质服务。</p> <p>努力钻研烹饪技术,认真学习营养知识,按照食谱认真做好每的领料加工、制作。</p> <p>严格执行《食品卫生法》,搞好饮食卫生、个人卫生、环境设卫生,防止食物中毒。</p> <p>严格执行机械安全操作规程,安全生产,杜绝人身和设备事故发生。</p> <p>精打细算,杜绝浪费,降低伙食成本,提高原材料利用率,节约用水,爱护食堂设施。</p> <p>对就餐者主动热情,文明礼貌,优质服务。</p> <p>对本职岗位工作发生的问题和事故负有相应责任。</p> <p>协助食堂管人员做好食堂全面管理工作,重点抓好伙食质量。</p> <p>负责制定食堂主、副食品原材料需求计划,对购进的原材料质数量认真检查验收,严禁腐烂变质和无有效证件的原料入库和进入工、杜绝食物中毒事故。</p>

制定周食谱和日食谱，准确把握高、中、低档菜的比例，配菜检查食品质量，腐败变质、发霉生虫、有毒有害、未净未泡、高位品不加工。

做到砧板抹布专用，配菜盘专用，生熟分开使用，用后及时清消毒，有序摆放。

保持配菜台整洁，切配过的食品必须摆放在台桌上，不得落地放，避免污染，并应根据性质分类存放。

生品、半生品、熟食品必须严格分类保存。

易腐食品应尽量缩短在常温下的存放时间，加工后应及时使用冷藏。

配菜结束拖清地面，工具、用具清洗干净，保持室内清洁卫生

烹调前检查食品、调味品质量，做到“六不加工”（腐败变质加工、发霉生虫不加工、参杂参假不加工、未净未泡不加工、高位品不加工、过期不加工）。

冷冻食品应彻底解冻后经充分加热方可食用。

工作结束调料加盖，灶上、灶下、地面清扫刷干净。

#### 勤杂工服务要求

1. 遵守食堂各项规章制度，服从管理，积极配合食堂管理人员及厨师排。
1. 讲究个人卫生，做到“四勤”、“五不”
3. 按照食品卫生要求做好食材粗加工、裁摘、清洗、切等准备工作。
3. 积极做好饭菜下送服务，准时准点送到病区。
4. 搞好食堂卫生必须保持室内外清洁通风、舒适美化的卫生环境，坚持每日三小扫，每周一大扫，每月一次突击扫制度。
5. 食堂必须按有关“规定”，采取“三防四隔”的有效措施，开展“

		<p>“四害”消杀活动。</p> <p>6. 食堂使用刀具、砧板、容器、冰箱等必须实行生熟分开，定期检查消毒。</p> <p>7. 食堂必须坚持餐具、盛放容器的消毒制度，做到一洗、二冲、三消毒、四保洁。</p> <p>8. 食堂人员必须按有关“规定”，定期健康检查和接受卫生培训，持健康证和卫生知识合格证上岗。</p>
	电维服务	<p>1、对医院设施设备进行日常管理与维修养护（电梯设备、消防设施等由维保单位负责），<b>专项维保费用由甲方负责。</b></p> <p>2、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、维修档案管理等制度，并严格执行。</p> <p>3、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。</p> <p>4、发电机按规定进行维护保养，保障能随时启用。</p> <p>5、设施设备运行出现故障后，维修人员应在规定时间内到达现场处理。</p> <p>6、对设备设施定时进行巡查，对巡查中发现的问题必须及时进行处理并做好相关的工作记录，暂无法处理的应及时报告甲方，按甲方要求进行维修。</p> <p>7、检查走廊灯、楼梯灯是否正常，门、窗是否处于完好状态。</p> <p>8、检查室外设施有无破损现象，各种管道有无渗、漏、滴、冒现象。</p> <p>9、检查室外设施有无生锈、脱漆现象，标识是否完好。</p> <p>10、检查设施、设备是否完好，是否有违章占用现象；</p>
	星搬及其	<p>1、佩证上岗，文明用语。规定着装，服饰整洁；</p>

	日常 服务	<p>2、服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执；</p> <p>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；</p> <p>4、对运送的物资严格执行交接制度；</p> <p>5、三无人员住院的生活陪护服务（价格另定）；</p> <p>6、双方约定的勤杂服务与管理；</p> <p>7、医院绿化的养护工作。</p>
	其他承 服务	<p>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；【提供承诺，格式内容自拟】</p> <p>2、确保各岗位工作人员应统一服装，并由派遣公司负责其员工工作服的配备；</p> <p>3、甲方迎接各级各类检查所需要提供的文档资料；</p> <p>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，打蜡等，）费用双方另行商定。</p>
		<p><b>二、商务要求</b></p> <p>1、服务期限：三年，合同一年一签。第一年考核合格，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 分扣除当月劳务服务费的 2%。（年度月均考核得分<math>\geq</math>85 分）后续签第二年服务合同。合同存续期间，因采购人业务需要增加或减少服务范围，采购人按增加或减少时相对应工种的人均单价增加或减少服务经费，并签订补充协议，补充协议合同总额不能超过本项目主合同的 10%。合同服务期内发生任意 6 个月考核不合格情况，采购人有权单方终止合同，且不承担任何违约责任。</p> <p>2、服务地点：</p>

内江市市中区精神病医院（内江市市中区白马镇黄石井2号）

### 3、付款方式：

（1）付款条件说明：月结付款，每月付款金额=中标人的报价/36个月-考核扣减金额；于次月月初支付给中标人。合同签订，且采购人收到供应商开具的相应有效发票，达到付款条件起20日内，支付第一年合同总金额的20.00%作为预付款。

（2）付款条件说明：已支付的预付款将在第一年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，直至三年服务期满前，均按月、按考核实际情况支付管理服务费。每月支付款项前需收到供应商开具的相应有效发票后完成支付。

### 4、其他要求：

（1）、本次项目报价为总价包干，包含此次服务范围内中所发生的一切费用（包括人工工资、福利、保险、利润、税金、管理费、培训、工具用具、服装、设备、消耗品等），投标人应充分考虑自身履约所需全部成本，并按照采购文件要求，保障服务质量、诚信履约，采购单位在履约过程中不再支付其他任何费用。

（2）、投标人应严格按照国家法律法规（例《民法典》《劳动法》《劳动合同法》《社会保险法》等）以及采购单位有关规章制度要求，依法确定员工上岗时间，按时足额发放员工工资、缴纳保险、保障员工福利。若投标人因未按时发放工资、缴纳保险等原因造成不良影响，采购单位有权下达整改通知书，要求投标人限期整改，完成整改前采购单位有权对物业费进行暂扣不予支付，并视情况以最多每次扣减服务费10000元的方式收取违约金，情节严重的，采购单位有权终止采购合同，并上报监管部门，按不诚信履约处理。

（3）、因投标人未执行国家相关政策法规、管理不善、服务不规范等导致的服务纠纷、质量事故、安全事故等造成人身和财产损失的，由投标人承担全部责任和赔偿，情节严重的，投标人按要求赔偿后，采购单位有权



终止采购合同。投标人与员工间发生的任何劳资、劳务纠纷，工伤、工亡事故等均与采购单位无关，因此造成的损失或责任，由中标供应商全部承担。

注：以上3点，供应商投标时须按照上述要求提供承诺函（格式自拟），逐项承诺有关事宜，未按要求提供的，视为实质性响应未通过，按无效投标处理。

5、验收标准和方法：中标人与采购人应严格按照政府采购相关法律法规的要求、采购文件的质量要求和技术指标、考核要求以及中标人的响应文件及承诺以及合同约定标准进行验收。

6、保洁食堂人员考核办法

(1) 考核组由采购人成员组成。

(2) 每月考核1次，满分100分，减去所扣分值即为本期考核的实际得分。

(3) 考核结果将直接与本项目采购合同是否继续履行挂钩，其中：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分扣除当月劳务服务费的2%。（年度月均考核得分≥85分）

考核表

时间： 年 月 日

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准	扣分	得分
整体	<b>一、综合管理（12分）</b>				
规范 24分 整体	(1) 对医院后勤管理建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，并制定具体的落实措	3分	主要检查：管理服务工作流程、质量保证制度、岗位考核制度等基本制度，每发现一处不完整、		

规范 24分	施和考核办法：必须按院方要求配足各岗位工作人员，不能空岗；		不规范扣0.1分；未制定具体的落实措施扣0.1分，未制定考核办法扣0.1分；未按规定要求配足员工或空岗、缺岗，扣0.2		
	(2) 后勤服务管理公司应用计算机等现代化管理手段，提高管理效率。	2分	不符合扣0.2分。		
	(3) 服务管理处及所辖部门的管理制度健全、组织机构完善。所有员工应严格遵守劳动纪律，根据专业要求礼貌服务、严格履行岗位职责，按时上下班。严禁擅离职守，严禁工作场所吃东西、收听广播、收看电视等。员工应定期进行体格检查，确保身体良好。管理处服务人员的配备符合规定标准。	2分	管理处制度、机构不健全扣0.2分；服务人员不熟悉医院环境、不了解安全防范应知应会扣0.2分；服务态度差、违反劳动纪律投诉属实扣0.2分。		
	(4) 对医院后勤监管部门及相关科室在日	2分	不按要求整改扣0.2分，整改完毕没有及时		

		常监管工作中开出的项目整改，应在规定的时间进行整改，并将整改情况上报监管部门。		反馈扣 0.1 分，重复出现问题和隐患扣 0.3 分。		
		(5) 员工培训：有无建立培训计划和培训制度；有无进行素质培训和公司理念培训；有无定期进行技术培训和定期进行考核、检查；有无进行提高员工自身防护意识和职业道德修养培训。	3 分	未培训，无计划、检查、考核扣 0.1—0.2 分/项。		
<b>二、受理服务（5 分）</b>						
		(1) 负责医院后勤服务热线电话和受理窗口业务，每天 24 小时值班，制度健全。	1 分	值班制度、工作程序不健全的扣 0.2—0.3 分，无人值班、未设服务电话扣 0.5 分。		
		(2) 耐心礼貌受理各科室（人员）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	1 分	不能礼貌接待和处理投诉、态度差，扣 0.1-0.2 分。受理后无回访记录、信息反馈，每次扣 0.1 分。		

			制度和记录。				
			(3) 对院方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。	1分	对院方下发的文件、通知（含口头通知）和任务，没有及时传达、通知到位，扣0.2分/项/次，未完成的任务或质量达不到标准，扣0.2分。		
			(4) 医院职工或患者投诉时，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。	1分	没有在限定时间内进行处理扣0.1分，跟踪落实反馈不及时扣0.1分。		
			(5) 实行首问负责制。与医院有关的突发事件，应及时上报医院有关部门或领导，并立即处理。	1分	在能力范围之内没有立即处理、报告扣0.2分。		
			<b>三、突发应急事件（2分）</b>				
			(1) 针对治安、意外（重大）事件、恶性交通事故、火灾等事故做好应急预案处理，并在事故第一时间做好应急处理。	1分	制度、措施、方案不健全，每项次扣0.2分。应对不力扣0.3—0.5分。		

		(2) 针对洪涝、暴风雨、暴风雪、地震等自然灾害做好相应的应急处理预案，并在事故发生的第一时间做好应对措施。	1分	制度、措施、方案不健全，每项次扣0.2分。应对不力扣0.3—0.5分。		
		<b>四、节能辅助检查（1分）</b>				
		定时开灯、熄灯，按节能要求检查并控制空调开关时间，检查自来水龙头。	1分	一项不符合扣0.2分。		
		<b>五、服务满意度（4分）</b>				
		整体服务月满意度（医护人员、门诊病友、住院病友）不得低于95%。	4分	低于95%每一个点，扣0.1分。		
		<b>一、病区保洁管理（25分）</b>				
		(1) 环卫设施齐全，设有垃圾箱、果皮箱、清洁清扫工具，垃圾中转站。	2分	一项配备不齐，扣0.2分。		
		(2) 清洁卫生责任范围明确到人，清洁区内保洁清洁达到服务标准。保洁员着装统	2分	责任范围不明确的扣0.1分，清洁保洁不符合标准每个点位扣0.1分；着装不统一每人扣		
	环境 服务 管理 60分					

		一、工作仔细、并积极主动学习新的保洁知识、清洁技术。保洁工人数应按标书要求配备充足。		0.1分；保洁美化培训工作未按计划落实或无计划，扣0.2分。		
		(3) 进入污染区、无菌区、手术室、医护办公室、病房等工作，应经室内人员同意，礼貌服务，不可影响他人工作、休息，根据不同情况执行相应的作业规程，按照室内清洁保洁标准和科室、病区主任护士长的要求完成工作。进行清洁工作时，物品轻拿轻放，移动的东西要恢复原位，不得损坏物品。	3分	不服从管理、不礼貌扣0.1分；在无菌区和污染区或传染病和非传染区交叉作业扣0.2分；将污染区的物品带入无菌区扣0.2分；不同的地方都应配置清洁物品，不得混用，发现一次，扣0.2分。室内清洁方面：玻璃、桌面及角落有积灰、污迹、水渍均扣0.1分。损坏物品扣0.1分，并照价赔偿。		
		(4) 大厅、走廊、楼梯干净明亮，无纸屑、果皮、污渍，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。	2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0.1分。		
		(5) 办公室、会议室、	2	墙面、玻璃窗、天花板、		

			接待室、值班室内保持干净、清爽，无积尘及其他杂物。桌椅摆放整齐，地面无损坏。	分	灯饰等有灰尘蜘蛛网，桌椅台面有污迹灰尘；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0.1分。		
			(6) 治疗室应确保干净卫生无污渍、异味。	2分	设备有污渍；地面有药渍、血渍、杂物等；玻璃有污渍、不明亮；每项扣0.1分。		
			(7) 病房：清洁干净，地面无污渍、垃圾，墙面洁净，工作时不得影响病人休息，清洁完毕后将物品复位。挪动病人物品时，必须经同意后方可进行，床头柜等无污迹、灰尘和杂物。并按照不同科室的要求做好保洁工作。	2分	不合格每项扣0.1分。		
			(8) 抢救室要求进行保洁工作。	3分	物品设施表面用无菌纱布擦拭至无尘；地面清洁无缝针、缝线等细小物品；手术室内无污渍、水渍、灰尘；一项不符合扣0.2分。		

			<p>(9) 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。</p>	2分	<p>大小便池有污物清洗不净、阻塞，有异味、蚊蝇均扣 0.1 分；墙面有手印、污渍，均扣 0.1 分。</p>		
			<p>(10) 清洁室处置室：地面整洁、干净，垃圾清倒及时、无异味散发；处置室分清各类工具的摆放区域及具体位置，并有明显标识；水池无垃圾、积水，无乱摆、乱挂现象；并根据科室要求，做好职责范围内的其它工作。</p>	2分	<p>地面有垃圾、水迹、清洁工具放置混乱，无标识分类，水池清洗不净，堵塞并未及时疏通，及其它不符合规范要求的，每项扣 0.2 分。</p>		
			<p>(11) 开水间：地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢。水池无堵塞和积水现象。垃圾桶应及时清倒，防止异味散发。</p>	2分	<p>不合格每项扣 0.1 分。</p>		
			<p>(12) 垃圾站：屋内墙面无垃圾附着物。垃圾桶冲洗干净，摆放整齐。地面洁净不积</p>	2分	<p>不合格每项扣 0.1 分。</p>		



			水，每天至少清洗二次，确保无异味。			
			(13) 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。	2分	电梯机房漏油、漏水、有垃圾杂物、蚊蝇、蟑螂，每项扣0.1分。	
			(14) 楼内地面（含走廊）保持干燥，尤其雨天要加强管理，防止行人摔伤，确保安全。	2分	因天气等原因地面湿滑未尽告知义务或未采取相应措施0.1—0.3分。	
<b>二、外围保洁（10分）</b>						
			(1) 路面无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头纸屑平均不超过2处，无1cm以上的石子。	2分	不符合要求扣0.2分。	
			(2) 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、无积水、无污迹，明沟通畅。	2分	不合格每项扣0.2分。	

			(3) 车场、车棚无杂物、纸屑、油污、棚上无垃圾、蜘蛛网。	1.5分	不合格每项扣0.2分。		
			(4) 宣传栏无污迹，无乱张贴现象。	1.5分	不合格每项扣0.1分。		
			(5) 垃圾池和垃圾箱按规定及时清运，清运后及时冲洗，场地没臭味、无积水。	1.5分	不合格每项扣0.2分。		
			(6) 污水、雨水井和沙井排水畅通，无外溢，沙井内无烟头杂物，盖上无污垢。	1.5分	不合格每项扣0.1分。		
<b>三、医疗垃圾处理（20分）</b>							
			(1) 按照国家和地方的卫生环境保护法规要求，制定医疗废物分类收集技术规范，医疗垃圾分类收集、运送、暂存、移交的工作流程，医疗废物处置的检查控制标准等，配合医院完成清洁消毒工作，保障医疗安全。	5分	不符合要求每项扣0.1分。		

			(2) 按照医院相关规定处理医疗废物。	3分	未按规定处置，扣0.3—0.5分。		
			(3) 严格按照国家法律、法规，对医疗垃圾的分类收集、运送、转存、移交进行登记。设立专人收集，专车转运。	3分	不符合要求每次扣0.5—1分。未设专人、专车收送，扣0.2—0.5分。		
			(4) 加强员工对医疗废物管理操作和防护知识的培训，每年至少2次。	3分	未开展培训的扣1分；培训次数不足，每缺一次扣0.5分。		
			(5) 做好个人卫生防护措施，每年进行一次体检，进行免疫接种。	3分	不符合要求每项扣0.2分。		
			(6) 收集医疗垃圾发生撒漏应立即采取紧急处理措施，保护环境。	3分	未制定医疗废物应急措施，扣0.5分；紧急情况处理不合理的扣0.5分。		
		<b>四、服务满意度 (5分)</b>					
			整体服务月满意度 (医护人员、门诊病友、住院病友) 不得低于95%。	5分	低于95%每一个点，扣0.1分。		

食堂 服务 管理 16分	<b>一、食堂管理（11分）</b>			
	(1) 严格执行《食品卫生法》，搞好饮食卫生、个人卫生、环境设施卫生	2分	食品卫生问题扣1分、环境卫生问题扣0.5分、个人卫生问题扣0.5分	
	(2) 遵守食堂各项规章制度，服从管理，熟记各种安全预案	2分	未服从管理，听从指挥，顶撞食堂管理人员扣0.5分，未严格遵守燃气安全预案扣0.5分，未遵守食品留样制度扣0.5分，未遵守餐具消毒制度扣0.5分	
	(3) 下送餐饮及时、监督服务职工就餐	4分	未及时下送餐饮扣2分，未按要求服务监督职工就餐扣2分	
	<b>二、服务满意度（5分）</b>			
	整体服务月满意度（医护人员、住院病友）不得低于95%。	5分	低于95%每一个点，扣0.1分。	
<p>采 购 人 考 核 小 组</p> <p>字： <span style="float: right;">乙方签字：</span></p>				
<p>注：供应商投标时须按照上述要求提供承诺函（格式自拟），逐项承诺有关事宜，未按要求提供的，视为实质性响应未通过，按无效投标处理。</p> <p>注：1、本章为实质性要求，供应商若未满足，则视为无效响应。</p> <p>2、因供应商虚假响应给采购人造成的损失由供应商全权负责。</p>				

### 3.2.3 人员配置要求

采购包 1:

详见 3.2.2 服务要求

### 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 1095 日

### 3.3.2 服务地点

采购包 1:

内江市市中区精神病医院内江市市中区白马镇黄石井路 2 号

### 3.3.3 考核（验收）标准和方法

采购包 1:

1、验收由甲方组织，乙方配合进行：（1）验收标准：按国家有关规定以及甲方招标文件的技术指标、乙方的投标文件及承诺与本合同约定标准进行验收；甲乙双方如对服务要求和技术指标的约定标准有相互抵触或异议的事项，由甲方在招标与投标文件中按服务要求和技术指标比较优胜的原则确定该项的约定标准进行验收；（2）其他未尽事宜应严格按照财政部《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 号的要求进行。

### 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： 月结付款，每月付款金额=中标人的报价/36 个月-考核扣减金额;于次月月初支付给中标人。合同签订，且采购人收到供应商开具的相应有效发票，达到付款条件起 20 日内，支付第一年合同总金额的 20.00%作为预付款。 ，达到付款条件起 20 日内，支付合同总金额的 20.00%。

采购包 1： 付款条件说明： 已支付的预付款将在第一年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，直至三年服务期满前，均按月、按考核实际情况支付管理服务费。每月支付款项前需收到供应商开具的相应有效发票后完成支付。 ，达到付款条件起 20 日内，支付合同总金额的 80.00%。

### 3.3.6 违约责任与解决争议的方法

采购包 1：

违约责任 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、如因甲方原因导致变更、中止或者终止本合同的，甲方应当依照本合同约定对乙方受到的损失予以赔偿或者补偿。 争议解决办法 1、在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端，双方应通过友好协商解决，经协商在 15 天内不能达成协议时，应提交招标人所在地区仲裁委员会仲裁。 2、仲裁裁决应为最终决定，并对双方具有约束力。 3、除另有裁决外，仲裁费应由败诉方负担。 4、在仲裁期间，除正在进行仲裁部分外，合同其他部分继续执行。 14) 合同其他条款：无

### 3.4 其他要求

无