**天津市第一中心医院物业管理和保安服务项目**

**招标文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-0913）

天津市政府采购中心

**2024.11**

**目 录**

**第一部分 投标邀请函**

**第二部分 招标项目要求**

**第三部分 投标须知**

**第四部分 合同条款**

**第五部分 投标文件格式**

第一部分 投标邀请函

受天津市第一中心医院委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对天津市第一中心医院物业管理和保安服务项目实施政府采购。现欢迎合格的供应商参加投标。

本项目为远程招投标，一律不接受纸质投标文件，只接受加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。供应商参加投标前须办理CA数字证书（USBKEY）和电子签章。投标人须按招标文件的规定在天津市政府采购中心招投标系统中提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

一、项目名称和编号

（一）项目名称：天津市第一中心医院物业管理和保安服务项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-0913

二、项目内容

第一包：天津市第一中心医院复康院区物业管理，合同履行期限：三年

第二包：天津市第一中心医院水西院区物业管理，合同履行期限：三年

第三包：天津市第一中心医院复康院区保安服务，合同履行期限：三年

第四包：天津市第一中心医院水西院区保安服务，合同履行期限：三年

三、项目预算和最高限价

第一包：预算：120000000元，最高限价：92121675.48元

第二包：预算：180000000元，最高限价：154407243.43元

第三包：预算：25000000元，最高限价：20013425.82元

第四包：预算：25000000元，最高限价：20243476.66元

报价超过最高限价的视为无效投标。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）第一、二包供应商应具备独立法人资格。第三、四包投标人应具备《保安服务许可证》，且服务范围至少包含门卫、巡逻、守护、安全检查，提供证书扫描件。非天津注册投标人一旦成交，须在合同规定时间内到天津市公安机关进行备案，投标文件中须提供备案承诺书（见附件14）。

（二）第一至四包投标人须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，提供以下材料：

1. 营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书扫描件或自然人的身份证明扫描件。

2. 财务状况报告等相关材料：

A.经第三方会计师事务所审计的2023年度财务报告扫描件。

B. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的书面声明。

注：A、B两项提供任意一项均可。

3. 依法缴纳税收和社会保障资金的书面声明。

4. 投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录的书面声明（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

5. 提交具备履行合同所必需的设备和专业技术能力证明材料。

（三）本项目不接受联合体投标。

五、项目需要落实的政府采购政策

（一）本项目对小微企业报价给予20%的扣除。

（二）根据财政部发布的《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》规定，监狱企业视同小微企业。

（三）根据财政部、民政部、中国残疾人联合会发布的《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定，残疾人福利性单位视同小微企业。

注：中小微企业以投标人填写的《中小企业声明函》为判定标准，残疾人福利性单位以投标人填写的《残疾人福利性单位声明函》为判定标准，监狱企业须投标人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，否则不予认定。以上政策不重复享受。

（四）涉及商品包装或快递包装的，按照《财政部办公厅、生态环境部办公厅、国家邮政局办公室关于印发<商品包装政府采购需求标准（试行）>、<快递包装政府采购需求标准（试行）>的通知》（财办库〔2020〕123号）要求执行。

（五）按照《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）的要求，根据开标当日解密截止时间“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）的信息，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，拒绝参与政府采购活动，同时对信用信息查询记录和证据进行打印存档。

六、获取招标文件时间、方式

（一）获取招标文件时间：2024年11月5日至2024年11月12日，每日9:00至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

（二）获取招标文件的方式：

1. 获取招标文件网址：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：[http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn](http://www.tjgpc.gov.cn)）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”下载招标文件。

2. 供应商注册、CA数字证书（USBKey）领取、电子签章办理办法：

（1）天津市政府采购中心网注册：登录天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）首页点击“用户注册维护”，填写相关内容。天津市政府采购中心注册窗口联系电话：022-24538167。

（2）CA数字证书（USBKey）领取及电子签章办理：参见天津市政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）--服务指南--供应商注册、领取CA数字证书（USBKey）及电子签章制章的流程。

CA数字证书办理联系电话：400-0566-110或022-24538059。

电子签章办理联系电话：022-24538059。

（三）本项目组织踏勘现场，时间地点安排如下：

第一、三包：2024年11月13日9:30天津市南开区复康路24号一中心医院复康院区门诊大厅入口处集合。联系人：姜春华，联系电话：13752655146。

第二、四包：2024年11月13日14:30在天津市西青区保山西道2号一中心医院水西院区门诊大厅入口处集合。联系人：姜春华，联系电话：13752655146。

（四）本项目不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年11月5日9:00至2024年11月26日8:30，使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”进行应答并提交。

网上应答帮助链接：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn/webInfo/getWebInfoListForwebInfoClass.do?fkWebInfoclassId=W008

八、投标截止时间及方式

（一）投标截止时间：2024年11月26日8:30。投标截止时间前提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）方为有效投标。

（二）投标方式：本项目投标采用网上电子投标方式，投标人须于投标截止时间前使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

九、开标时间及方式

（一）开标解密时间：2024年11月26日8:30至9:30完成开标解密的投标为有效投标。

（二）开标解密方式：本项目采用网上开标方式，投标人须于规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

（三）网上开标公示时间：2024年11月26日9:30至12:00。投标人可在规定时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”自行查看开标信息。

十、采购代理机构名称、地址、联系人及联系方式

（一）采购代理机构名称：天津市政府采购中心

（二）采购代理机构地址：天津市河东区红星路79号二楼（邮编：300161）

（三）联系人：杨光、鲁志强、冯强

（四）网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn

（五）对外办公时间：法定工作日9:00～12:00，14:00～17:00

（六）咨询服务电话：

1. 供应商注册咨询：022-24538167

2. CA证书和电子签章办理咨询：022-24538059

3. 采购文件咨询：022-24538301

4. 网上应答及解密操作咨询：022-24538309

十一、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津市第一中心医院

（二）采购人地址：天津市西青区保山西道2号

（三）采购人联系人：姜春华

（四）采购人联系电话：022-23626600

十二、质疑方式

（一）供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内，按照本项目采购文件第三部分《投标须知》“8. 询问与质疑”的相关规定，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

采购人质疑受理：

1. 联系部门：天津市第一中心医院

2. 联系地址：天津市西青区保山西道2号

3. 联 系 人：姜春华

4. 联系方式：022-23626600

（二）供应商对质疑答复不满意的，或者采购人、天津市政府采购中心未在规定期限内作出答复的，供应商可以在质疑答复期满后15个工作日内，向采购人同级财政部门提出投诉，逾期不予受理。

十三、公告期限

招标公告的公告期限为5个工作日。

十四、招标代理服务费

第一、二包不收取招标代理服务费。

第三、四包按以下比例向中标供应商收取招标代理服务费：

| 中标金额（万元） | 费率 |
| --- | --- |
| 100以下 | 1% |
| 100-500 | 0.8% |
| 500-1000 | 0.45% |
| 1000-5000 | 0.25% |
| 5000-10000 | 0.1% |
| 10000-100000 | 0.05% |

服务费按差额定率累进法计算，向下取整，精确到元。例如中标金额为6805000元，服务费=1000000×1%+（5000000-1000000）×0.8%+（6805000-5000000）×0.45%=50122.5元，服务费缴纳50122元。其中中标金额以《中标通知书》为准。

中标供应商应于中标公告发布之日起5个工作日内缴纳招标代理服务费，缴费单位名称须与投标单位名称一致，缴费时请注明项目编号及中标包号。

名 称：天津市公共资源交易中心

开户行及账号：中国建设银行股份有限公司天津明华支行

1205 0162 4900 0000 0675

银行联行号：105110039436

纳税人识别号：1212 0000 MB1E 44809C

地址：天津市河东区红星路79号

缴费及申请开票系统：http://pay.tjggzy.cn/

缴费及开票咨询电话：022-24532012

十五、《“政采贷”业务提示函》、《政府采购支持中小企业政策提示函》和《诚信参与政府采购活动提示函》

2024年11月5日

**“政采贷”业务提示函**

【政策简介】“政采贷”业务，即政府采购合同融资，具有流程简便、放款迅速、免实物质押、贷款利率低等特点。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以凭借包括中标（成交）通知书和政府采购合同等在内的相关材料向各商业银行申请融资，并享受商业银行优惠利率以及人民银行支小再贷款政策等。

【贷款途径】截止目前，我市已有农业银行、光大银行、渤海银行、中信银行、浦发银行等18家商业银行相继推出了“政采贷”产品，并在天津市政府采购网“政采贷”产品介绍专栏（http://ccgp-tianjin.gov.cn/zcd/zcdList.jsp）公开了产品详情、产品特色、服务电话等信息，后续如有其它银行推出此类产品，“政采贷”产品介绍专栏也将及时更新。政府采购中标（成交）供应商如有融资需求，可以自行对比或咨询，并可以通过天津市政府采购网中公示的“中征应收账款融资服务平台”链接或中征平台官方网址（https://www.crcrfsp.com/index.do）向银行提交融资申请。

【特别提示】“政采贷”业务坚持“政府引导、市场运作、企业自愿、风险自担”的原则，供应商自愿申请“政采贷”业务并自由选择商业银行，任何单位和个人不得干预或限制。

**政府采购支持中小企业政策提示函**

【政策概述】促进中小企业发展是政府采购法定的政策功能。在政府采购活动中，应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

【支持对象】以下对象可享受支持政策：1.在境内依法设立，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；2.符合中小企业划分标准的**个体工商户**。

【支持情形】在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受支持政策：

（一）在货物采购项目中，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**；

（二）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；

（三）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。

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。

【注意事项】

1.中小企业参加政府采购活动，应当出具规定的《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。任何单位和个人不得要求供应商提供《中小企业声明函》之外的中小企业身份证明文件。

2.中小企业应当对声明函的内容的真实性负责。声明内容如有不实，则构成提供虚假材料谋取中标、成交的情形，需承担相应的法律责任。

3.政府采购项目的采购意向、采购公告和招标文件（谈判文件、磋商文件等）中，应当明确本项目执行支持中小企业的具体措施，如预留份额、评审优惠（应当明确具体优惠比例）或者优先采购等。

【政策目录】

1.《中华人民共和国政府采购法》第九条

2.《中华人民共和国政府采购法实施条例》第六条

3. 财政部 工业和信息化部关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）

4. 财政部关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知（财库〔2022〕19号）

5.天津市财政局 天津市工业和信息化局关于贯彻落实《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（津财采〔2021〕12号）

6.市财政局 市发展改革委 市住房城乡建设委 市交通运输委 市水务局 市政务服务办关于进一步贯彻落实政府采购支持中小企业政策的通知（津财采〔2022〕11号）

**诚信参与政府采购活动提示函**

近年来，我市财政部门查处的政府采购供应商违法行为中，提供虚假材料谋取中标、成交的占95%以上，严重扰乱了政府采购市场秩序，损害了政府采购营商环境。

诚实信用是市场经济的基本要求，也是政府采购法确立的基本原则之一，政府采购供应商等当事人均应严格遵循。供应商对其投标文件的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括本单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。被查实存在提供虚假材料谋取中标、成交的，将被依法予以行政处罚，并将在信用中国、中国政府采购网、天津市政府采购网等网站公示其失信记录，实施联合惩戒。

经梳理，供应商提供的虚假材料主要涉及业绩合同、发票、认证证书、特种作业操作证、社保缴费证明、学历学位证书、建造师执业资格证书、健康证等。供应商在编制投标文件时，可通过国家税务总局全国增值税发票查验平台、国家认证认可监督管理委员会网站、应急管理部特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、中国建造师网、学信网**等**官方查询渠道对投标文件中相关材料的真实性予以审查，对无法确认真实性的材料，不要作为投标、响应材料提交。

一旦被查实存在提供虚假材料的，供应商的以下陈述申辩意见一般不予采信：

1.虚假材料为员工个人或第三方单位提供，供应商并不知情；

2.虚假材料并非评审因素或属于多提供，而并不影响评审结果；

3.供应商并未中标，没有产生危害后果；

4.工作人员疏忽大意，错放相关材料；

5.已查验材料原件或通过非官方渠道扫码、在线查询等，尽到了审查义务。

 **法律责任：**《中华人民共和国政府采购法》第七十七条第一款

供应商有下列情形之一的，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，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任：（一）提供虚假材料谋取中标、成交的。

第二部分 招标项目要求

一、商务要求

（一）报价要求

1. 投标报价以人民币填列。

2. 投标人的报价应包括：人员工资、福利、社险、住房公积金等人工费用、服装费、工具耗材费、办公费、企业利润及税金等为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用。投标人所报价格应为最终优惠价格。

3. 投标报价在不超最高限价的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

4. 验收相关费用由投标人负责。

（二）时间、地点要求

1. 时间要求：合同规定的服务起始之日起三年的服务期，签订合同之日起10日内物业人员进场服务（特殊情况以合同为准）。

2. 服务地点：

第一、三包：天津市南开区复康路24号、南开区科研西路20号、东丽区为民路与无瑕道交叉口东150米。

第二、四包：天津市西青区保山西道2号。

（特殊情况以合同为准）。

（三）付款方式

按月付款，经考核，按实际上岗人数及上岗时间，每月15日前据实支付上一月服务费（特殊情况以合同为准）。

（四）投标保证金和履约保证金

本项目不收取投标保证金和履约保证金。

（五）验收方法及标准

按照采购合同的约定和现行国家标准、行业标准或企业标准对每一服务环节、安全标准的履约情况进行考核与验收。必要时，采购人有权邀请参加本项目的其他投标人或者第三方机构参与验收。参与验收的投标人或者第三方机构的意见作为验收书的参考资料一并存档。验收结束后，应当出具验收书，列明各项服务的考核验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。

验收时，采购人通过查询发证机关官网、核对原件、向相关第三方核实等方式对中标供应商相关专业人员证书予以查验，若发现提供虚假材料的，采购人保留终止采购合同，并追求其违约责任的权利。

二、技术要求

★（一）投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。

★（二）投标人须承诺一旦中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。

★（三）投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时，向采购人提供上述人员相关资质证书原件（以及发证机关官网查询结果）和缴纳社会保险证明等相关资料。

（四）具体需求详见本部分项目需求书。

三、评分因素及评标标准

第一、二包兼投不兼中，评标委员会按包的顺序进行评审。若某投标人获得某包中标候选供应商第一名资格，则该投标人不入围另一包的评标阶段。

第三、四包兼投不兼中，评标委员会按包的顺序进行评审。若某投标人获得某包中标候选供应商第一名资格，则该投标人不入围另一包的评标阶段。

第一包：

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过最高限价的，投标无效，未超过最高限价的投标报价按以下公式进行计算。（2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（60分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业管理服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、物业服务内容B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，提供证书扫描件。具备1个证书得0.5分，最高1.5分 | 1.5 |
| 3 | 派驻项目经理、副项目经理评价 | 投入的项目经理、副项目经理为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目经理、副项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）项目经理：提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（2）项目经理：提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备五年（含五年）以上非住宅物业管理经验的：1分，其他：0分；（3）项目经理：提供项目经理身份证扫描件，该项目经理年龄在45周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（4）项目经理：具备《天津市医疗废物管理培训合格证》和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得1分，最多2分；（5）副项目经理：提供副项目经理毕业证书扫描件，该副项目经理具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（6）副项目经理：提供副项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该副项目经理具备五年（含五年）以上非住宅物业管理经验的：1分，其他：0分；（7）副项目经理：提供副项目经理身份证扫描件，该副项目经理年龄在40周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（8）副项目经理：具备《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》，提供合格证书扫描件得1分，其他0分。 | 8 |
| 4 | 派驻部门主管评价 | 投入的部门主管为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该部门主管缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）生活服务部主管：具备大本（或以上）毕业证书、《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，提供以上合格的三种证书扫描件的：1分，其他0分；（2）生活服务部主管：提供生活服务部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该生活服务部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验的：1分，其他：0分；（3）保洁部主管：具备大本（或以上）毕业证书、《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证书》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，提供以上合格的四种证书扫描件：1分，其他0分；（4）保洁部主管：提供保洁部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该保洁部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目保洁管理经验的：1分，其他：0分；（5）工程部主管：具备大本（或以上）毕业证书、高级工程师职称证书和《特种作业操作证（低压电工作业）》，提供以上合格的三种证书扫描件：1分，其他0分；（6）工程部主管：提供工程部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该工程部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验的：1分，其他：0分； | 6 |
| 5 | 派驻服务人员评价 | （1）司乘：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（2）司乘：提供上述司乘（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（3）保洁部领班：提供《天津市医疗废物管理培训合格证》扫描件和《天津市病媒生物防制培训证书》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（4）保洁部领班：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（5）保洁部领班：提供上述保洁部领班（第3、4项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（6）医疗垃圾运送员：提供《天津市医疗废物管理培训合格证》扫描件及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（7）医疗垃圾运送员：提供上述医疗垃圾运送员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（8）生活垃圾运送员：提供《天津市病媒生物防制培训证书》扫描件及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（9）生活垃圾运送员：提供上述生活垃圾运送员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（10）工程部领班：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（11）工程部领班：提供上述工程部领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（12）变电室及氧气站运行人员兼领班：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（13）变电室及氧气站运行人员兼领班：提供上述变电室及氧气站运行人员兼领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（14）变电站（10KV）值守人员：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多2分；（15）变电站（10KV）值守人员：提供上述变电站（10KV）值守人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多1分；（16）变电站（0.4KV）值守人员：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（17）变电站（0.4KV）值守人员：提供上述变电站（0.4KV）值守人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（18）门诊制冷循环泵、换热站、暖气循环泵、门诊制冷机房值守人员：提供《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》 扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（19）门诊制冷循环泵、换热站、暖气循环泵、门诊制冷机房值守人员：提供上述门诊制冷循环泵、换热站、暖气循环泵、门诊制冷机房值守人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（20）净化机房及气动物流运行人员兼领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（21）净化机房及气动物流运行人员兼领班：提供上述净化机房及气动物流运行人员兼领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（22）净化机房运行人员：提供《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（23）净化机房运行人员：提供上述净化机房运行人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（24）氧气站运行人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器作业R1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（25）氧气站运行人员：提供上述氧气站运行人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（26）综合维修运行人员：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多2.5分；（27）综合维修运行人员：提供《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（28）综合维修运行人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器作业R1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（29）综合维修运行人员：提供上述综合维修运行人员（第26-28项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多2分；（30）综合维修工：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多2分；（31）综合维修工：提供《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多1分；（32）综合维修工：提供《特种作业操作证（防爆电气作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（33）综合维修工：提供《（快开门式压力容器作业R1》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（34）综合维修工：提供上述综合维修工（第30-33项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多2分。 | 30 |
| 6 | 人员培训方案 | 人员培训方案应包含培训计划、培训方式、言行规范、仪表仪容等。每提供上述1项内容的得0.5分，最多2分。 | 2 |
| 7 | 保洁耗材评价 | 提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的CMA检测报告扫描件，每个合格的扫描件得0.5分，最多1分。 | 1 |
| 8 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：1.5分，其他0分。 | 1.5 |
| 第三部分 主观分（30分） | 分值 |
| 1 | 人员、岗位配置方案评价 | 至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 2 | 针对本项目特点的专业化管理方案评价 | 至少包含针对本项目的生活服务、保洁、工程服务方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；方案内容存在1处瑕疵：4分；方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 3 | 对项目重点、难点的理解评价 | 至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 4 | 进驻和接管方案评价 | 至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 5 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 6 | 人员保密管理方案评价 | 至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 7 | 人员稳定性方案评价 | 至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 8 | 价格测算方案评价 | 价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分；内容存在1处瑕疵：2分；内容存在2处瑕疵：1分；未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种 | 3 |
| 合计 | 100 |

第二包：

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过最高限价的，投标无效，未超过最高限价的投标报价按以下公式进行计算。（2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（60分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人曾实施的非住宅物业管理服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、物业服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、物业服务内容B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的物业费发票凭证原件扫描件。每个业绩2分，最多10分 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，提供证书扫描件。具备1个证书得2分，最高6分 | 6 |
| 3 | 派驻项目经理、副项目经理评价 | 投入的项目经理、副项目经理为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该项目经理、副项目经理缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）项目经理：提供项目经理毕业证书扫描件，该项目经理具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（2）项目经理：提供项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该项目经理具备五年（含五年）以上非住宅物业管理经验的：1分，其他：0分；（3）项目经理：提供项目经理身份证扫描件，该项目经理年龄在45周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（4）项目经理：具备《天津市医疗废物管理培训合格证》和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》，提供以上证书扫描件，每个合格的证书扫描件得1分，最多2分；（5）副项目经理：提供副项目经理毕业证书扫描件，该副项目经理具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（6）副项目经理：提供副项目经理用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该副项目经理具备五年（含五年）以上非住宅物业管理经验的：1分，其他：0分；（7）副项目经理：提供副项目经理身份证扫描件，该副项目经理年龄在40周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（8）副项目经理：具备《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》，提供合格的证书扫描件得1分，其他0分。 | 8 |
| 4 | 派驻部门主管评价 | 投入的部门主管为投标单位正式员工，提供姓名、开标日前三个月中连续两个月的由投标单位或其分公司为该部门主管缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）生活服务部主管：具备大本（或以上）毕业证书、《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，提供以上合格的三种证书扫描件的：1分，其他0分；（2）生活服务部主管：提供生活服务部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该生活服务部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验的：1分，其他：0分；（3）保洁部主管：具备大本（或以上）毕业证书、《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证书》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证，提供以上合格的四种证书扫描件：1分，其他0分；（4）保洁部主管：提供保洁部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该保洁部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目保洁管理经验的：1分，其他：0分；（5）工程部主管：具备大本（或以上）毕业证书、高级工程师职称证书和《特种作业操作证（低压电工作业）》，提供以上合格的三种证书扫描件：1分，其他0分；（6）工程部主管：提供工程部主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该工程部主管具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验的：1分，其他：0分； | 6 |
| 5 | 派驻服务人员评价 | （1）司乘：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（2）司乘：提供上述司乘（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（3）保洁部领班：提供《天津市医疗废物管理培训合格证》扫描件和《天津市病媒生物防制培训证书》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（4）保洁部领班：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（5）保洁部领班：提供上述保洁部领班（第3、4项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（6）医疗垃圾运送员：提供《天津市医疗废物管理培训合格证》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多1.5分；（7）医疗垃圾运送员：第6项合格人员中至少1人还具备《特种设备安全管理和作业人员证（起重机司机Q2）》，另1人还具备《特种设备安全管理和作业人员证（起重机指挥Q1）》，提供以上证书扫描件，每个满足以上要求的人员得0.25分，最多0.5分。注：第7项中不得1人兼持双证，否则仅得0.25分。（8）医疗垃圾运送员：提供上述医疗垃圾运送员（第6项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多1.5分；（9）工程部领班：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（10）工程部领班：提供上述工程部领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（11）电梯安全员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（12）电梯安全员：提供上述电梯安全员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（13）气动物流站房领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（14）气动物流站房领班：提供上述气动物流站房领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（15）液氧站房领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件和《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（16）液氧站房领班：提供上述液氧站房领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（17）液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（18）液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送人员：提供上述液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（19）液氧站维修人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（20）液氧站维修人员：提供上述液氧站维修人员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（21）净化空调机房领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（22）净化空调机房领班：提供上述净化空调机房领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（23）净化空调运行值守：提供《特种作业操作证（制冷与空调作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（24）净化空调运行值守：提供上述净化空调运行值守（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（25）制冷机房、锅炉站房领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件、《特种作业操作证（制冷与空调作业）》扫描件和《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉G1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（26）制冷机房、锅炉站房领班：提供上述制冷机房、锅炉站房领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（27）制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉G1）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多1分；（28）制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检人员：第27项合格人员中还具备《特种作业操作证（制冷与空调作业）》，提供合格的证书扫描件，每个满足以上要求人员得0.25分，最多0.5分；（29）制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检人员：提供上述制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检人员（第27项已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多1分；（30）水质化验员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉G1）》和《特种设备安全管理和作业人员证（锅炉水处理G3）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（31）水质化验员：提供上述水质化验员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（32）生活水泵房领班：提供《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（33）生活水泵房领班：提供上述生活水泵房领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（34）空调末端维修领班：提供《特种作业操作证（制冷与空调设备安装修理作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（35）空调末端维修领班：提供上述空调末端维修领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.25分；（36）机房站内维修工：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（37）机房站内维修工：提供上述机房站内维修工（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（38）公区维修领班：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种作业操作证（高处作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（39）公区维修领班：提供上述公区维修领班（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多0.5分；（40）公区维修工：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件、《特种作业操作证（高处作业）》扫描件和《特种作业操作证（防爆电气作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（41）公区维修工：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（42）公区维修工：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件和《特种作业操作证（制冷与空调作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（43）公区维修工：提供《特种作业操作证（低压电工作业）》扫描件、《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》扫描件和《特种作业操作证（高处作业）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.5分；（44）公区维修工：提供《特种作业操作证（高处作业）》扫描件和《特种作业操作证（制冷与空调设备安装修理操作）》扫描件，且满足招标文件要求，每个合格的人员得0.25分，最多0.25分；（45）公区维修工：提供上述公区维修工（第40-44已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月由投标单位或其分公司缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多2分。 | 21.5 |
| 6 | 人员培训方案 | 人员培训方案应包含培训计划、培训方式、言行规范、仪表仪容等。每提供上述1项内容的得0.5分，最多2分。 | 2 |
| 7 | 保洁耗材评价 | 提供具有检测资质的第三方检测机构出具的针对拟投入本项目保洁耗材的CMA检测报告扫描件，每个合格的扫描件得0.5分，最多1分。 | 1 |
| 8 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：5.5分，其他0分。 | 5.5 |
| 第三部分 主观分（30分） | 分值 |
| 1 | 人员、岗位配置方案评价 | 至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 2 | 针对本项目特点的专业化管理方案评价 | 至少包含针对本项目的生活服务、保洁、工程服务方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；方案内容存在1处瑕疵：4分；方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 3 | 对项目重点、难点的理解评价 | 至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 4 | 进驻和接管方案评价 | 至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 5 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 6 | 人员保密管理方案评价 | 至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 7 | 人员稳定性方案评价 | 至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 8 | 价格测算方案评价 | 价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分；内容存在1处瑕疵：2分；内容存在2处瑕疵：1分；未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种 | 3 |
| 合计 | 100 |

第三包：

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过最高限价的，投标无效，未超过最高限价的投标报价按以下公式进行计算。（2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（60分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人在获得《保安服务许可证》后实施的非住宅保安服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、服务内容B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的发票凭证原件扫描件。每个业绩2分，最多10分注：为了确定投标人提供的业绩是在获得《保安服务许可证》后实施的，投标人如有先前获得的已经过期的《保安服务许可证》，请一并提供其扫描件，投标文件中提供的材料不能证明某业绩为投标人获得《保安服务许可证》后实施的，该业绩不得分。 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，提供证书扫描件。具备1个证书得1分，最高3分 | 3 |
| 3 | 派驻保安主管、领班评价 | 投入的保安主管、领班为投标单位正式员工，提供姓名、开标日当月或上一月的由投标单位为该保安主管、领班缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）保安主管：提供保安主管毕业证书扫描件，该保安主管具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（2）保安主管：提供保安主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该保安主管具备三年（含三年）以上非住宅保安管理经验的：1分，其他：0分；（3）保安主管：提供保安主管《职业资格证书（保安员）》（三级或以上）扫描件：1分，其他：0分；（4）保安主管：提供保安主管身份证扫描件，该保安主管年龄在50周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（5）秩序领班：提供秩序领班用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该秩序领班具备三年（含三年）以上非住宅保安管理或秩序管理经验的：1分，其他：0分；（6）秩序领班：提供秩序领班公安机关盖章的保安员证扫描件：1分，其他：0分；（7）秩序领班：提供秩序领班身份证扫描件，该秩序领班年龄在50周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（8）消防领班：提供消防领班用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该消防领班具备三年（含三年）以上非住宅保安管理或消防管理经验的：1分，其他：0分；（9）消防领班：提供消防领班《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》扫描件：1分，其他：0分；（10）消防领班：提供消防领班身份证扫描件，该消防领班年龄在50周岁或以下的：0.5分，其他：0分。 | 8.5 |
| 4 | 派驻服务人员评价 | （1）消控室值守员：提供《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》扫描件，每个合格的人员得0.5分，最多2分；（2）消控室值守员：提供上述消控室值守员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.5分，最多2分；（3）消控室值守员：第（1）项合格人员中每个具备《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》四级（或以上）的得0.5分，最多1分；（4）安检员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件，每个合格的人员得0.25分，最多5分；（5）安检员：提供上述安检员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多5分；（6）消防、治安巡视员和秩序员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件，每个合格的人员得0.25分，最多9分；（7）消防、治安巡视员和秩序员：提供上述消防、治安巡视员和秩序员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多9分。 | 33 |
| 5 | 人员培训方案 | 人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。每提供上述1项内容的得0.5分，最多3分。 | 3 |
| 6 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：2.5分，其他0分。 | 2.5 |
| 第三部分 主观分（30分） | 分值 |
| 1 | 人员、岗位配置方案评价 | 至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 2 | 针对本项目特点的专业化管理方案评价 | 至少包含针对本项目的保安服务方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；方案内容存在1处瑕疵：4分；方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 3 | 对项目重点、难点的理解评价 | 至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 4 | 进驻和接管方案评价 | 至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 5 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 6 | 人员保密管理方案评价 | 至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 7 | 人员稳定性方案评价 | 至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 8 | 价格测算方案评价 | 价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分；内容存在1处瑕疵：2分；内容存在2处瑕疵：1分；未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种 | 3 |
| 合计 | 100 |

第四包：

|  |  |
| --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过最高限价的，投标无效，未超过最高限价的投标报价按以下公式进行计算。（2）投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10注：满足招标文件要求且投标报价最低的投标报价为评标基准价。 | 10 |
| 第二部分 客观分（60分） | 分值 |
| 1 | 投标人业绩 | 完全按照以下要求提供投标人在获得《保安服务许可证》后实施的非住宅保安服务业绩，提供的证明材料均不得遮挡涂黑，否则不予认定加分。A. 合同原件扫描件。包括买卖双方名称及盖章、服务期限（合同服务起始日期为2021年1月1日或以后，且已经履行至少1年的时间）、服务内容B. 提供上述合同服务期限内至少一个月的服务方开具的发票凭证原件扫描件。每个业绩2分，最多10分注：为了确定投标人提供的业绩是在获得《保安服务许可证》后实施的，投标人如有先前获得的已经过期的《保安服务许可证》，请一并提供其扫描件，投标文件中提供的材料不能证明某业绩为投标人获得《保安服务许可证》后实施的，该业绩不得分。 | 10 |
| 2 | 投标人相关证书评价 | 投标人具备质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，提供证书扫描件。具备1个证书得2分，最高6分 | 6 |
| 3 | 派驻保安主管、领班评价 | 投入的保安主管、领班为投标单位正式员工，提供姓名、开标日当月或上一月的由投标单位为该保安主管、领班缴纳社会保险证明扫描件，否则不予认定加分。（1）保安主管：提供保安主管毕业证书扫描件，该保安主管具有大本以上（含大本）学历的：1分，其他：0分；（2）保安主管：提供保安主管用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章），用户服务证明能表明该保安主管具备三年（含三年）以上非住宅保安管理经验的：1分，其他：0分；（3）保安主管：提供保安主管《职业资格证书（保安员）》（三级或以上）扫描件：1分，其他：0分；（4）保安主管：提供保安主管身份证扫描件，该保安主管年龄在50周岁或以下的：0.5分，其他：0分；（5）领班：提供秩序领班公安机关盖章的保安员证扫描件：1分，其他：0分；（6）领班：提供秩序领班身份证扫描件，该秩序领班年龄在50周岁或以下的：0.5分，其他：0分； | 5 |
| 4 | 派驻服务人员评价 | （1）消控值守班长：提供《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级或以上）扫描件，每个合格的人员得0.5分，最多0.5分；（2）消控值守班长：提供上述消控值守班长（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.5分，最多0.5分；（3）消控值守员：提供《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》扫描件，每个合格的人员得0.5分，最多3分；（4）消控值守员：提供上述消控值守员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.5分，最多3分；（5）消控值守员：第（3）项合格人员中每个具备《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》四级（或以上）的得0.5分，最多2分；（6）安检员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件，每个合格的人员得0.25分，最多5分；（7）安检员：提供上述安检员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多5分；（8）消防、治安巡视员和秩序员：提供公安机关盖章的保安员证扫描件，每个合格的人员得0.25分，最多5分；（9）消防、治安巡视员和秩序员：提供上述消防、治安巡视员和秩序员（已提供合格证书扫描件的）开标日当月或上一月的由投标单位缴纳社会保险证明扫描件，每个合格的人员社保证明扫描件得0.25分，最多5分。 | 29 |
| 5 | 人员培训方案 | 人员培训方案应包含培训计划、培训方式、培训目标、言行规范、仪表仪容、公众形象等。每提供上述1项内容的得0.5分，最多3分。 | 3 |
| 6 | 投标人承诺评价 | 承诺完全满足招标文件“报价要求”、“时间地点要求”、“付款方式要求”和技术要求中非“★”号要求的：7分，其他0分。 | 7 |
| 第三部分 主观分（30分） | 分值 |
| 1 | 人员、岗位配置方案评价 | 至少包含各岗位投入人员数量、各岗位内部人员安排配置方案满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 2 | 针对本项目特点的专业化管理方案评价 | 至少包含针对本项目的保安服务方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；方案内容存在1处瑕疵：4分；方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 3 | 对项目重点、难点的理解评价 | 至少包含针对本项目重点和难点的理解以及针对重点难点的应对解决方案满足招标文件要求，无瑕疵：6分；重点难点理解或应对解决方案内容存在1处瑕疵：4分；重点难点理解或应对解决方案内容存在2处瑕疵：2分；未提供重点难点理解或应对解决方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 6 |
| 4 | 进驻和接管方案评价 | 至少包含中标后如何及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务的措施，如果为新任服务公司，则还应包含与前任公司交接措施，保留相关记录，如何做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 5 | 应急预案评价 | 至少包含当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），如何保证服务正常运转的措施，临时增配人员设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等措施。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 6 | 人员保密管理方案评价 | 至少包含保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施：制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 7 | 人员稳定性方案评价 | 至少包含服务期内保证人员更换率不得超过招标文件要求的措施，保证更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意的措施满足招标文件要求，无瑕疵：3分；方案内容存在1处瑕疵：2分；方案内容存在2处瑕疵：1分；未提供方案或不满足招标文件要求或内容存在3处及以上瑕疵：0分；（本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、科学原理或常识错误；不利于本项目目标的实现、现有技术条件下不可能出现的情形等任意一种情形） | 3 |
| 8 | 价格测算方案评价 | 价格测算方案评价，根据投标文件报价情况综合评定，其中社会保险、住房公积金应在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定价格测算方案科学合理，无瑕疵：3分；内容存在1处瑕疵：2分；内容存在2处瑕疵：1分；未提供测算方案或方案存在3处及以上瑕疵或社会保险、住房公积金应缴未缴的：0分。本项所称“瑕疵”是指内容缺项、不完整或缺少关键点；非专门针对本项目或不适用本项目特性、套用其他项目内容；对同一问题前后表述矛盾；存在逻辑漏洞、计算错误；未按照相关规定进行测算等情形中的任意一种 | 3 |
| 合计 | 100 |

四、投标文件内容要求

（一）投标人须按照《投标须知》“C 投标文件的编制”中的相关要求编制投标文件。

（二）投标文件格式参照第五部分“投标文件格式”。

**项目需求书**

第一包：天津市第一中心医院复康院区物业管理

一、项目背景

天津市第一中心医院复康路院区位于南开区复康路24号，托管建筑面积为11.5万平米，医院现有1500张病床，分A、B、C、D、E、F六个区域，是一所融医疗、教学、科研、预防为一体的现代化综合性三级甲等医院，是天津市三大医学中心之一；科研中心46所位于南开区科研西路20号，建筑面积2.18万平米；滨海院区位于东丽区为民路与无瑕道交叉口东150米，建筑面积4750平方米。针对本次医院复康院区、科研中心、滨海院区内区域的物业服务进行招标，服务内容包含保洁、内勤、导诊、会服、司乘、运送、绿化、排水管网疏通、硫化氢治理、化粪池清掏、设施设备运行及维修管理服务等。

第一包属于物业管理行业

二、人员及岗位要求

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1 | 45周岁或以下，具有大本（或以上）学历，五年（或以上）非住宅项目物业管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。具有良好的沟通协调能力、组织能力、专业形象和团队精神；具有很强的适应能力和承受较大工作压力的能力；有丰富的理论知识和实践经验，对管理工作有独到的见解，对管理工作有整体的思路和构想。熟悉掌握相关信息化软件。★持《天津市医疗废物管理培训合格证》和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。 | 否 | 每周6日，每日8小时 |
| 2 | 副项目经理 | 1 | 40周岁或以下，本科及以上学历，五年及以上非住宅项目物业管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目。★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。 | 否 | 每周6日，每日8小时 |
| 3 | 办公室 | 3 | 1. 财务和人事1人，45周岁或以下，本科或以上学历，五年（含五年）以上物业办公室管理经验，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。2. 文员兼质控1人，45周岁或以下，大专及以上学历。3.库管1人，50周岁或以下，大专及以上学历，具备三年（含三年）以上非住宅物业库房管理经验，熟练操作计算机。 | 否 | 每周6日，每日8小时 |
| 4 | 生活服务部 | 273 | 1.主管1人，45周岁或以下，大本或以上学历，具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。2.领班6人（含运送领班1人），50周岁或以下，具备三年（含三年）以上非住宅项目相关管理经验，较强的语言表达能力，能够发现问题解决问题。3. 导诊7人，40周岁或以下，女性，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。4. 司乘10人，45周岁或以下，女性，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。★至少2人持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》。5.会服2人，35周岁或以下，身体健康，责任心强，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练，其中1人能够熟练操作会议系统。6. 内勤154人，男55周岁或以下，女50周岁或以下，身体健康，责任心强，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。负责门急诊、住院部协助护士做一些简单护士工作，如终末消毒、布草、病人翻身、拍背等。7.外勤51人，男55周岁或以下，女50周岁或以下，身体健康，责任心强，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。负责门急诊、住院部病人陪检、去送医护所需药品、文件等；8.运送42人，男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。 | 否 | 每周6日每日8时，倒休；其中急诊、手术室及监护室等封闭科室内勤、门诊住院部导乘、调度中心、中央物流运105人参与24小时值守 |
| 5 | 保洁部 | 207 | 1.主管1名：40周岁或以下，具有大本（或以上）学历，五年（或以上）非住宅项目保洁管理经验；★持《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证书》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；2.领班5人，50周岁或以下，中专及以上学历，三年（含三年）以上非住宅项目保洁管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目。具有较强的沟通协调和应急突发情况处理能力，均有卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。★其中1人具备《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防治培训证书》、其中1人具备《特种作业操作证（高处作业）》。3.垃圾运送员16人（含科研中心46所2人）；★医疗垃圾运送员至少4人持《天津市医疗废物管理培训合格证》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；★生活垃圾运送员至少4人持《天津市病媒生物防制培训证书》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。4.普通保洁员185人，（退休人员男性年龄63周岁或以下，女性年龄58周岁或以下）身体健康，吐字清楚，形象较好。 | 普通保洁员最多接受67名退休人员 | 每周6日，每日8小时，倒休；急诊、发热门诊、手术室、消毒供应中心等特殊区域保洁人员56人参与24小时值守 |
| 6 | 工程部 | 85 | 1. 主管1人，工程主管1名，50周岁或以下，本科及以上学历，具备高级工程师职称，五年（或以上）非住宅项目相关管理经验，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗；

2. 领班3人，（水暖专业、电专业、综合维修专业三个专业），50周岁或以下，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；3.变电室及氧气站运行人员兼领班1人，男，年龄45周岁或以下，高中或以上学历，不得兼任其他项目，具备办公系统操作及文字处理的能力，★持《特种作业操作证（高压电工作业）》上岗。4. 变电站（10KV）值守12人，年龄50周岁或以下，有相关工作经验，★持《特种作业操作证（高压电工作业）》上岗，身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。5. 变电站（0.4KV）值守4人，年龄50周岁或以下，有相关工作经验，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗，身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。6. 门诊制冷循环泵、换热站、暖气循环泵、门诊制冷机房值守4人，年龄50周岁或以下，高中或以上学历，常驻此服务项目，不得兼任其他项目，三年以上的工作经验。★持《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》上岗。7. 净化机房及气动物流运行人员兼领班1人，男，年龄45周岁或以下，高中或以上学历，不得兼任其他项目，具备较强的沟通协调、文字处理和应急突发情况处理能力。具备办公系统操作及文字处理的能力，及三年以上的工作经验，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。8. 净化机房运行人员4人，男，年龄50周岁或以下，有相关工作经验，身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。★持《特种作业操作证（制冷与空调设备运行操作作业）》上岗。9.氧气站运行人员8人，男，年龄50周岁或以下，高中或以上学历，常驻此服务项目，不得兼任其他项目，三年以上的工作经验。★持《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器作业R1）》上岗10. 气动物流运行人员4人，男性，年龄45周岁或以下，中专或以上学历，具备较强的沟通协调、文字处理和应急突发情况处理能力。11.气动物流系统（维护巡视、末端故障维修）4人，男性，年龄45周岁或以下，中专或以上学历，具备较强的沟通协调、文字处理和应急突发情况处理能力。12.二次供水（含生活用水）运行人员4人，男性，年龄50周岁或以下，中专或以上学历，不得兼任其他项目，具备较强的沟通协调、文字处理和应急突发情况处理能力。13.综合维修运行人员20人，男，年龄50周岁或以下，高中或以上学历，不得兼任其他项目，三年以上的工作经验，★持《特种作业操作证（低压作业）》上岗不少于10人，持《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》上岗不少于4人，持《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器作业R1）》上岗不少于1人。14.综合维修工15人。男，年龄50周岁或以下，高中或以上学历，不得兼任其他项目，★持《特种作业操作证（低压作业）》上岗不少于10人，持《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》上岗不少于2人，持《特种作业操作证（防爆电气作业）》上岗不少于1人，持《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器作业R1）》上岗不少于2人（同一人可以多证兼有）。暖水瓦电铁的维修人员具备2年以上工作经验。 | 否 | 每周6日，每日8小时，倒休；其中运行值守岗均为24小时值守；综合维修运行20人参与24小时值守 |
| 合计 | 570人 |

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

1. 总目标：医院物业管理工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保医院服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求：物业管理企业，依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照ISO9001:2015国际质量标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，完善的培训体系和质量控制体系，并有成熟的管理和服务软件予以支持，可随时为采购人提供所有的管理信息和数据采集分析，为采购人的决策管理提供可靠的信息支持。为医院提供优质、高效的服务，达到相应服务品质要求。提供的所有服务均需符合三甲医院的质量管理要求。

3.采取有行之有效的管理机制，根据采购人需求，为采购人提供24小时物业服务。

（二）保洁服务

1.服务内容：

（1）日常清洁保洁：清洁保洁范围覆盖复康路院区、科研中心46所全院院落及所有建筑物的平立面（不包含建筑物2米以上外檐），包括但不限于大厅、电梯厅、通道及走廊、楼梯、洗手间、浴室、病房、污物间、地下通道、配餐间、院领导办公室、会议室、护士站及外围等。

门前三包范围、围墙外1米范围内的清洁、保洁工作。

随时保持环境卫生。

（2）专项清洁服务

| 项目 | 频次 | 面积 |
| --- | --- | --- |
| PVC地面打蜡 | 每年2次（如遇科室搬迁增加相应的的打蜡服务） | 73000平米 |
| PVC地面保养 | 每季1次 |
| 大理石地面结晶 | 每年1次 | 16000平米 |
| 大理石地面保养 | 每季1次 |
| 外檐清洗 | 每年2次 | 36100平方米 |
| 地毯清洗 | 每年2次 | 500平方米 |
| 灭四害消杀 | 对全院开展灭鼠、蚊、蝇工作，每月对全院区灭蟑螂1次，春季至秋季每周对设备层进行消杀1次 | 全院区 |

（3）提供公共区域100盆木本绿植花卉的日常摆放、养护及负责五一、十一、春节期间C区大厅及门前节日绿植氛围装点。（摆放花卉以时令草花为主），绿植花卉摆放有序、干净、美观，无残花、落叶，植株生长良好。

（4）庭院绿化及露天花园的养护

每年对复康路院区的庭院绿化的养护和修剪，本项目现有绿化面积3000平米、树木215棵，当季生长茂盛、挺拔，病虫害危害率低于3%；每年对科研中心46所树木进行一次修剪。

① 每年进行松土施复合肥4次，一般在3月、6月、9月、11月下旬。

② 春秋反碱严重的季节，灌透水3-4次。11月份土壤封冻前，浇灌1-2次冻水。冬季来临前，完成保温防冻设施搭设。

③ 负责景观租摆、矮株灌木3米以下整形修剪3次/年，每年5月、7月、9月，负责修剪后的清运工作。

④ 3米以上树木每年春季修剪一次，其他时间根据树木状态及时对枯枝进行修剪，负责修剪后的清运工作。行道树树冠基本完整， 规格基本整齐、 无死树。

⑤草坪养护： 每年草木旺盛期，每月完成1次机械打草，草坪生长良好， 成坪高度符合国家标准，对于死草枯草区域，及时进行补种。

（5）生活垃圾收集、清运及垃圾容器暂存地管理

按国家、卫生行业规定做好分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到指定地点负责对垃圾容器暂存地进行日常管理、清洁及消毒等。黑色袋装，做到分类隔离收集，专人定时定点定路线、专梯运送。垃圾处理达标率、及时率100%。二次污染0%。生活垃圾暂存处要每日清洁消毒，做好与收集单位的交接工作，尽量减小暂存处的异味。

（6）医疗垃圾的收集、清运及垃圾容器暂存地管理

严格按照《医疗废物管理条例》和卫健委《医疗废物管理办法》的规定对医疗垃圾收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送至院内规定地点，定点分类存放、交接、双签确认等，按国家、卫生行业要求做好与科室、处置中心的交接记录，妥善保存危险废物转移联单至少三年。负责对暂存地进行日常管理、清洁及消毒等。严禁丢失、转让、买卖医疗废物，垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；可回收垃圾的收集和集中存放与管理，严格按照卫健委及医院相关规定执行。医疗垃圾收集、转运、交接、存储使用信息化管理模式，确保达到追根、溯源、计量（数）标准。

中标供应商医废处置所需耗材包括但不限于医废垃圾袋、扎带、医废工防护隔离衣、口罩、一次性橡胶手套、帽子、靴子、A4背胶纸、铜版纸不干胶、斑马碳带等，其费用由中标供应商担负并负责采买，耗材质量需符合院感等相关管理要求。中标商应加强节约管理，超出部分耗材费用由中标供应商负责。

中标供应商采用信息化手段对我院医疗废物按照卫健委相关管理规定进行管理，投入系统需要与天津市卫健委系统对接，采购人不额外支付使用费用。

若本项目所涉及与其他系统的对接业务，采购人负责协调对接工作，确保开放接口协议、数据结构等与对接相关的所有资料，若因对接工作需其他系统开发商对其他系统进行的开发及其费用不属于本项目采购范围。

（7）消毒隔离管理

①医用垃圾及生活垃圾严格区分，标志明显，分类袋装，消毒处理，指定堆放，统一保洁。垃圾箱、垃圾房需每天至少一次清洗，保持干净，医用垃圾运送车每天两次清洗消毒。分类隔离收集，定点存放，由医院（采购人）委托给环卫部门外运，处理中心集中回收处理。

②一次性医用垃圾，有传染性的物品以及医疗废弃物由专人负责收集，分类放置集中存放，集中处理，做好收集各科室医疗废物时的交接工作，做好与医疗废物回收单位的交接工作，并要登记造册建立台帐。

③安排专职人员收集医疗废物并按照行业相关规定配备必要的防护用品。

④按《医疗废物处理条例》的相关规定对医疗废物进行严格管理，不得出现转卖医疗废物的情况。

⑤按规定对医疗废物容器暂存处进行及时清洗、消毒，转运过程中若有泄漏及时处理。

⑥各区域（科室）的拖布和地巾分开使用，做到一室一巾并有明确标志。

⑦按照疫情防控相关规定要求的消毒频次对厕所、门把手、电梯按键、楼梯扶手、自助机等候椅、软帘等公共设施进行消毒，遇污染时应随时消毒。

⑧病区地面每天湿拖二次，保持干燥，有污染的地方须随时清洁、消毒。

（8）复康路院及科研中心46所灭四害消杀服务（约13.68万平米）

该服务允许外包给有资质的企业。每年春季对全院进行灭鼠、灭蚊蝇消杀工作，每月对全院科室进行灭蟑消杀一次，春季至秋季每周对设备层进行消杀一次。具体标准如下：

①灭鼠标准

以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过5%。不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。

②灭蚊标准

以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过3%。用500ml收集勺采集院区内大中型水体中的蚊幼或蛹阳性率不超过3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。

③灭蝇标准

以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。重点单位有蝇房间不超过1%，其它单位不超过3%，重点单位防蝇设施不合格房间不超过5%；蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。

④灭蟑螂标准

以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%。有活蟑螂卵鞘房间不超过2%。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

（9）外墙清洗（含玻璃幕墙，约 36100平米）

该服务允许外包给有资质的第三方专业公司实施，操作者须持《特种作业操作证（高处作业》上岗。服务期内一年二次，分别在五一、十一前后。清洗时做好医院夜景灯的防护工作。

（10）地毯清洗（约500平米）负责全院地毯清洗及保养。每年2次。

（11）负责全院控烟管理。物业员工对就医患者及家属进行控烟、劝阻工作；管理人员为控烟监督员，对员工劝烟工作进行监督管理。

2.服务要求：

（1）地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

（2）墙面，踢脚线：无尘土、污迹

（3）窗户：明亮、无积灰

（4）天花板：无蜘蛛网、无积灰

（5）病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍

（6）壁柜：无积灰、污渍、

（7）灯具：无厚积尘土

（8）污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置

（9）外环境：绿化区域、道路、各建筑出入口周边、院内开阔地带、院内各角落无杂物堆放、无垃圾、无烟头

（10）禁烟：诊疗区域、楼梯走道、家属等候区域、电梯间、卫生间、外院全部区域等所有承包范围公共区域内，无吸烟人员、无烟具、烟蒂

| 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地面 | 地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理 | 每日用全能清洁剂1:128稀释溶液拖地每日不少于三次,其中一次消毒液拖地 | 地面无污渍、无痰迹、无烟蒂、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮 |  |
| 墙面 | 每周保洁 | 2米以下每周清洁 | 无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网 |  |
| 走廊扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用消毒液1:50擦洗一次 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂 |  |
| 玻璃 | 循环保洁 | 用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃，室内玻璃循环清洁，每季度完成一次 | 玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间循环清洁 |
| 卫生间 | 坐便器随时保洁 | 打开换气扇或窗户进行通风，台盆、便器等放水冲洗，收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋清洗台盆及水龙头，用洁厕消毒液清洗便器并冲洗，擦拭台面和墙面四周、门等，擦拭地面 | 随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换 |  |
| 电梯 | 每日二次 | 每日地面保洁，轿厢内消毒一次 | 无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污渍 |  |
| 每周一次 | 不锈钢光亮剂全面保洁 | 均匀有光泽 |
| 公共设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无污渍，无积灰、无蜘蛛网 |  |
| 病人等候区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁，每日用1：50消毒剂消毒一次 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |
| 诊察桌 | 每日一次 | 每日1:50消毒剂擦拭一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 床单位 | 每日清洁一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 出院后终末消毒 | 用1：50消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子 |
| 输液架 | 每日一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 吸顶灯具 | 每月一次 | 用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 室内公共区域 | 每日一次 | 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋；清扫地面垃圾。拖大厅、过道、走廊地面；清洁户墙、厅柱、盆景。擦拭窗台、窗框、木门；擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面；清洁天花板及灯具 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |

3.服务标准：符合医院院感的相关规定。卫生、消毒、绿化达标率100%，灯、标牌完好率100%。

（1）门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准：

①地面：地面保持干净,表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门：应无尘土、污 迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道：无悬挂物，无灰尘，如有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒,箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味,符合消毒规范。

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

（2）卫生间清洁标准：

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

③水龙头：无任何污垢，洁净。

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污。物。

⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹

⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。

⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

⑨纸篓：污物量不得超过桶体2/3，且每日倾倒保持外表干净。

⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

（3）办公室清洁标准：

①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

②墙壁：无尘土、污迹。

③门：无尘土、污迹、拉手洁净。

④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑤拉手：洁净、随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。

⑥灯具：无尘土、污迹。

⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

（4）楼梯清洁标准：

①地面：无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物。

②扶手：无尘土。

③消防设备：表面无尘土。

（5）临床科室清洁标准：

①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定全面清洁、按规范消毒,并做好保洁工作,保持室内设备及用具的整齐清洁,手摸无尘迹。如遇特殊情况,按医务人员的要求及时清洁消毒；病区内紫外线消毒灯 每周擦拭一次。

②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次,无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁,预防产生异味。

③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

4．其他：

（1）当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染办。

（2）当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染办并填写登记表。

（3）当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

（4）在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。（告示牌物业公司提供）。

（5）在地毯清洁作业时，保证地毯清洁后无污渍、无积尘。

（6）高处作业：根据安监局30号令，2米以上存在坠落危险的服务项目，操作者必须持《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》上岗作业。

（三）工程运维、维修服务内容及要求

包含并不限于以下工作内容：

1.工程部主管：

（1）接院方人员对项目经理本职工作的检查和指导。（2）负责制订和修订运行维修、设备操作、交接班、紧急处理等运行工作的工作流程。（3）负责制订和修订运行维修、设备操作、交接班、紧急处理等运行工作中相关作业指导书。（4）负责对所属人员进行相应的培训和指导。（5）负责按院方的管理规定的要求对所属人员的工作质量进行考核。（6）负责对本岗位所属人员进行相应的业绩考评。（7）负责对本部门的工作业绩进行相应的数据分析作业。（8）负责组织相关人员对本部门的工作执行情况对客户进行回访，并采取相应措施予以改善。（9）负责就本岗位的相关事宜与客户及其它部门进行相应的沟通协调作业。（10）负责对主管及班组人员进行技术和安全方面的培训，制作培训资料。（11）负责安排、督导本部门各工种的日常工作及完成情况。（12）负责组织本部门员工积极参加项目举办的各类教育培训及其它活动。

2.工程领班（水暖专业、电专业、综合维修专业三个专业）：

(1)全面负责项目经理部的技术、质量管理工作，包括与项目经理部各部门、社会各级相关部门及有关组织的技术、质量相关工作。(2)遵守国家、行业、地方和企业的技术政策、标准、规范、制度等。(3)建立健全项目部技术质量管理体系和规章制度。(4)负责制定本项目设备设施巡检计划、巡检方案、巡检交底的编制工作并实施管理。(5)负责本项目工程变更资料的编制以及变更图纸绘制、技术培训工作等。(6)负责本项目中临时整改、整修项目的方案制定，材料统计测算，工程管理。(7)负责本项目临时突发事件的处置，现场技术指挥。(8)负责项目质量目标确定和实施过程的监控。(9)负责节能降耗的措施、执行、反馈。(10)对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理。(11)负责节能降耗的措施、执行、反馈。

3.物料仓库管理员：

（1）负责工程部全部维修器材及在库设备的妥善保管及发放。（2）按照定位管理的原则，对维修备品实行集中存放、分类保管、安排好领用物资的存放顺序，物品摆放整齐有序。（3）建立库存物资帐卡，及时办理入库、出库登记。（4）建立料帐控制制度、根据最低库存量，及时向经理申报需补充的备品材料。（5）根据领用单发料，并及时销账。（6）适时盘点库存，做到帐物相符。贵重物品及有回收价值的一律以旧换新。（7）保证库房布置整洁，注意库房防火平安，特别要保证危险品按平安规则库管。（8）禁止闲杂人员进入库房，谨防盗窃，防止备品霉蛀锈浊。（9）严格按照工具发放借用规则保管工具，对借用的工具及时催还。（10）接受部门经理安排的其他工作任务，协助同事做好工作。

4.变电室及氧气站运行人员兼领班：

液氧站领班兼安全管理员：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责液氧站系统故障的问题解决。（3）负责液氧站控制系统的问题调试。（4）负责制定液氧站的保养制度、保养计划。（5）负责液氧站机房的管理。（6）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。（7）负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。（8）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（9）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（11）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

变电室领班兼白班：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责变电室系统故障的问题解决。（3）负责液氧站控制系统的问题调试。（4）负责制定液氧站的保养制度、保养计划。（5）负责变电室机房的管理。（6）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。（7）负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。（8）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（9）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（11）在电气系统中如遇到正常检修、电气安装、应急处理等工作，协调关负责人与各行政处室相关人员。（12）协调预防性试验单位、防雷检测单位与各电力施工改造单位。（13）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

5.变电站值守：

变电室运行值守：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）对各个巡检点应对振动、异味、噪音、备注进行巡检。如遇特殊天气及特殊情况应适当增加特殊巡视，增加巡检次数。（3）认真执行交接班制，填写运行记录，发现问题及时通知维修人员，接班人员未到，交班人员不得离去。（4）对院内故障停电进行应急倒闸处理，如发现变电站某回路开关发生跳闸，及时上报并采取相应方法处理故障。（5）工作人员在工作时必须佩戴劳动防护用品。绝缘用具（绝缘靴、绝缘手套、绝缘棒、高压验电器）应编号，按照安全规程规定使用和定期试验。值班人员应将定期试验情况做记录，对不合格的绝缘用具当即报废，不得存放在使用地点。（6）提高防火认识，严格遵守治安消防安全管理制度和各项操作规程。（7）如急救、停电、停水、火灾、排水不畅立即启动相关应急预案。（8）作业人员须持证上岗，按时参加培训。（9）值班时间必须身穿单位制定工作服及佩戴工作证，严禁酒后上岗、脱岗及旷工等严重违纪行为发生。（10）值班人员在岗期间每日对变电站、值班室内卫生进行清洁、清扫。（11）在电气系统中如遇到正常检修、电气安装、应急处理等工作，协调各临床科室相关负责人与各行政处室相关人员。

6.门诊制冷循环泵、换热站、暖气循环泵、门诊制冷机房值守：

制冷机房及锅炉领班兼职安全管理员：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责制冷系统及锅炉系统日常运行的操作指导、运行问题处理。（3）负责制冷系统及锅炉系统日常运行规范的制定。（4）负责制定制冷机房及锅炉房设备的保养制度、保养计划。（5）负责制冷机房与锅炉房的管理。（6）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。（7）对特种设备进行安全管理，制定相关管理制度并推行。（8）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（9）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。负责节能降耗的措施、执行、反馈。（11）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检：（1）负责制冷机房自控系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。（2）制冷机房5台冷机、5套冷塔、23台大型水泵及配套设备与定压补水系统的巡检工作。（3）锅炉房12台燃气换热器、2台蒸汽锅炉、20台大型水泵及配套加药设备与定压补水系统的运行工作。（4）南北换热站8套换热系统及配套辅机需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。（5）系统故障、异常的应急处理、点对点测试等工作。（6）站房卫生清洁与保持。（7）完成上级交给的其他工作。（8）值班人员需要24小时在岗。（9）需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。（10）应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。（11）发生停机情况后，对设备运行数值进行调整工作。（12）各系统机组切换工作。

7.净化机房及气动物流运行人员兼领班：

净化空调领班兼白班：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责制定净化机组过滤器更换计划。（3）负责定期对净化系统进行点对点测试。（4）负责净化系统自动程序的监测并在发生问题时进行矫正。（5）负责制定净化设备的保养制度、保养计划。（6）负责净化机房的管理。（7）负责制定净化系统故障的应急处理方案。（8）负责按所辖区设备的实际技术状况制定维修保养计划，确定方案，并监督、指导维修计划的实施过程和验收工作。（9）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。（10）负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。（11）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（12）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（13）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（14）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

气动物流领班兼白班：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责气动物流系统故障的问题解决。（3）负责气动物流控制系统的问题调试。（4）负责制定气动物流的保养制度、保养计划。（5）负责气动物流机房的管理。（6）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。（7）负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。（8）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（9）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（11）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

8.净化机房运行人员：

净化空调运行值守：（1）积极主动与使用科室沟通；（2）须检查风机电机绝缘情况；检查电机电源及各接线端是否松动、电机各相电流；（3）须检查、调整风机的运转使之不产生异常的震动及噪音；（4）须检查柜体表面，检查机架情况，使风柜安装良好；（5）须清洗风柜内表面、散热翅片；清理风机叶轮、凝水盘；（6）须每半年清洁一次热交换器的翅片，肋片有压倒的要用弛梳梳好；（7）须检查风管道与设备间的软连接是否紧密和有无破损的情况，如有松动应及时紧固，必要时应进行更换；（8）须对防火阀、电动密闭阀、风量阀、定风量阀及手动阀的检查、维护；（9）须对系统中电加热器阻值检测≥2次/年，更换老化的电热管，并根据检测数据进行保养维修或更换；（10）须检查风管绝热层，如有超温、老化、破损须及时修补或更换；并积极作好保温材料的维护；（11）须检查机组制冷剂的充注量，检查接口是否存在泄漏，对有泄漏的机组查出漏点进行有效处理，对制冷剂不足的机组进行充注；（12）须检测机组压缩机电机、电磁阀线圈、冷凝器风机电机的绝缘情况，检查各电磁阀的工作情况；（13）须检查清理控制柜，检查各接触器、继电器、检查各接线端；（14）须检查手术室情报面板各模块显示是否正常，触摸是否灵敏；（15）所有站房需要人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。

9.氧气站运行人员：

液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送：（1）负责液氧站的运行、操作、调整、安全检查等工作。（2）液氧储罐汽化器的清洁、除冰、阀门检查，安全阀、压力表更换。（3）空压机系统的正常维护保养，各种滤芯更换，安全阀、压力表更换，定期进行排放。（4）负压泵系统正常维护保养，故障、异常的应急处理，定期进行排放。（5）站房卫生清洁与保持。（6）完成上级交给的其他工作。（7）值班人员需要24小时在岗。（8）需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。（9）应急维修与厂家及时进行联系，并上报。（10）各系统机组切换工作，配合液氧注液。（11）根据科室需求进行气瓶配送。（12）汇流排、气瓶等按规范要求操作管理。（13）按院方要求配合液氧的灌注、记录等工作。

10.气动物流运行及气动物流系统（维护巡视、末端故障维修）：

气动物流值守、巡检和站内维修：（1）负责气动物流系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。（2）负责气动物流各分站及管道的维护保养。（3）负责气动物流操作系统的故障维修。（4）站房卫生清洁与保持。（5）完成上级交给的其他工作。（6）应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。（7）站内管路及附属配件紧固工作。（8）发生停机情况后，对设备运行数值进行调整工作。（9）需要值班人员定期进行巡视，并做相应记录。

11.二次供水（含生活用水）运行人员：

生活水（含二次供水站房、生活热水站房）领班兼职安全管理员：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责供水系统日常运行的操作指导、运行问题处理。（3）负责供水系统日常运行规范的制定。（4）负责供水设备的保养制度、保养计划。（5）负责供水站房的管理工作。（6）负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育及技术管理、指导工作。（7）负责制订所管系统节能降耗的工作计划，采取一系列节约能源管理措施，推广新技术，努力降低能耗，杜绝设备运行中的跑、冒、滴、漏浪费现象，节约管理成本，提高设备的功效比。（8）负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。（9）负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（11）负责节能降耗的措施、执行、反馈。

生活水泵房值守巡检（含二次供水站房、生活热水站房）：（1）负责热水泵房、二次供水机房自控系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。（2）二次供水系统、热水系统及配套设备的运行工作。（3）系统故障、异常的应急处理、点对点测试等工作。（4）站房卫生清洁与保持。（5）完成上级交给的其他工作。（6）二次供水、中水、热水系统无自控系统，所有站房需要人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。（7）热水站房内循环泵切换工作。（8）站房内供水泵定期排气工作。（9）各站房值班人员需要24小时在岗。（10）应急维修与厂家及时进行联系，并上报。（11）各系统机组切换工作。

二次供水设备检修保养：（1）泵房设备间地面干净整洁，无杂物，电气柜表面、柜内元器件表面、水泵表面、管道系统表面无灰尘。（2）控制柜线路检测，检查水泵电机、线缆、电缆各联接点处的温度是否正常，易耗损元器件检测；（3）阀门开关灵活性检测、严密性检测、仪表精确度检测。（4）水泵、变频器、元器件及其它部件要求无异常声音。（5）水箱管道是否有漏点、水箱拉筋牢固度检测、水箱腐蚀情况检测、浮球阀及液位控制系统检测。（6）电动阀灵敏度实验检测。（7）真空抑制器检测。（8）无水停机保护检测（9）气压罐工作状态检测。（10）漏水保护实验检测。（11）消毒设备使用状态检测。（12）泵房排污泵系统检测。（13）泵房通风状况检测。（14）流量计量平台数据传输检测。（15）水泵电机加注润滑油。（16）控制柜除尘、除湿。（17）Y型过滤器和遥控浮球阀清洗、除垢。（18）整定电器元件的电流值、系统压力值、控制参数值。（19）气压罐补气。（20）消毒设备保养。（21）电动阀除锈注油保养。（22）漏水保护绝缘除锈保养。（23）超声波流量计除湿除锈保养（24）超声波流量计紧固。（25）超声波流量计数据传输调试校准。（26）计量系统监控平台维护及升级。（27）按《中华人民共和国行业标准GJJ140-2010》、《生活饮用水卫生标准》对水箱清洗消毒并取得天津市二次供水设施清洗消毒证明与水质检验报告，中水水箱按供水水箱要求进行清淤清洗。

12.综合维修运行人员：

机房站内维修 ：（1）负责制冷站房、锅炉房、二次供水站房、制水机房、真空排站房、净化系统、气动物流系统、轨道物流系统等设备、管路、阀门的故障维修保养工作及站房内压力表、安全阀、温度表的更换工作。（2）完成上级交给的其他工作。（3）站房内跑、冒、滴、漏等应急维修工作。（4）站内管路及附属配件紧固工作。（5）净化系统区域室外机清洗。（6）净化系统空气加湿系统维修。

注：真空系统、气动物流、轨道物流配件1万元以下（含1万元）采购及更换工作。

水冷热泵模块机组和直流变频多联式空调机组检修保养：每月进行一次巡检， 全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护、检修工作，检修内容包括机组是否缺氟，是否漏氟；机组自控是否正常；机组传感、保护装置是否正常；机组压缩机运行是否正常；机组过滤器是否正常；机组翅片是否需要清洗；机组蒸发器是否正常；机组主板、控制面板是否正常；机组的除霜、除湿功能是否正常；压缩机运行电阻阻值、电流是否正常；压缩机吸排气压力是否正常；机组电器元件接触器，接触触点面接触阻值是否正常；连接电源线是否有过流烧焦现象或断路、短路缺项等现象；水流开关、水压压力表、管路温度计数值是否在正常数值范围内；机组内水系统连接法兰、阀门、泄压阀、排气阀是否有跑、冒、漏现象；机组内保温层保护外皮是否有破损现象；冷凝风扇电机是否有过载、过热、短路、断路现象；对机组底座外壳及时进行打磨、除锈、刷漆；变频多联机组，测量压缩机的工作电流范围值是否正常；检测系统压力的工作范围值是否正常；检测变频风机和传感器、保护装置是否正常；检测室内机的回风口和出风口工作温差；检查清洗室内机的过滤网和蒸发器；检测室内机电子板、电子膨胀阀和电机；检测疏通室内机冷凝水管；检测室内机之间的连接信号线是否正常；检测室内机的线控器和信号连接线是否正常；检测机组的工作电压是否正常；检查修补机组冷媒管路的保温是否确失；除以上内容外，还需要对机组内的各种配件及辅助功能进行检修，如发现有损坏期间必须更换，保证机组的正常运行。

加湿系统维保：（1）加湿季节对高压微雾加湿主机内过滤系统进行清洗保养并对整个系统进行检查。（2）按说明书要求定期对主机柱塞泵进行保养。（3）喷头内滤芯及主机内滤芯检修维护。（4）维护过程中，由于非正常磨损造成的部分损坏负责更换。（5）清洁给水箱和加湿机水箱。（6）检查电磁阀动作。（7）旋紧各接线端子。（8）检查电气接头的松紧度。（9）检查高压管路。

核磁及CT专用空调系统维保：（1）每月进行一次巡检， 全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护工作，包括清洁加湿罐，加湿水槽，过滤网，室外机，压缩机蒸发器等部件，并免费更换所有故障配件及空调耗材。（2）每年冬夏两季针对制冷系统和加湿系统提供四次维护保养，使用专用清洗剂和除垢剂清洁维护室外机及加湿系统。（3）提供全天24小时技术服务，以保证空调正常运行。（4）压缩机、变频器更换和维修。（5）蒸发器、冷凝器的故障和修理。（6）氟利昂总管爆裂等故障的修理、更换。（7）电脑主板的更换和维修。（8）每2个月清洗一次过滤网 ，冬季每2个月清洗一次加湿罐电极等。

手术中心、助孕中心净化系统维保：（1）结构装修部分：对其彩钢板及其它墙板铝合金连接件、铝合金固定采光窗、医用悬挂式电动门、洁净室密闭门等进行维护；保证各材料不变形、不脱胶，检查洁净室密闭门嵌入式密封条是否连接紧密，检查洁净室内板材拼缝之间的平整和开裂，医用悬挂式电动门的门机定期维护保养等等。（2）洁净空调系统部分：对其洁净空调的风管、空调各路管道、洁净室末端送风设备、洁净室内的风量、压差、室内的洁净度等进行维护；定期检查空调的风管及各路管道是否运行正常，定期检查洁净室内的风量、压差，及时在不达标的情况下更换末端送风设备以保证洁净室的洁净度，保证洁净室的正常运行。（3）空调机组：对该系统内的空调机组进行维护，定期检查其运行电流、电压、进出风温度、温差、进风风量、风机运行状况、对风机进行润滑处理、控制开关性能、风机皮带完好性及张紧程度、接触器及电机起动器、冷媒是否有泄漏情况、清洗滴水盘、机架是否正常、外机灰尘清理、电路的清理、对已锈蚀部分的清理等等。（4）自控部分：对其洁净空调的自控部分进行维护，维护人员必须熟练掌握各技能，了解该系统的布线情况，定期检查自动控制是否正常，显示是否正常。（5）电气系统部分：对其洁净室的照明灯具、插座、动力系统等进行维护；维护人员必须全面了解该洁净室电气系统布线情况，定期检查各接点处是否松动，电器配件是否正常工作，对照明灯具、插座进行定期检查，保证其正常运行。（6）弱电系统部分：对其洁净室内的呼叫系统、电话、网络系统、监控系统等进行维护，维护人员必须全面了解其布线情况，定期检查各功能设备是否正常运行。（7）配套设备部分：对其洁净室内的不锈钢器械柜、药品柜、麻醉柜、书写台、气体终端、情报面板、感应式刷手槽等进行维护；保证各设备的外观不变形，对情报面板、刷手槽等需定期调试的设备进行调试。（8）气体部分：对其洁净室内的气体管道、阀门、汇流排等进行维护，定期检查管路、阀门是否正常运行。

13.综合维修工：

兼职维修领班（公区碎修、水、电）：（1）接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。（2）负责院内设施（公区碎修、水、电）的维修与技术指导。（3）定期巡查各路管道、设备末端、病房、各管井间、设备机房、消防通道等所有灯具发现问题及时维修。（4）负责本班组日常工作的安排和处理客户报修项目。（5）负责对本班员工的岗位技能进行培训。（6）负责按部门制订的维修保养计划的要求组织实施相关设施的保养作业。（7）负责对本班人员的维修作业状况对客户进行回访，并开展相应的改善作业。（8）负责对服务区内相关部门人员正确使用和维护相关设施进行培训和指导。（9）负责对本班组员工的出勤情况进行考核。（10）监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。（11）负责防爆电气设备操作。

公区维修—水暖、电（24小时）：维修响应时间：15分钟以内，做到月返修率为0。 （1）完成上级交给的其他工作。（2）负责水电类故障的维修。（3）负责院内各供、排水管道的维修（含真空排）。（4）负责水、电、气、暖、风等管井的巡视、保养、维修。（5）水控系统的维修、后勤区域的网线布放。院内各机房计量表，压力表，温度表的维护维修。（6）院内灯控、路灯、夜景灯等维护维修。（7）负责全院应急处置、抢修工作。

公区维修—综合维修（木瓦油焊钳水暖水电等的综合维修）（白班）：（1）完成上级交给的其他工作。（2）负责水电类故障的维修。（3）负责院内各供、排水管道的维修（含真空排）。（4）负责水、电、气、暖、风等管井的巡视、保养、维修。（5）水控系统的维修、后勤区域的网线布放。院内各机房计量表，压力表，温度表的维护维修。（6）院内灯控、路灯、夜景灯等维护维修。（7）负责全院应急处置、抢修工作。（8）负责院内墙面、地面的维修工作。（9）负责院内门窗、玻璃及电动门窗、电动遮阳帘的维修工作。（10）完成上级交给的其他工作。（11）幕墙外檐维修保养。（12）家具的维修。（13）诊疗床及住院病床的维修。（14）应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。（15）院内全部开水器的维修。（16）人防区域设施巡查检修，室外管网的检修，化粪池巡查。（17）负责院内外檐外遮阳的巡查维修。（18）负责院内小型安装及改造工作，金额在5万元以下的，材料费用由招标人提供。维修响应时间：15分钟以内，做到月返修率为0。

真空排维修及保养：（1）对院内所有的真空系统进行定期的维护保养，并提供紧急故障处理服务。（2）接到报修电话后日间随叫随到进行维修，夜间30分钟内到达现场进行维修。（3）负责真空泵站内所有设备、配件及附件进行维护保养，包括电气部分检查、保养；真空泵罐、控制系统及排气管路的维护保养；排放泵的维护保养。（4）负责全院真空便器真空座便器、真空蹲便器、真空洗手盆、真空地漏等末端的维护保养。（5）负责真空界面阀的维护保养。（6）负责真空管网及所有真空管路的维护保养。（7）负责日常维保服务和维修工作的记录工作。（8）对真空罐进行除淤清洗工作，联系吸粪车清理罐里固体垃圾，并清洗罐内壁、排污过滤网，通罐体排污管。

（四）污水、污物系统运行维护

包含但不限于以下工作

1.化粪池清掏，院区内化粪池7座，46所科研中心3座。至少每年不少于2次，其他时间按需随时清掏，2小时内到达，清掏物需做无害化处理，如未按相关要求处理，一切后果由中标商承担。原化粪池清掏合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月化粪池清掏服务。

2.室外排水管网疏通（雨水、污水）、拉毛，院区内及46所科研中心污水井267+33座，排水管网长度约2800米，每半年对院区内所有雨、污水管道，雨、污水检井进行一次疏通，如发生管网堵塞，24小时电话响应，随时进场清理。每次作业完毕后，负责清理现场，污物做无害化处理，如未按相关要求处理，一切后果由中标商承担。中标商需主动对接上级相关职能部门检查，并妥善处理各种检查结果。原室外排水管网疏通合同于2025年3月31日到期，本次招标物业服务期内含2年又8个月室外排水管网疏通服务。

3.硫化氢治理，治理点位42个， 5-9月每月2次，其它月份每月1次，治理17次/年。每次治理后由第三方专业机构出具CMA、CNAS检测报告1份。硫化氢治理后，检测硫化氢浓度数值范围均需低于10mg/m³(6.6ppm)数值范围，治理满足有关部门的技术规范要求。保证主管部门检查合格，自行承担不合格后果。作业人需持有限空间作业相关证书上岗，出现安全问题，由中标商承担。原硫化氢治理合同2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月，以上全部费用由中标单位承担。

4. 复康院区及46所的净化区域空调机组和高压微雾加湿系统维保、助孕中心净化系统维保、净化区域风冷热泵机组四季维保、医院核磁及CT专用空调及多联机维保

（1）净化区域空调机组维保

服务内容：

包含33台净化空调机组的设备检修、加固注油、内壁清洗、表冷器清洗、空调水系统管路清洗等等；

服务要求：

净化空调系统每月保养次数不小于1次；须检查风管道与设备间的软连接是否紧密和有无破损的情况，如有松动应及时紧固，必要时应进行更换；响应速度：出现故障时，接到通知3小时内到达现场等等；总体要求：满足“医院洁净手术部建筑技术规范”要求，保证医院日常正常运行。

（2）助孕中心净化系统维保

服务内容及频次：

①空调系统排障维保：每月1次；

②冷热水系统排障维保：每月1次；

③电气、气体系统排障维保：每月1次；

④加湿器电热管12根、温度开关与保护2套及更换；

⑤加湿器电热管12根、温度开关与保护2套及更换等等其他部分维保等。

（3）高压微雾加湿系统维保

服务内容：

维保设备：2台主机，20个空调末端；一年内加湿季节维修；

维保内容：加湿季节对高压微雾加湿主机内过滤系统进行清洗保养并对整个系统进行检查。按说明书要求定期对主机柱塞泵进行保养。喷头内滤芯及主机内滤芯检修维护。

维护过程中，由于非正常磨损造成的部分损坏负责更换。清洁给水箱和加湿机水箱；检查电磁阀动作；旋紧各接线端子；检查电气接头的松紧度等等

（4）净化区域风冷热泵机组四季维保维修

服务内容：

维保设备：A区十五楼 特灵模块机组CXAJ0655B：12组；2、B层流病房 雅士模块机组AAFM-R-66VZLL：2组；3、D区十九楼 特灵模块机组CXAJ0655B1NSARA：12组；4、四十六所楼顶 奥克斯多联空调（配内机若干台）外机型号：DLR-450W5/DCM-ARVX7 6台、DLR-335W5/DCM-ARVX7 2台、DLR-615W5/DCM-ARVX7 2台；5、四十六所核酸 天加强热变频空调机组TIMS200AST 1台；6、警务室 特灵多联机组TMR120ADA 1台

服务内容：每月进行一次巡检，全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护、检修工作，检修内容包括机组是“否缺氟，是否漏氟；机组自控是否正常；机组传感、保护装置是否正常；机组压缩机运行是否正常；机组过滤器是否正常；机组翅片是否需要清洗；机组蒸发器是否正常；机组主板、控制面板是否正常；机组的除霜、除湿功能是否正常等等；

（5）医院核磁及CT专用空调及多联机维保

服务内容及频次：

维保设备：①门诊核磁1、2、3室：各1台精密空调（EDA452U、EDA502U、TUAR0922）；②移植C区核磁室、CT室：各1台精密空调（TUAR1122、TUAR0922）；③门诊CT室：1台 净化空调（GJH1000）；④移植彩超室、内镜室、核医学：各一台一体机空调（SD1151）；⑤移植消毒中心：2台多联机空调（MDS120BR5）。

维保要求：①每月进行一次巡检， 全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护工作，包括清洁加湿罐，加湿水槽，过滤网，室外机，压缩机蒸发器等部件，并免费更换所有故障配件及空调耗材。②每年冬夏两季针对制冷系统和加湿系统提供四次维护保养，使用专用清洗剂和除垢剂清洁维护室外机及加湿系统。③每2个月清洗一次过滤网 ，冬季每2个月清洗一次加湿罐电极等。

5.复康院区二次水箱清洗及配套的设备设施维保、真空排系统维护、制水系统维保

（1）二次水箱清洗及配套的设备设施维保

服务内容及频次：

①6台水箱清洗：清洗2次/年且含水质检测；②7套变频设备维保；

③13套计量设备和1套流量计量监控系统监控平台；

维保要求：

① 定期巡检：每月一次；②变频及计量设备保养：每三个月一次；③水箱清洗：按《中华人民共和国行业标准GJJ140-2010》、《生活饮用水卫生标准》对水箱清洗消毒并取得天津市二次供水设施清洗消毒证明与水质检验报告、每年2次；

（2）真空排系统维护

服务内容

① 负责2台真空泵站内所有设备、配件及附件进行维护保养,包括电气部分检查、保养；真空泵罐、控制系统及排气管路的维护保养；排放泵的维护保养。②负责真空便器真空座便器17个；真空蹲便器89个的排放阀接口以上的维护保养,排放阀接口以下无真空部分不由乙方负责维修，出现日常堵塞情况按具体情况分析后进行处理。③负责44台真空界面阀的维护保养。④负责真空管网及所有真空管路的维护保养。⑤维保服务包含10000元及以下单价的零配件费用；⑥维保服务不包含10000元以上单价的配件费用，如需要可在院方认定价格后由物业购置且据实结算。⑦负责日常维保服务和维修工作的记录工作。⑧特定部位保养周期等等

（五）生活服务部服务

1．导诊服务：要求站立服务。

（1）导诊人员耐心解答患者及家属提出的问题，熟悉医院布局、诊室开放情况，能够快速、正确引导患者就诊。

（2）职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工牌，遵守各项规章制度。

（3）文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。

（4）按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。

2．内勤服务：

（1）服务内容：协助科室医护人员开展非医疗性质的辅助工作（不包括与医疗护理有关的侵入性技术工作）

（2）服务要求：

① 职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度，上岗前接受过正规培训。

② 文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。

③ 热情主动，细心周到；积极执行科室临时交给工作任务。

④ 谦虚和悦接受医务人员评价，耐心倾听医务人员意见、咨询；与医患人员无争吵。

⑤ 按岗位职责履行工作，服从护士长、护理组长、护士的指挥和调派，工友之间团结协作。发扬团队精神不扯皮不推诿。

⑥爱岗敬业，自觉维护医院与病人利益。

⑦ 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。

⑧ 严格遵守医院各项规章制度和注意事项。

⑨对于监护室等岗位的护理护理辅助人员，要求能够开展基础护理，服务必须满足医疗服务规范要求和行业标准。上岗前，要经过严格的培训，并取得培训合格证。

3．电梯司乘服务：

（1）服务内容：负责A区2号、B区2号、D区2、3、5号等5部电梯的电梯导乘工作，其中D区2号电梯和A区2号电梯需要24小时值守。负责电梯轿厢卫生。着装整齐、文明服务，手术专用梯提供主动、热情服务。负责乘梯高峰期的用梯协调、疏导、秩序维护。

（2）服务要求：

①所有司乘人员坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

②上班时间司乘人员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

③司乘人员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。

④遇到客户投诉，耐心听取,及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

⑤严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

⑥对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，发现电梯有异常现象及时通知电梯维保公司处理。

⑦操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

⑧发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。

⑨运送传染病员或尸体后，要对电梯及时进行消毒。

⑩严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

⑪电梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

⑫主楼和移植楼必须配备夜班人员。

4.运送服务

（1）服务内容：

① 送住院病人到各检查科室做检查、治疗。

② 协助医护人员转运病人。

③ 运送病区的各种化验标本、检查单据、报告。

④ 办公及医用品的领取，仪器设备的送修及取回。

⑤ 药库至药房，药房至病区、配液中心至病区的送药工作，负责门急诊大型液体运送。不负责输血血浆、毒麻药品的运送。

⑥ 供应室下收下送工作。

⑦ 部分医护人员服装上收下送。

⑧ 负责完成临时前往水西院区的标本运送工作，运送车辆有采购人提供。

⑨ 院安排的临时性运送工作。

⑩ 其他未提及的运送工作。

（2）服务要求：

①医疗运送管理服务属于医疗业务范围，专业性、技术性、责任性要求强的服务项目；服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。要求24小时服务，随叫随到。要求工作人员具有为临床、为病人、为客户高度负责的服务意识。

②各类物资、标本、单据、药物、设备等运送及时准确，无丢失、无污染，无损坏，要有完整详细记录。

③病人转运要求安全及时。

④试管、培养皿等领取及时、无损坏。

⑤药物送、退取无丢失及损坏。

⑥运送病人时要求核对病人姓名、床位、检查项目等内容以确保准确性，运送有序安全，及时取回报告交病房护士。

⑦送检病人过程中要求推车动作规范、轻稳，对标本不得泼洒，收取标本应核对。运送员要定期培训，提高专业素质。

⑧员工仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。

（3）服务标准：

① 服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。

② 药物退取无丢失及损坏。

③ 各类物资运送及时准确，无丢失、无污染，要有完整详细记录。

④ 员工仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。

5、会议服务

（1）服务内容

会议服务是指在工作时间为全院的会议室、接待室举办的各类会议、接待活动等提供会议服务、礼仪服务。

（2）服务标准

①接待人员具有良好的服务意识和前台接待礼仪知识。在岗时站立服务，站姿端正，保持自然亲切的微笑。

②会议服务人员要具有良好的服务意识，仪表端庄，坚守岗位。

③会议服务人员布置会场要符合采购人要求。

④会场布置整洁、大方，会标、台签大小、颜色协调，花木适度，摆放合理，符合标准。

⑤茶杯洗消要符合卫生防疫规范标准和要求，窗帘、杯垫干净洁净。

⑥保持室内整洁，保证设备正常运行使用。

⑦综合标准

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 内容 | 标准 |
| 会议服务 | 接待服务、会议前准备、会议中服务和会议后整理 | 1、要求服务热情周到，做到服务高端化、规范化、标准化、专业化。2、负责会务的安排和服务，及时向有关会务管理部门通报会务安排情况。3、负责会议登记和提前确认工作，确保会议如期召开。4、负责按会议召开的单位、出席人数和召集的领导职务决定会议的大小，采取相应的服务措施。5、负责安排工作人员对会议室进行布置，保障会议室整洁舒适。6、负责在会议进行期间巡查，及时处理突发事件，确保会议顺利进行。 |

（3）服务要求

①会议服务员要求政治可靠，保密意识强，具备会务接待的礼仪知识，服务得体大方，礼貌热情，气质高雅。

②服务人员按会议要求安排和布置会场。

③会前按要求摆放桌、椅、台布、台裙、会标、台签、茶杯、毛巾、纸、笔、饮用水，空调、音响、话筒、投影、灯光等设施良好，并调试完毕，布置花木，整体效果和谐。

④按要求搞好会议服务，一般性会议提供续水等普通服务，特殊性会议、活动提供礼仪性服务，会议期间服务人员不准远离会场，站立于会议室门前，每间隔15分钟续水一次。

⑤会后及时整理会场，有关设备、用品回库。保持会议室经常性的清洁卫生、器具完好。

（六）物业管理服务中心

1.服务内容：

负责本项目物业服务的组织实施；负责管理本项目所有物业员工，督导、检查物业服务工作的完成质量；设立调度指挥中心，协调、调配物业服务工作的安排，处理 接报、投诉信息；负责组织、处理突发事件及与第三方非医患纠纷的矛盾纠葛；负责与采购人管理部门的直接沟通，接受管理部门对物业的领导、监督和检查。向采购人提供所需的各类信息资料，完成管理部门交办的所有工作，直接向采购人管理部门负责。能够使用采购人提供的后勤信息化平台，或有能与采购方端口对接专业信息化平台并熟练使用。

天津市第一中心医院为天津市平疫结合定点医院，物业日常运行过程对医疗废物管控严格，要求项目经理熟知医废运送全流程，具备培训合格的医疗废物合格证书，对医废人员日常作业进行严格监管。

当相关人员缺勤时，项目经理、副经理应能对医疗垃圾进行处置对电梯安全进行管理。

2.服务要求：

（1）充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

（2）处理好物业内部工作环节，有效调度物业工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到采购人正常业务的开展。

（3）为采购人分忧解难，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

（4）主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

（5）投诉处理率100%，投诉回复率100%。

（6）调度中心24小时接受各科室对物业服务的需求信息，采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

四、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。进场后，中标单位的应急预案须结合招标人相关应急预案进行修改。

五、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过10%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。在合同期内，物业中层以上管理人员配备必须经采购人认可。未经采购人同意不得随意更换。有特殊原因必须更换的，需提前征得采购人同意。管理人员不能满足采购人要求，采购人有权提出意见要求中标供应商调换工作不满意的管理人员，物业公司不得以任何理由拒绝执行。

七、进驻和接管要求

中标后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

1、员工服装应统一、整洁，便于管理。全体服务人员服装均由中标供应商提供。医院按照主管级以上每人 100元/年，普通员工30元/年支付服装费。（三年费用共计 56045.91元）。

2、日常工作中所用到的保洁工具和消耗品如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋、告示牌等费用；500平方米地毯清洗养护，2次/年，含材料等全费用均由中标供应商提供。（三年费用共计304500元）

3、医疗垃圾袋、扎带、铜版纸不干胶、斑马碳带、防护用品等由中标供应商提供。（三年费用共计169300元）

4、绿化养护费用。包括但不限人工费、打草机油料费、肥料、防冻设施材料费等由中标供应商提供。（三年费用共计90000元），此工作允许外包。

5、绿植租摆费用。按照前述要求摆放不少于100盆木本绿植花卉的日常摆放、养护及负责五一、十一、春节期间节日绿植氛围装点，人工及绿植由中标供应商提供。（三年费用共计238000元）

6、消杀灭四害服务。每年春季对全院进行灭鼠、灭蚊蝇消杀工作，每月对全院科室进行灭蟑消杀一次，春季至秋季每周对设备层进行消杀一次，耗材药剂等由中标供应商提供。（三年费用共计106700元）

7、大理石结晶。面积约16000平方米，每年1次结晶，每年4次保养，日常做好保养，材料等由中标供应商提供。（三年费用共计216000元）

8、PVC地面打蜡。面积约73000平方米，每年2次，日常做好保养，材料等由中标供应商提供。（三年费用共计118000元）

9、外墙清洗。面积约36100平方米，每年2次清洗，人工、材料等由中标供应商提供。（三年费用共计421200元），此工作允许外包。

10、气动物流维保零配件费用。包含10000元及以下单价的零配件费用由中标供应商提供。（三年费用共计90000元），此工作允许外包。

11、化粪池清掏。院区内化粪池7座，46所科研中心3座，至少每年清掏2次，其他时间按需清掏，清掏物需做无害化处理。原化粪池清掏合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月化粪池清掏服务。人工、车辆、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计157500元），此工作允许外包。

12、室外排水管网疏通（雨水、污水）、拉毛，院区内及46所科研中心污水井267+33座，排水管网长度约2800米，每半年对院区内所有雨、污水管道，雨、污水检井进行一次疏通，如发生管网堵塞，24小时电话响应，随时进场清理。原室外排水管网疏通合同于2025年3月31日到期，本次招标物业服务期内含2年又8个月室外排水管网疏通服务。人工、车辆、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计244500元），此工作允许外包。

13、硫化氢治理。治理点位不低于42个，治理17次/年，5-9月每月2次，其它月份每月1次。每次由第三方专业机构针对分别出具CMA、CNAS检测报告1份。硫化氢治理后，检测硫化氢浓度数值范围均需低于10mg/m³(6.6ppm)数值范围，治理满足有关部门的技术规范要求。原硫化氢治理合同2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月。人工、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计168000元），此工作允许外包。

14、二次水箱清洗及水质检测。①6台水箱清洗：清洗2次/年且含水质检测；②7套变频设备维保，每三个月一次；；③13套计量设备和1套流量计量监控系统监控平台；原合同2025年5月31日到期，本次招标物业服务期内含2年。所需人工、材料、水质检测由中标供应商提供。（三年费用共计118900元），此工作允许外包。

15、真空排系统维护（站内及管路）。单价10000元以下的材料、人工由中标供应商提供。包含：2台真空泵站内所有设备、配件及附件,电气；真空泵罐、控制系统及排气管路；排放泵；真空管网及所有真空管路。人工、材料由中标供应商提供。（三年费用共计423000元），此工作允许外包。

16、真空排系统维护（末端）。单价10000元以下的材料、人工由中标供应商提供。包含：真空便器真空座便器17个；真空蹲便器89个；44台真空界面阀。人工、材料由中标供应商提供。（三年费用共计164600元），此工作允许外包。

17、复康院区及46所的净化区域空调机组维保，人工、材料等由中保供应商提供。（三年费用共计398955元），此工作允许外包。

18、复康院区及46所的助孕中心净化系统维保，人工、材料等由中保供应商提供。（三年费用共计204216元），此工作允许外包。

19、复康院区及46所的高压微雾加湿系统维保，人工、材料等由中保供应商提供。（三年费用共计72360元），此工作允许外包。

20、复康院区及46所的净化区域风冷热泵机组四季维保，人工、材料等由中保供应商提供。（三年费用共计600789元），此工作允许外包。

21、复康院区及46所的医院核磁及CT专用空调及多联机维保，人工、材料等由中保供应商提供。（三年费用共计337680元），此工作允许外包。

22、采购人将提供中标供应商存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标供应商提出与采购人协商确定，此类场所中标供应商不需支付租金、水电费、管理费，超出协商标准的按照采购人的规定支付相应费用。

23、采购人不提供物业人员免费食宿。

24、物业管理责任险费用由中标供应商负责，总理赔限额不低于500万元，单次理赔限额不低于50万元，单次免赔额500元。（三年费用共计102600元）。

九、其他要求

1.未经采购人同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

2.本项目为采购人原院址，可能会出现医院建设科室调整等床位及服务岗位变化，因此岗位和人员数量根据实际情况进行变更和增减，如需增人，需按照医院规定履行人员增编审批流程。

3.中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

4.中标供应商各类服务项目标准应以达到招标文件规定的标准为准，如达不到招标文件要求的标准，则全部的直接损失和间接损失均由中标供应商承担。

5.采购人有权对中标供应商进行考核，中标供应商达不到采购人要求及中标供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款或终止合同。采购人督促中标供应商就同一问题整改三次，如中标供应商仍未采取有效整改措施，采购人有权终止合同。

6.中标供应商要合法用工，并派用与医院物业服务相适应的工人。合理安排岗位，确保在岗在位，各尽其职，确保物业服务的质量。所有人员必须遵守国家法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。员工服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响采购方的工作需要。对不遵守劳动纪律，且有病人投诉，收受病人钱物，索取护工介绍费的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的，采购人有权要求辞退。

7.为确保服务质量，物业服务相关岗位工作界限应明确划分，不得相互顶替，不得一人多岗。

8.采购人随机抽查中标供应商上岗人数，实际上岗人数不足协议约定人数的90%，采购人有权与中标供应商解除协议。

9.中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、保密管理制度、消防安全、病区等规定和制度。

10.中标供应商须在医院内设立管理办公室，制定各项行政管理制度，岗位职责，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度。中标供应商应建立本物业一整套的管理制度与登记本、会议记录本等，应建立本物业的管理体制档案并及时记载有关变更情况。

11.中标供应商应负责其工作人员及员工病、老、伤、残、亡的善后处理，采购人亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。物业人员在工作中出现的自身安全及任何纠纷给采购人造成的纠纷责任以及所引起的相关费用全部由中标供应商承担并负责解决。

12.协助医院作好禁烟工作。协助医院实行禁烟管理，全体物业服务人员应均为义务禁烟员，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。

13.遇突发事件或安全检查时，中标供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14.采购人重大活动（如上级主管部门检查工作、兄弟单位来院参观、医院重大庆典、重要会议、运动会等），中标供应商应予以人员配合和其他方面的配合，保证质量，达到采购人提出的要求。

15.每年汛期前或遇暴雨、下雪、大风等恶劣天气时，中标供应商应及时组织相关人员检查门窗、加固设施、疏通下水道、雨水井等，做好防风、防雨、雪水清运，确保院内道路洁净畅通（采购人提供防汛、防滑物资）。

16.严控医疗垃圾运送，严谨丢失。服务区内垃圾袋装收集，存放在指定地点，具体工作质量按国家卫生城市和医院管理的有关标准严格验收。

17.结合医院情况，拟定齐全的突发事件应急预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

18.电梯导乘：婴幼儿病患乘坐电梯时，严格检查医院开具的临时出门凭证，保证人员出入安全。

19.对医院设施（物业人员有义务对设施是否损坏、照明是否正常及给排水设施是否正常运行等）的监管，如发现问题有义务及时向采购人反馈并及时维修，尽可能达到临床零报修。

20.中标供应商所有人员随手关灯、关水节门、厉行节约。

21.延伸服务：由采购人与中标供应商双方协商确定。

22.供应商专项外包服务的施工安全，由供应商承担安全责任，与采购人无关。

23.保洁、医废等耗材，中标供应商商在实际作业过程中，应加强管理，杜绝浪费，超出预算费用部分，由中标供应商负责。

十、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

按照行业标准与采购人需求按月度对中标供应商进行服务考核，中标供应商应满足采购人需求及投标文件中的各项服务承诺，每月末采购人根据考核表对供应商提供的物业服务进行评分。

1.考核标准依据

根据天津市卫生计生行业安全生产标准化规范和考核细则（后勤保障和治安消防部分）和我院物业服务合同规定，结合我院实际，对复康院区物业服务单位进行考核管理。

2.考核方法

按照行业标准与医院需求按月度对物业项目进行服务考核，物业公司应满足医院需求及合同中的各项服务承诺，每月末根据考核表对物业公司提供的物业服务进行评分。

对物业服务考核评分以月份为单位，采取问卷调查、日常工作累计考核、随访反馈同时进行的方法进行考核，每月初对上月服务情况进行考核打分，考核结果记录在《物业服务月度考核得分汇总表》上（附表A）。

（1）问卷调查：每月考核一次，于月末发放《物业服务满意度问卷调查表》，考评分数占考评总分的30%。

（2）随访反馈：每月随访中心反馈的物业服务分值为考评分数，考评分数占考评总分的30%。

（3）日常工作累计考核：总务处对物业公司每月考核一次，以《物业服务质量考核评分表》（附表B）为标准累计考核物业公司日常工作并于月末汇总，考评分数占考评总分的40%。

3.考核标准

《物业服务质量考核评分表》等考核标准依行业标准及医院合理需求双方协商而定，并在合同中给予明确。

4、考核与服务费支付规定

按满分100分计算，90分以上为达标，全额支付当月合同约定的服务费；

80 - 89分之间，每低1分扣除当月合同约定服务费的1%，责成物业公司查找原因并制定整改措施限期整改。连续三个月未达到90分以上的，医院除扣除服务费并要求整改，涉及情节严重的医院有权终止合同，或因同一问题下达3次整改通知书后，仍未有效改正，医院有权加重扣款直至终止合同；

低于80分视为工作未达标，扣当月合同约定服务费的10%。责成项目经理对医院做出书面检讨，并制定整改措施。连续三个月低于80分，第四个月开始医院停发服务费，并要求其进行整顿三个月，如整顿后每月考核仍低于80分，医院有权终止合同，另聘服务公司。由此产生的损失及消除影响产生的费用均由物业公司全部承担。经整顿，物业公司的月考核成绩高于80分后，双方将继续履行以上规定。

5、医院在每一年服务结束后对物业单位进行考核，年终考核成绩为每月考核成绩的平均值，年终考核合格，物业单位继续履行下一年度合同。年终考核不合格，医院有权终止合同并重新选择物业服务单位。

**附表A：**

**物业服务月度考核得分汇总**

考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方法** | **考核人** | **得分** | **合计** | **占比** | **考核总分** |
| 问卷调查 | 职工满意度 |  |  |  |  |  |
| 患者满意度 |  |
| 随访反馈 |   |  |  |
| 日常工作累计考核 | 整体管理 |  |  |  |  |
| 环境卫生、生活服务、中央物流 |  |  |
| 工程运行工程维修 |  |  |
| 加分 |  |  |

考核人：

被考核项目经理：

**附表B：**

**物业服务质量考核评分表**

被考核单位： 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核评分标准 | 标准分 | 得分 |
|  | 整体管理 （21分） | 1、项目经理负责此项目的整体运营管理，负责与甲方沟通协调相关事宜，保证达到管理的各项工作指标（指标见合同中服务内容及要求）的有序进行 |  项目经理不能与甲方进行有效沟通或未达到合同中服务要求，视情节扣1-2分，要求乙方更换项目经理 | 3 |  |
|  | 2、物业人员在岗时统一规范着装，佩戴明显标志。 | 每发现未按要求着装或佩戴标志一次，扣1分 | 3 |  |
|  | 3、物业人员上岗前受过正规培训，上岗后按时培训，培训资料齐全 | 不符合要求，扣2分 | 3 |  |
|  | 4、服务语言规范、态度亲和，不与其他人员发生争吵。 | 发现或接到反馈、投诉物业员工态度恶劣，发生争吵，每发生一次，扣1分 | 3 |  |
| 一 | 5、本项目内部每周要有质量自检，总公司每月应对本项目有质量巡检，并将检查结果与甲方物业管理负责人进行沟通，了解物管存在的问题，及时改进。 | 未按时进行自检、巡检，扣1分；发生问题是否整改落实未与甲方沟通，扣1分 | 3 |  |
|  | 6、物业人员配置岗位及数量符合合同要求，建立备案管理（包括：简历、身份信息、执证情况、劳动关系等），上岗人员科室确认。 | 人员配置岗位及人员数量不符合合同要求〈5%时，扣1分；持证人员不满足条件要求，扣1分；人员稳定性及其他合同要求不相符，扣1分 | 3 |  |
|  | 7、对于甲方反馈的问题或投诉能够及时解决，并建立相应的措施，有效实行。 | 对甲方反馈的问题不及时解决，发生一次扣1分，再次发生扣3分 | 3 |  |
| 二 | 工 程 维 修 管 理 （15分） | 1. 物业员工报修占比率≥80%
 | 每低于1个百分点，扣0.1分 | 3 |  |
| 2. 对房屋存在的问题，在维修范围内的，保质保量维修；不在维修范围的，及时向医院相关部门报告，并协助完成维修。 | 发现问题不及时处理，每发现一次，扣1分 | 3 |  |
| 3. 收到紧急报修通知，在15分钟内达到现场并处理；水、电、门窗、桌椅等范围内的维修或小型维修，24小时内完成，不能按时完成的，说明原因，限时完成。 | 接到紧急报修后，未及时到达，扣1分；接到报修，不进行维修、不采取措施的，一次扣2分；24小时内或限时未完成，一次扣2分 | 3 |  |
| 4、制定岗位责任制，按时对负责的设施、区域进行巡逻检查，每日巡检，主动发现问题及时处理 | 每少一个点位的巡视，扣1分。发现问题未及时处理一次扣2分。 | 2 |  |
| 5、维修合格率力争达到100%，返修率为0 | 返修率每增加1%，扣1分 | 2 |  |
| 6、每周就维修相关数据进行分析，每月上交维修总结，并根据分析做出相应的计划  | 没有维修分析或为根据分析做出相应计划的一次性扣2分 | 2 |  |
| 三 | 工程运行（15分） | 1、运行人员持证上岗情况达到医院要求，并保证证件有效期。 | 每发现一个不符合要求，扣0.5分 | 4 |  |
| 2、运行人员遵守站房规章制度和岗位职责，按规定进行值班值守和巡检，并做好相应的记录。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 4 |  |
| 3、运行人员要熟练掌握站房内设备设施的原理、安全操作规程、应急处置预案，发现问题及时处理并上报主管部门，保障设备设施的正常运行。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 4 |  |
| 4、及时接听电话，热情主动为临床科室服务，临床科室的问题反馈，要及时进行解答解决。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 3 |  |
| 四 | 环 境 卫 生 （18分） | 1. 符合医院院感的相关规定，配合医院做好防疫相关的消毒保障工作。 | 未达到院感要求，或未按要求进行操作违反院感要求，未做好防疫相关工作，一次性扣3分 | 3 |  |
| 2. 按照合同中保洁服务相关内容，清洁卫生，按时完成保洁任务，环境卫生达到服务标准。 | 每发现一处不符合规定，扣0.5分 | 5 |  |
| 3. 按时完成消杀、外墙清洗任务，并能对此两项外包项目做好相应的管理。 | 每发现一次不符合，扣1分 | 3 |  |
| 4. 严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗垃圾收集与集中存放管理，垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；医疗垃圾收集、转运、交接、存储使用信息化管理模式。 | 有一项不符合规定，扣1分 | 3 |  |
| 5. 做好医院的控烟管理。 | 不按时巡扫、对吸烟不劝阻或物业员工着工装吸烟，扣2分 | 3 |  |
| 6．室内外植物养护良好、摆放整齐，无灰尘、无杂物、无枯死。 | 发现枯死植物，扣1分；不整齐及有灰尘和杂物，扣1分 | 1 |  |
| 五 | 生活服务 （17分） | 1、导医导诊咨询服务工作，为患者提供指引、咨询、答疑等到就医指导，以及电梯引导、提示服务。 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 3 |  |
| 2. 协助科室医护人员开展非医疗性质的辅助工作 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 4 |  |
| 3.全体生活护理人员必须经过培训，培训合格后方可上岗。 监护室、手术室等特殊科室人员要经过严格的培训，并取得培训合格证。 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 5 |  |
| 4.会议服务,会议服务准确及时，客户满意率95%以上。 | 会议服务、茶水服务不及时每次扣1分，无服务不得分。 | 2 |  |
| 5.熟练操作视频会议，保证视频会议的正常率100%以上。发现视频设备出现故障30分钟内上报。来访客人时，马上进行引导，引导率和及时跟进服务率85%以上。 | 因操作失误，导致会议无法正常进行，每次扣1分，发现设备故障，不及时上报，每次扣1分，不引导来访客人，每次扣1分 | 1 |  |
| 6.司乘人员能够正确驾驶电梯，保证患者、医护人员安全乘梯，发现异常及时报修。 | 一项不符合，扣1分 | 2 |  |
| 六 | 中央物流 （14分） | 1.住院病患辅助检查陪检，检查报告单取送,各种医疗文书收送。病房标本及报告收送以及陪检服务要满足科室的运送需求； | 每出现一次缺漏或违规，扣2分；再次发生一次性扣5分 | 5 |  |
| 2. 患者的陪检及病房运送标本、各类检查报告以及包装药品的运送准确、及时无差错。 | 每发现一次差错，扣2分；再次发生一次性扣4分 | 4 |  |
| 3.整个中央物流运送有信息化支持。 | 未使用信息化或使用未起到作用，扣2分 | 2 |  |
| 4.调度中心采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。 | 不符合规定，每发现一次扣1分 | 3 |  |
| 七 | 合计 |  |  | 100分 |  |
| 八 | 加分（10分） | 1．在合同范围以外，很好的配合医院工作，并有突出表现的，或收到表扬的。 | 收到院方、患者表扬，一次加1分,最高限5分；受到上级检查部门表扬，一次加2分；物业事迹在多媒体上表扬的，一次加5分；每有一项突出事迹加5分 | 10 |  |
| 2．保护医护人员、病患生命和财产，表现英勇，或发现重大隐患，避免事故发生。 |  |

备注：以上考核内容依据物业合同和实际服务情况确定，后期根据物业服务范围变化逐步调整。

考核人签字：

加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

第二包：天津市第一中心医院水西院区物业管理

一、项目背景

天津市第一中心医院水西院区位于西青区侯台风景区东南侧保山西道2号，东至春明路、南至保山西道、西至文正路、北至保泽西道。占地面积为10.6万平方米，建筑面积为40.8万平米，分为一座主体建筑及四座附属楼。医院设置2000张病床，设计日门诊接诊量8000至10000人次，其中急救中心日接诊设计能力可达1200人次，是一所融医疗、教学、科研、预防为一体的现代化综合性三级甲等医院，是天津市三大医学中心之一。针对本次医院内门诊、急诊、住院部、实训楼、体检楼、感染楼、核医学楼等区域的物业服务进行招标，服务内容包含保洁、内勤、导诊、会服、司乘、运送、绿化、排水管网疏通、硫化氢治理、化粪池清掏、设施设备运行及维修管理服务等。

第二包属于物业管理行业。

二、人员及岗位要求

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 项目经理 | 1 | 45周岁或以下，具有本科及以上学历，五年及以上非住宅项目物业管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。具有良好的沟通协调能力、组织能力、专业形象和团队精神；具有很强的适应能力和承受较大工作压力的能力；有丰富的理论知识和实践经验，对管理工作有独到的见解，对管理工作有整体的思路和构想。熟悉掌握相关信息化软件。★持《天津市医疗废物管理培训合格证》和《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。 | 否 | 每周6日每日8小时 |
| 2 | 副项目经理 | 1 | 40周岁或以下，本科及以上学历，五年及以上非住宅项目物业管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目。★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗。 | 否 | 每周6日每日8小时 |
| 3 | 办公室 | 3 | 文员3名，35周岁或以下，本科及以上学历。责任心强，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。 | 否 | 每周6日每日8小时 |
| 4 | 生活服务部 | 448 | 1、主管1名：45周岁或以下，本科或以上学历，具备五年（或以上）非住宅项目相关管理经验；熟悉掌握信息化软件，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；2、领班10名，45周岁或以下，中专及以上学历具有较强的沟通协调和应急突发情况处理能力；3、导诊23名，40周岁或以下，女性，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练；4、司乘16名，45周岁或以下，女性，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练，★至少3人持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；5、会服5名，35周岁或以下，中专及以上学历，形象较好，举止端庄，普通话标准，具备一定的讲解演说能力和能够熟练操作会议系统的能力；6、内勤255名，男55周岁或以下，女50周岁以下，身体健康，责任心强，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练；7、外勤87名，男55周岁或以下，女50周岁以下，身体健康，责任心强，形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练；8、运送49名，男50周岁或以下，女45周岁以下，责任心强、吐字清楚，经过专业训练；9、收发室管理员1名，男55周岁或以下，女50周岁或以下，工作细致严谨，身体健康，形象较好，吐字清楚，具有一定的沟通能力；10、自助报告机维护员1名，男45周岁或以下，女40周岁或以下，身体健康，形象较好，吐字清楚，责任心强，具有一定的沟通能力。 | 否 | 每周6日每日8小时； |
| 5 | 保洁部 | 350 | 1、保洁主管1名：45周岁或以下，具有大本（或以上）学历，五年（或以上）非住宅项目保洁管理经验；★持《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；2、保洁部领班5名：50周岁或以下，中专及以上学历，三年（含三年）以上非住宅项目物业管理经验，常驻此服务项目，不得兼任其他项目。具有较强的沟通协调和应急突发情况处理能力，均有卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。★其中1人持《天津市病媒生物防制培训证》、《天津市医疗废物管理培训合格证》，★其中1人具备《特种作业操作证（高处作业）》。3、医废垃圾运送员22名：★均持《天津市医疗废物管理培训合格证》上岗，能够熟练操作使用医废信息化系统及设备设施，★其中至少1人还同时具备《特种设备安全管理和作业人员证（起重机司机）》，其中至少1人还同时具备《特种设备安全管理和作业人员证（起重机指挥）》，起重机司机和起重机指挥不允许兼持；4、普通保洁员322名：负责责任区内卫生清洁，有医院工作经验人员优先录用，其中113人接受退休。 | 普通保洁员中最多接受113人退休 | 每周6日每日8小时 |
| 6 | 工程部 | 122 | 1、工程主管1名，50周岁或以下，本科及以上学历，具备高级工程师职称，五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗；2、工程领班1名，50周岁或以下，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；3、调度员4名，50周岁或以下，具备办公系统熟练操作能力和语言表达能力；4、电梯安全员1名，50周岁或以下，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；5、气动物流站房9名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；（2）气动物流值守、巡检和站内维修8名，有相关工作经验者优先；6、液氧站房11名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》和《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》上岗；（2）液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送8名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》上岗；（3）液氧站维修2名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作R1）》上岗；7、净化空调机房5名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；（2）净化空调运行值守4名，★持《特种作业操作证（制冷与空调作业）》上岗；8、制冷机房、锅炉站房14名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》、《特种作业操作证（制冷与空调作业）》、《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉）》上岗；（2）制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检12名，★均持《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉）》上岗，其中至少4名还持《特种作业操作证（制冷与空调作业）》上岗；（3）水质化验员1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉）》和《特种设备安全管理和作业人员证（锅炉水处理）》上岗；9、生活水泵房9名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；（2）生活水泵房值守巡检8名，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证；10、空调末端维修15名，男性，50周岁或以下；（1）领班1名，★持《特种作业操作证（制冷与空调设备安装修理作业）》上岗；（2）空调末端维修工14名，有工作经验者优先；11、机房站内维修8名，男性，50周岁或以下，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗；12、地下集水维修4名，男性，50周岁或以下，有工作经验者优先；13、公区维修40名，男性，50周岁或以下；（1）领班3名，★持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种作业操作证（高处作业）》上岗；（2）公区维修工37名1）★至少10名持《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗；2）★至少1名持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种作业操作证（高处作业）》和《特种作业操作证（防爆电气作业）》上岗；3）★至少4名持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》上岗；4）★至少4名持《特种作业操作证（高处作业）》、《特种作业操作证（制冷与空调作业）》上岗；5）★至少4名持《特种作业操作证（低压电工作业）》、《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》和《特种作业操作证（高处作业）》上岗；6）★至少1名持《特种作业操作证（高处作业）》、《特种作业操作证（制冷与空调设备安装修理操作）》上岗。 | 否 | 每周6日每日8小时站房运行人员24小时值守 |
| 以上合计 | 925人 |

注：

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，中标供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

1. 总目标：项目物业管理工作以保障医院开展诊疗服务为根本目的，以提升患者就医服务体验感、获得感为宗旨，确保医院后勤保障系统安全、稳定、高效运行，通过提供优质、经济、细致、周到、高效的物业服务和智能化管理，为职工和患者创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求：物业管理企业，依照合同约定的物业管理项目及标准开展工作，严格按照ISO9001:2015国际质量标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，有具体的管理措施，完善的培训体系和质量控制体系，并有成熟的管理和服务软件予以支持，可随时为采购人提供所有的管理信息和数据采集分析，为采购人的决策管理提供可靠的信息支持。为医院提供优质、高效的服务，达到相应服务品质要求。提供的所有服务均需符合三甲医院的质量管理要求。

3.采取有行之有效的管理机制，根据采购人需求，为采购人提供24小时物业服务。

（二）保洁服务

1.服务内容：

1.日常清洁保洁：清洁保洁范围覆盖水西院区所有建筑物的平立面，包括但不限于医院街、大厅、通道、走廊、楼梯、电梯厅、电梯轿厢、卫生间、浴室、住院部、医护办公区、病房、护士站、污物间、配餐间、行政办公室、会议室、档案室、院史馆、外围院区、步道、草坪、天井、门急诊雨檐、风雨连廊、手术室圆弧天井、天使之翼、沃尔比斯环、停机坪、各楼体屋面、楼内按摩椅、共享轮椅物表擦拭、共享平车物表擦拭等。门前三包范围、外围5米范围内的清洁、保洁工作。

随时保持环境卫生。

2.专项服务

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 项目 | 频次 | 面积 |
| PVC地面打蜡 | 每年2次（如遇科室搬迁增加相应的的打蜡服务），每季度保养1次 | 159716.27平米 |
| 玻化砖打蜡 | 每年2次，每季度保养1次 | 44140.90平米 |
| 大理石地面结晶 | 每年1次，每季度保养1次 | 4823.93平米 |
| 外墙清洗 | 每年2次 | 99029.87平米 |
| 灭四害消杀 | 对全院开展灭鼠、蚊、蝇工作，每月对全院区灭蟑螂1次，春季至秋季每周对设备层进行消杀1次 | 全院区 |
| 地毯清洗 | 对医院各出入口铺设地毯每月清洗1次，日常做好吸尘清理 | 约500平米 |

3.提供公共区域包括但不限于一楼、二楼、三楼南大厅、院史馆内、四楼行政办公区、门诊各候诊区座椅花坛、五楼医院街南、六楼学术报告厅区域、住院部各探视电梯厅、体检楼内、专家办公室内等，不少于200盆木本绿植花卉的日常摆放、养护及负责五一、十一、春节期间节日绿植氛围装点。（摆放花卉以时令草花为主），绿植花卉摆放有序、干净、美观，无残花、落叶，植株生长良好。

4.绿化养护

每年对水西院区的庭院绿化进行养护和修剪，本项目现有绿化面积29983平米，雪松11株、油松6株、龙柏143株、白皮松26株、法桐54株、白蜡15株、五角枫14株、国槐111株、金叶槐5株、白玉兰11株、栾树24株、千头椿24株、馒头柳9株、木植19株、金银木58株、八棱海棠12株、北美海棠59株、碧桃32株、红叶桃4株、紫叶矮樱24株、美人梅21株、花石榴3株、丛生珍珠梅50株、丛生紫薇20株、紫叶李35株、大叶黄杨球64株、金叶女贞球73株，德国鸢尾828.1㎡、马兰811.3㎡、八宝景天609.4㎡、玉簪464.4㎡、紫叶小檗316.8㎡、大叶黄杨1922.8㎡、金叶女贞篱1190.5㎡、千屈菜271㎡、细叶芒348.4㎡、黄菖蒲1034.7㎡、沙地柏521.3㎡、铺地柏292.4㎡、小龙柏332.4㎡、紫藤17米、草地21039.5㎡，当季生长茂盛、挺拔，病虫害危害率低于3%。春秋反碱严重的季节，灌透水3-4次，日常按需进行喷淋浇灌。11月份土壤封冻前，浇灌1-2次冻水。冬季来临前，完成保温防冻设施搭设。

①树木养护： 树木每年春季修剪一次，其他时间根据树木状态及时对枯枝进行修剪，负责修剪后的清运工作。行道树树冠基本完整， 规格基本整齐、 无死树。

②草坪养护： 每年草木旺盛期，每月完成1次机械打草，草坪生长良好， 成坪高度符合国家标准，对于死草枯草区域，及时进行补种。

③ 地被养护： 植株生长良好， 无死树， 植株规格基本一致。

④ 每年进行松土施复合肥4次，一般在3月、6月、9月、11月下旬。

5.生活垃圾收集、清运及垃圾容器暂存地管理

按国家、卫生行业规定做好分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到指定地点负责对垃圾容器暂存地进行日常管理、清洁及消毒等。黑色袋装，做到分类隔离收集，专人定时定点定路线、专梯运送。垃圾处理达标率、及时率100%。二次污染0%。生活垃圾暂存处要每日清洁消毒，做好与收集单位的交接工作，尽量减小暂存处的异味。

6.医疗垃圾的收集、清运及垃圾容器暂存地管理

严格按照《医疗废物管理条例》和卫健委《医疗废物管理办法》的规定对医疗垃圾收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送至院内规定地点，定点分类存放、交接、双签确认等，按国家、卫生行业要求做好与科室、处置中心的交接记录，妥善保存危险废物转移联单至少三年。负责对暂存地进行日常管理、清洁及消毒等。严禁丢失、转让、买卖医疗废物，垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；可回收垃圾的收集和集中存放与管理，严格按照卫健委及医院相关规定执行。医疗垃圾收集、转运、交接、存储按照三甲医院评审要求使用信息化管理模式，确保达到追根、溯源、计量（数）标准。

中标供应商医废处置所需耗材包括但不限于医废垃圾袋、扎带、医废工防护隔离衣、口罩、一次性橡胶手套、帽子、靴子、A4背胶纸、铜版纸不干胶、斑马碳带等，其费用由中标供应商担负并负责采买，耗材质量需符合院感等相关管理要求。中标商应加强节约管理，超出部分耗材费用由中标供应商负责。

中标供应商采用信息化手段对我院医疗废物按照卫健委相关管理规定进行管理，投入系统需要与天津市卫健委系统对接，采购人不额外支付使用费用。

若本项目所涉及与其他系统的对接业务，采购人负责协调对接工作，确保开放接口协议、数据结构等与对接相关的所有资料，若因对接工作需其他系统开发商对其他系统进行的开发及其费用不属于本项目采购范围。

7.消毒隔离管理

①医用垃圾及生活垃圾严格区分，标志明显，分类袋装，消毒处理，指定堆放，统一保洁。垃圾箱、垃圾房需每天至少一次清洗，保持干净，医用垃圾运送车每天两次清洗消毒。分类隔离收集，定点存放，由医院（采购人）委托给环卫部门外运，处理中心集中回收处理。②一次性医用垃圾，有传染性的物品以及医疗废弃物由专人负责收集，分类放置集中存放，集中处理，做好收集各科室医疗废物时的交接工作，做好与医疗废物回收单位的交接工作，并要登记造册建立台帐。③安排专职人员收集医疗废物并按照行业相关规定配备必要的防护用品。④按《医疗废物处理条例》的相关规定对医疗废物进行严格管理，不得出现转卖医疗废物的情况。⑤按规定对医疗废物容器暂存处进行及时清洗、消毒，转运过程中若有泄漏及时处理。⑥各区域（科室）的拖布和地巾分开使用，做到一室一巾并有明确标志。⑦按照疫情防控相关规定要求的消毒频次对厕所、门把手、电梯按键、楼梯扶手、自助机、等候椅、软帘等公共设施进行消毒，遇污染时应随时消毒。⑧病区地面每天湿拖二次，保持干燥，有污染的地方须随时清洁、消毒。

8.灭四害消杀服务

该服务允许外包给有资质的企业。每年春季对全院进行灭鼠、灭蚊蝇消杀工作，每月对全院科室进行灭蟑消杀一次，春季至秋季每周对设备层进行消杀一次。具体标准如下：①灭鼠标准，以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。有鼠洞、鼠粪、鼠咬痕等鼠迹的房间不超过2%；重点单位防鼠设施不合格处不超过5%。不同类型的外环境累计2000米，鼠迹不超过5处。②灭蚊标准，以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳性率不超过3%。用500ml收集勺采集院区内大中型水体中的蚊幼或蛹阳性率不超过3%，阳性勺内幼虫或蛹的平均数不超过5只。③灭蝇标准，以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。重点单位有蝇房间不超过1%，其它单位不超过3%，重点单位防蝇设施不合格房间不超过5%；蝇类孳生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过3%。④灭蟑螂标准，

以国家爱卫会颁布的、天津市爱卫会认可的除四害标准。室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过3%。有活蟑螂卵鞘房间不超过2%。有蟑螂粪便、蜕皮等蟑迹的房间不超过5%。

9.外墙清洗（含玻璃幕墙，约99029.87平米）

该服务允许外包给有资质的第三方专业公司实施，操作者须持《特种作业操作证（高处作业》上岗。一年二次，分别在五一、十一前后。清洗时做好医院夜景灯的防护工作。

10.地毯清洗（约500平米） 负责全院各出入口地毯清洗及保养，每月1次，日常做好吸尘和清洁。

11.负责全院控烟管理。物业员工对就医患者及家属进行控烟、劝阻工作；管理人员为控烟监督员，对员工劝烟工作进行监督管理。

2.服务要求：1.地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物。2.墙面，踢脚线：无尘土、污迹。3.窗户：明亮、无积灰。

4.天花板：无蜘蛛网、无积灰。5.病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍。6.壁柜：无积灰、污渍。7.灯具：无厚积尘土。8.污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。9.外环境：绿化区域、道路、各建筑出入口周边、院内开阔地带、院内各角落无杂物堆放、无垃圾、无烟头。10.禁烟：诊疗区域、楼梯走道、家属等候区域、电梯间、卫生间、外院全部区域等所有承包范围公共区域内，无吸烟人员、无烟具、烟蒂。

| 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地面 | 地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理 | 每日用全能清洁剂1:128稀释溶液拖地每日不少于三次,其中一次消毒液拖地 | 地面无污渍、无痰迹、无烟蒂、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮 |  |
| 墙面 | 每周保洁 | 2米以下每周清洁 | 无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网 |  |
| 走廊扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用消毒液1:50擦洗一次 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂 |  |
| 玻璃 | 循环保洁 | 用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃，室内玻璃循环清洁，每季度完成一次 | 玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间循环清洁 |
| 卫生间 | 坐便器随时保洁 | 打开换气扇或窗户进行通风，台盆、便器等放水冲洗，收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋清洗台盆及水龙头，用洁厕消毒液清洗便器并冲洗，擦拭台面和墙面四周、门等，擦拭地面 | 随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换 |  |
| 电梯 | 每日二次 | 每日地面保洁，轿厢内消毒一次 | 无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污渍 |  |
| 每周一次 | 不锈钢光亮剂全面保洁 | 均匀有光泽 |
| 公共设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无污渍，无积灰、无蜘蛛网 |  |
| 病人等候区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁，每日用1：50消毒剂消毒一次 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |
| 诊察桌 | 每日一次 | 每日1:50消毒剂擦拭一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 床单位 | 每日清洁一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 出院后终末消毒 | 用1：50消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子 |
| 输液架 | 每日一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 吸顶灯具 | 每月一次 | 用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无积灰、无污渍 |  |
| 室内公共区域 | 每日一次 | 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋；清扫地面垃圾。拖大厅、过道、走廊地面；清洁户墙、厅柱、盆景。擦拭窗台、窗框、木门；擦拭楼梯扶手、拖楼梯地面；清洁天花板及灯具 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |
| 门急诊雨檐、院内步道风雨连廊 | 每月一次 | 玻璃面、柱子 | 玻璃面无泥土、积水、污渍，柱子干净清洁 |  |
| 手术室圆弧天井 | 每年二次 | 玻璃面、负一至六层内侧弧形墙砖、砖台 | 玻璃面无泥土、积水、污渍，弧形墙砖干净清洁，砖台无灰尘 |  |
| 天使之翼，沃尔比斯环 | 每季度一次 | 雕塑主体 | 雕塑主体无泥土、污渍 |  |
| 停机坪 | 每月一次 | 停机坪地面、栏杆、钢构台阶 | 无泥土、污渍、垃圾，栏杆、台阶干净清洁 |  |
| 天井 | 每周一次 | 天井内地面、玻璃门、绿植 | 地面无垃圾、玻璃门干净清洁，绿植内无枯枝、落叶 |  |
| 主楼外围地面 | 每周清洗一次 |  | 地面无痰渍 |  |

3.服务标准：符合医院院感的相关规定。卫生、消毒、绿化达标率100%，灯、标牌完好率100%。1.门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准：①地面：地面保持干净,表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。⑤各房间门、通道门：应无尘土、污 迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。⑥厅、道：无悬挂物，无灰尘，如有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒,箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味,符合消毒规范。⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。2.卫生间清洁标准：①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。③水龙头：无任何污垢，洁净。④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污。物。⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹.⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。⑨纸篓：污物量不得超过桶体2/3，且每日倾倒保持外表干净。⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。3.办公室清洁标准：①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。②墙壁：无尘土、污迹。③门：无尘土、污迹、拉手洁净。④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。⑤拉手：洁净、随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。⑥灯具：无尘土、污迹。⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。4.楼梯清洁标准：①地面：无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物。②扶手：无尘土。③消防设备：表面无尘土。5.临床科室清洁标准：①各类手术室、注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定全面清洁、按规范消毒,并做好保洁工作,保持室内设备及用具的整齐清洁,手摸无尘迹。如遇特殊情况,按医务人员的要求及时清洁消毒；病区内紫外线消毒灯 每周擦拭一次。②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次,无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁,预防产生异味。③手术区域：及时倾倒垃圾，室内无污迹，环境清洁整齐。

4．其他：

（1）当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和院感染办。

（2）当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和院感染办并填写登记表。

（3）当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

（4）在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。（告示牌物业公司提供）。

（5）在地毯清洁作业时，保证地毯清洁后无污渍、无积尘。

（6）高处作业：根据安监局30号令，2米以上存在坠落危险的服务项目，操作者必须持《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》上岗作业。

（三）生活服务部服务内容及要求

1.导诊服务：要求站立服务。1.导诊人员耐心解答患者及家属提出的问题，熟悉医院布局、诊室开放情况，能够快速、正确引导患者就诊。2.职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工牌，遵守各项规章制度。3.文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。4.按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。

2.内勤服务：1.服务内容：协助科室医护人员开展非医疗性质的辅助工作（不包括与医疗护理有关的侵入性技术工作）。2.服务要求：① 职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度，上岗前接受过正规培训。② 文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。③ 热情主动，细心周到；积极执行科室临时交给工作任务。④ 谦虚和悦接受医务人员评价，耐心倾听医务人员意见、咨询；与医患人员无争吵。⑤ 按岗位职责履行工作，服从护士长、护理组长、护士的指挥和调派，工友之间团结协作。发扬团队精神不扯皮不推诿。⑥爱岗敬业，自觉维护医院与病人利益。⑦ 按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。

⑧ 严格遵守医院各项规章制度和注意事项。⑨对于监护室等岗位的护理护理辅助人员，要求能够开展基础护理，服务必须满足医疗服务规范要求和行业标准。上岗前，要经过严格的培训，并取得培训合格证。

3.电梯司乘服务：1.服务内容：负责院区内手术电梯、行政梯等导乘工作。着装整齐、文明服务，提供主动、热情服务。负责乘梯高峰期的用梯协调、疏导、秩序维护。2.服务要求：①所有司乘人员坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。②上班时间司乘人员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。③司乘人员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。④遇到客户投诉，耐心听取,及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。⑤严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。⑥对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，发现电梯有异常现象及时通知电梯维保公司处理。⑦操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。⑧发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知维修人员，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。⑨运送传染病员或尸体后，要对电梯及时进行消毒。⑩严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。⑪电梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。⑫配备夜班人员。

4.运送服务。1.服务内容：① 送住院病人到各检查科室做检查、治疗。② 协助医护人员转运病人。③ 运送病区的各种化验标本、检查单据、报告。④ 办公及医用品的领取，仪器设备的送修及取回。⑤ 药库至药房，药房至病区、配液中心至病区的送药工作，负责门急诊大型液体运送。不负责输血血浆、毒麻药品的运送。⑥ 供应室下收下送工作。⑦ 部分医护人员服装上收下送。⑧ 医院安排的临时性运送工作。 ⑨其他未提及的运送工作。2.服务要求：①医疗运送管理服务属于医疗业务范围，专业性、技术性、责任性要求强的服务项目；服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。要求24小时服务，随叫随到。要求工作人员具有为临床、为病人、为客户高度负责的服务意识。

②各类物资、标本、单据、药物、设备等运送及时准确，无丢失、无污染，无损坏，要有完整详细记录。③病人转运要求安全及时。④试管、培养皿等领取及时、无损坏。⑤药物送、退取无丢失及损坏。⑥运送病人时要求核对病人姓名、床位、检查项目等内容以确保准确性，运送有序安全，及时取回报告交病房护士。⑦送检病人过程中要求推车动作规范、轻稳，对标本不得泼洒，收取标本应核对。运送员要定期培训，提高专业素质。⑧员工仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。3.服务标准：① 服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。② 药物退取无丢失及损坏。③ 各类物资运送及时准确，无丢失、无污染，要有完整详细记录。④ 员工仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。

5.会议服务。1.服务内容，包括但不限于院长办公区、六楼学术报告厅、会议室各类会议的服务保障工作，以及院史馆参观讲解及保障工作。2.服务标准，①上岗前接受专业培训，着工服上岗，服装整洁，微笑服务，举止得体。②讲解院史，语言清晰，动作得体，自然大方。③服务院长办公室主管人员的管理和指挥。④弱电工程师每次会议前，完成音响视频设施连接，保证会议期间通信畅通。

（四）污水、污物、污衣系统运行维护

包含但不限于以下工作

1.化粪池清掏，院区内化粪池14座，主要分布急诊东门前草坪内，至少每季度清掏1次，其他时间按需清掏，清掏物需做无害化处理，如未按相关要求处理，一切后果由中标商承担。原化粪池清掏合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月化粪池清掏服务。

2.室外排水管网疏通（雨水、污水）、拉毛，院区内雨水管线约2155米，污水管线约2952米，每半年对院区内所有雨、污水管道，雨、污水检井进行一次疏通，如发生管网堵塞，24小时电话响应，随时进场清理。每次作业完毕后，负责清理现场，污物做无害化处理，如未按相关要求处理，一切后果由中标商承担。中标商需主动对接上级相关职能部门检查，并妥善处理各种检查结果。原室外排水管网疏通合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又9个月室外排水管网疏通服务。

3.硫化氢治理，主要点位分布在B3、B2、B1、院区内室外污水环网，治理点位不低于380个，治理17次/年，5-9月每月2次，其它月份每月1次。每次由第三方专业机构针对（B3、B2、B1、院区内室外污水环网）分别出具CMA、CNAS检测报告1份，共4份，全年度出具检测报告68份。硫化氢治理后，检测硫化氢浓度数值范围均需低于10mg/m³(6.6ppm)数值范围，治理满足有关部门的技术规范要求。作业人需持有限空间作业相关证书上岗，出现安全问题，由中标商承担。原硫化氢治理合同2025年2月到期，本次招标物业服务期内含2年又7个月，共计46次硫化氢治理服务，以上全部费用由中标单位承担。

4.地下集水井提升泵维护，包括约400台提升泵及电控设施、人防区域一体化排放设施7套，地下集水系统所涉及的维修材料费由中标商承担，维保要求每周全覆盖巡检1次，建立巡查和维修记录台账，全部设备设施运行良好，无损坏异常，对于损坏异常的设备设施，需在3日内完成维修，维修1次，需保证3个月正常使用。

5.垃圾被服系统运维，主要包括主风机3台，空压机2台，压实机1台，垃圾分离器1台，污衣分离器1台，桥式起重机等设施设备。维保要求垃圾被服中控室全年365天，每日7：00-17：00值守，值守人员持特种设备操作证，熟练使用word、Excel等操作软件，定期对中控室内的服务器、电脑、控制终端等设备进行外观检查，查看是否有损坏、故障迹象，定期对系统数据进行备份，以防止数据丢失，确保中控室各项控制功能正常运作。

系统维修全年365天，每日7：00-17：00，2名维修工驻场维保，夜间按需1小时内到场。抽风机，每3个月对抽风机轴承、抽风机电机轴承润滑1次；每半年清洗抽风机叶轮并检查是否有裂痕，每半年检查抽风机和电机联轴器，必要时更换；每年更换1次联轴器。空气压缩机组，每年更换1次空气过滤器和机油过滤器，每年更换1次空压机润滑油。污衣收集器，每3个月大门铰链加油润滑1次，每3个月检查收集器大门功能，每月检查过滤网1次，必要时更换，每半年检查大门密封胶圈密封性能，必要时更换。主阀、调节阀，每3个月检查主阀控制状态、机械功能、气动控制部分是否漏气、主阀行程开关信号反馈是否正常，每年更换传感器4个，其余按需更换。阀门，每月检查阀门机械功能是否正常，控制组件是否正常、阀门信号反馈是否正常、阀体有无生锈情况、阀体密封情况，每年更换传感器4个，其余按需更换。垃圾分离器，每月拆卸过滤网并清洗，每半年修补或更换过滤网，每2月检查胶条密封情况，每年能换6次胶条，其余按需更换，每月检测传感器信号反馈是否正常，每年更换1个传感器，其余按需更换。垃圾压实机，每2月对集装箱活动部位润滑1次，每月检查传感器信号反馈是否正常，每年更换1个传感器，其余按需更换，每2月检查胶条密封情况，每年更换胶条6个，其余按需更换。垃圾集装箱，每月检查集装箱密封情况、排水系统、液压系统是否正常，每月对集装箱活动部位润滑1次，每3个月更换集装箱大、小门密封胶圈，其余按需更换。除尘除臭系统，每日打扫除尘除臭室内地面灰尘，每半年清洁一级板式和二级布袋过滤器，每年更换2个过滤器，其余按需更换，每半年更换活性炭除臭器内活性炭。投放口，电磁锁和接近开关，随报障更换。PLC柜，清洁变频器冷却进风口过滤器、散热器和外表面，检查室内保养冷却风机。空调机性能状态。电力控制屏MCC柜，检查MCC柜状态、指示功能灯、仪表读数，每3个月进行系统运行性能测试，检查各控制单元运行状态，清理排风机过滤网。行车，每年年审1次，并出具检验报告。

（五）工程运维、维修服务内容及要求

包含并不限于以下工作内容：

1.工程部主管：1、接院方人员对项目经理本职工作的检查和指导。2、负责制订和修订运行维修、设备操作、交接班、紧急处理等运行工作的工作流程。3、负责制订和修订运行维修、设备操作、交接班、紧急处理等运行工作中相关作业指导书。4、负责对所属人员进行相应的培训和指导。5、负责按院方的管理规定的要求对所属人员的工作质量进行考核。6、负责对本岗位所属人员进行相应的业绩考评。7、负责对本部门的工作业绩进行相应的数据分析作业。8、负责组织相关人员对本部门的工作执行情况对客户进行回访，并采取相应措施予以改善。9、负责就本岗位的相关事宜与客户及其它部门进行相应的沟通协调作业。10、负责对主管及班组人员进行技术和安全方面的培训，制作培训资料。11、负责安排、督导本部门各工种的日常工作及完成情况。12、负责组织本部门员工积极参加项目举办的各类教育培训及其它活动。13、负责节能降耗的措施、执行、反馈。14、负责防爆电气设备操作。

2.工程主管兼职机房维修领班：1、全面负责项目经理部的技术、质量管理工作，包括与项目经理部各部门、社会各级相关部门及有关组织的技术、质量相关工作。2、遵守国家、行业、地方和企业的技术政策、标准、规范、制度等。3、建立健全项目部技术质量管理体系和规章制度。4、负责制定本项目设备设施巡检计划、巡检方案、巡检交底的编制工作并实施管理。5、负责本项目工程变更资料的编制以及变更图纸绘制、技术培训工作等。6、负责本项目中临时整改、整修项目的方案制定，材料统计测算，工程管理。7、负责本项目临时突发事件的处置，现场技术指挥。8、负责项目质量目标确定和实施过程的监控。9、负责节能降耗的措施、执行、反馈。9、对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理。13、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

3.维修库管：1、负责工程部全部维修器材及在库设备的妥善保管及发放。2、按照定位管理的原则，对维修备品实行集中存放、分类保管、安排好领用物资的存放顺序，物品摆放整齐有序。3、建立库存物资帐卡，及时办理入库、出库登记。4、建立料帐控制制度、根据最低库存量，及时向经理申报需补充的备品材料。5、根据领用单发料，并及时销账。6、适时盘点库存，做到帐物相符。贵重物品及有回收价值的一律以旧换新。7、保证库房布置整洁，注意库房防火平安，特别要保证危险品按平安规则库管。8、禁止闲杂人员进入库房，谨防盗窃，防止备品霉蛀锈浊。9、严格按照工具发放借用规则保管工具，对借用的工具及时催还。10、接受部门经理安排的其他工作任务，协助同事做好工作。

4.维修调度：1、接受部门经理安排的其他工作任务，协助同事做好工作。2、24小时在岗负责报修电话的维修，根据报修内容进行工作分配。

5.电梯安全管理员：1、对电梯操控人员进行管理。2、对电梯的环境进行检查。3、发现电梯的运行问题需要及时报修并采取有效措施。4、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

6.气动、轨道物流领班兼白班：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责气动、轨道物流系统故障的问题解决。3、负责气动、轨道物流控制系统的问题调试。4、负责制定气动、轨道物流的保养制度、保养计划。5、负责气动、轨道物流机房的管理。6、负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。7、负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。8、负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。9、负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。10、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。11、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

7.气动、轨道物流值守、巡检和站内维修：1、负责气动、轨道物流系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。2、负责气动、轨道物流各分站及管道的维护保养。3、负责气动、轨道物流操作系统的故障维修。4、站房卫生清洁与保持。5、完成上级交给的其他工作。6、应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。7、站内管路及附属配件紧固工作。8、发生停机情况后，对设备运行数值进行调整工作。9、需要值班人员定期进行巡视，并做相应记录。

8.液氧站领班兼安全管理员：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责液氧站系统故障的问题解决。3、负责液氧站控制系统的问题调试。4、负责制定液氧站的保养制度、保养计划。5、负责液氧站机房的管理。6、负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。7、负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。8、负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。9、负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。10、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。11、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

9.液氧站值守、巡检、站内维修及气瓶配送：1、负责液氧站的运行、操作、调整、安全检查等工作。2、液氧储罐汽化器的清洁、除冰、阀门检查，安全阀、压力表更换。3、空压机系统的正常维护保养，各种滤芯更换，安全阀、压力表更换，定期进行排放。4、负压泵系统正常维护保养，故障、异常的应急处理，定期进行排放。5、站房卫生清洁与保持。6、完成上级交给的其他工作。7、值班人员需要24小时在岗。8、需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。9、应急维修与厂家及时进行联系，并上报。10、各系统机组切换工作，配合液氧注液。11、根据科室需求进行气瓶配送。12、汇流排、气瓶等按规范要求操作管理。13、按院方要求配合液氧的灌注、记录等工作。

10.三气末端专职维修：1、液氧末端专职维修人员需要24小时在岗。2、熟悉三气管路路径。3、精通三气终端及管路维护维修。4、具有一定的三气末端的维修经验。

11.净化空调领班兼白班：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责制定净化机组过滤器更换计划。3、负责定期对净化系统进行点对点测试。4、负责净化系统自动程序的监测并在发生问题时进行矫正。5、负责制定净化设备的保养制度、保养计划。6、负责净化机房的管理。7、负责制定净化系统故障的应急处理方案。8、负责按所辖区设备的实际技术状况制定维修保养计划，确定方案，并监督、指导维修计划的实施过程和验收工作。9、负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。10、负责现场的安全管理，制定相关管理制度并推行。11、负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。12、负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。13、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。14、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

12.净化空调运行值守：1.积极主动与使用科室沟通；2、须检查风机电机绝缘情况；检查电机电源及各接线端是否松动、电机各相电流；3、须检查、调整风机的运转使之不产生异常的震动及噪音；4、须检查柜体表面，检查机架情况，使风柜安装良好；5、须清洗风柜内表面、散热翅片；清理风机叶轮、凝水盘；6、须每半年清洁一次热交换器的翅片，肋片有压倒的要用弛梳梳好；7、须检查风管道与设备间的软连接是否紧密和有无破损的情况，如有松动应及时紧固，必要时应进行更换；8、须对防火阀、电动密闭阀、风量阀、定风量阀及手动阀的检查、维护；9、须对系统中电加热器阻值检测≥2次/年，更换老化的电热管，并根据检测数据进行保养维修或更换；10、须检查风管绝热层，如有超温、老化、破损须及时修补或更换；并积极作好保温材料的维护；11、须检查机组制冷剂的充注量，检查接口是否存在泄漏，对有泄漏的机组查出漏点进行有效处理，对制冷剂不足的机组进行充注；12、须检测机组压缩机电机、电磁阀线圈、冷凝器风机电机的绝缘情况，检查各电磁阀的工作情况；13、须检查清理控制柜，检查各接触器、继电器、检查各接线端；14、须检查手术室情报面板各模块显示是否正常，触摸是否灵敏；15、所有站房需要人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。

 13.手术中心净化系统维保：1、结构装修部分：对其彩钢板及其它墙板铝合金连接件、铝合金固定采光窗、医用悬挂式电动门、洁净室密闭门等进行维护；保证各材料不变形、不脱胶，检查洁净室密闭门嵌入式密封条是否连接紧密，检查洁净室内板材拼缝之间的平整和开裂，医用悬挂式电动门的门机定期维护保养等等。2、洁净空调系统部分：对其洁净空调的风管、空调各路管道、洁净室末端送风设备、洁净室内的风量、压差、室内的洁净度等进行维护；定期检查空调的风管及各路管道是否运行正常，定期检查洁净室内的风量、压差，及时在不达标的情况下更换末端送风设备以保证洁净室的洁净度，保证洁净室的正常运行。3、空调机组：对该系统内的空调机组进行维护，定期检查其运行电流、电压、进出风温度、温差、进风风量、风机运行状况、对风机进行润滑处理、控制开关性能、风机皮带完好性及张紧程度、接触器及电机起动器、冷媒是否有泄漏情况、清洗滴水盘、机架是否正常、外机灰尘清理、电路的清理、对已锈蚀部分的清理等等。4、自控部分：对其洁净空调的自控部分进行维护，维护人员必须熟练掌握各技能，了解该系统的布线情况，定期检查自动控制是否正常，显示是否正常。5、电气系统部分：对其洁净室的照明灯具、插座、动力系统等进行维护；维护人员必须全面了解该洁净室电气系统布线情况，定期检查各接点处是否松动，电器配件是否正常工作，对照明灯具、插座进行定期检查，保证其正常运行。6、弱电系统部分：对其洁净室内的呼叫系统、电话、网络系统、监控系统等进行维护，维护人员必须全面了解其布线情况，定期检查各功能设备是否正常运行。7、配套设备部分：对其洁净室内的不锈钢器械柜、药品柜、麻醉柜、书写台、气体终端、情报面板、感应式刷手槽等进行维护；保证各设备的外观不变形，对情报面板、刷手槽等需定期调试的设备进行调试。8、气体部分：对其洁净室内的气体管道、阀门、汇流排等进行维护，定期检查管路、阀门是否正常运行。

14.制冷机房及锅炉领班兼职安全管理员：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责制冷系统及锅炉系统日常运行的操作指导、运行问题处理。3、负责制冷系统及锅炉系统日常运行规范的制定。4、负责制定制冷机房及锅炉房设备的保养制度、保养计划。5、负责制冷机房与锅炉房的管理。6、负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育、应急预案演练知识的培训及技术管理、指导工作。7、对特种设备进行安全管理，制定相关管理制度并推行。8、负责制订所管系统节能降耗的工作计划，采取一系列节约能源管理措施，推广新技术，努力降低能耗，杜绝设备运行中的跑、冒、滴、漏浪费现象，节约管理成本，提高设备的功效比。9、负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。10、负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。11、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。12、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

15.制冷机房及锅炉房及热水运行值守巡检：1、负责制冷机房自控系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。2、制冷机房5台冷机、5套冷塔、23台大型水泵及配套设备与定压补水系统的巡检工作。3、锅炉房12台燃气换热器、2台蒸汽锅炉、20台大型水泵及配套加药设备与定压补水系统的运行工作。4、南北换热站8套换热系统及配套辅机需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。5、系统故障、异常的应急处理、点对点测试等工作。6、站房卫生清洁与保持。7、完成上级交给的其他工作。8、值班人员需要24小时在岗。9、需要值班人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。10、应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。11、发生停机情况后，对设备运行数值进行调整工作。12、各系统机组切换工作。

16.水质化验员：1、蒸汽锅炉运行期间每2小时对炉水进行化验检测。2、如实填写水质检测记录。3、如检测数据异常及时通知司炉工采取相应措施处理。

17.生活水（含二次供水站房、中水泵房、生活热水站房、纯净水机房）领班兼职安全管理员：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责供水系统日常运行的操作指导、运行问题处理。3、负责供水系统日常运行规范的制定。4、负责供水设备的保养制度、保养计划。5、负责供水站房的管理工作。6、负责对下属员工的日常管理、考核制定培训计划，做好安全教育及技术管理、指导工作。7、负责制订所管系统节能降耗的工作计划，采取一系列节约能源管理措施，推广新技术，努力降低能耗，杜绝设备运行中的跑、冒、滴、漏浪费现象，节约管理成本，提高设备的功效比。8、负责编制所辖区内系统设备设施台帐，做好系统设备技术资料的收集、整理和归档工作。9、负责抢修工作中的现场技术指导工作，解决技术难题。11、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。12、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

18.生活水泵房值守巡检（含二次供水站房、中水站房、生活热水站房、纯净水机房）：1、负责热水泵房、中水泵房、纯水机房、二次供水机房自控系统的运行、操作、调整、安全检查等工作。2、8套二次供水系统、6套中水系统、8套热水系统，1套热回收系统，2套纯水系统及配套设备的运行工作。3、系统故障、异常的应急处理、点对点测试等工作。4、站房卫生清洁与保持。5、完成上级交给的其他工作。6、二次供水、中水、热水系统无自控系统，所有站房需要人员每两小时进行一次巡视，做相应记录。7、热水站房内循环泵切换工作。8、血透供水设备巡查工作。9、站房内供水泵定期排气工作。10、各站房值班人员需要24小时在岗。11、应急维修与厂家及时进行联系，并上报。12、纯水系统配合取水采样工作。13、各系统机组切换工作。

19.二次供水设备检修保养：1、泵房设备间地面干净整洁，无杂物，电气柜表面、柜内元器件表面、水泵表面、管道系统表面无灰尘。2、控制柜线路检测，检查水泵电机、线缆、电缆各联接点处的温度是否正常，易耗损元器件检测；3、阀门开关灵活性检测、严密性检测、仪表精确度检测。4、水泵、变频器、元器件及其它部件要求无异常声音。5、水箱管道是否有漏点、水箱拉筋牢固度检测、水箱腐蚀情况检测、浮球阀及液位控制系统检测。6、电动阀灵敏度实验检测。7、真空抑制器检测。8、无水停机保护检测9、气压罐工作状态检测。10、漏水保护实验检测。11、消毒设备使用状态检测。12、 泵房排污泵系统检测。13、泵房通风状况检测。14、流量计量平台数据传输检测。15、水泵电机加注润滑油。16、控制柜除尘、除湿。17、Y型过滤器和遥控浮球阀清洗、除垢。18、整定电器元件的电流值、系统压力值、控制参数值。19、气压罐补气。20、消毒设备保养。21、电动阀除锈注油保养。22、漏水保护绝缘除锈保养。23、超声波流量计除湿除锈保养24、超声波流量计紧固。25、超声波流量计数据传输调试校准。26、计量系统监控平台维护及升级。27、按《中华人民共和国行业标准GJJ140-2010》、《生活饮用水卫生标准》对水箱进行清洗消毒并取得天津市二次供水设施清洗消毒证明与水质检验报告，中水水箱按供水水箱要求进行清淤清洗。

20.兼职维修领班（空调末端）：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责院内设施的维修与技术指导。3、定期巡查各路管道、设备末端、病房、各管井间、设备机房、消防通道等所有灯具发现问题及时维修。4、负责本班组日常工作的安排和处理客户报修项目。5、负责对本班员工的岗位技能进行培训。6、负责按部门制订的维修保养计划的要求组织实施相关设施的保养作业。7、负责对本班人员的维修作业状况对客户进行回访，并开展相应的改善作业。8、负责对服务区内相关部门人员正确使用和维护相关设施进行培训和指导。9、负责对本班组员工的出勤情况进行考核。10、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。11、负责节能降耗的措施、执行、反馈。

21.中央空调末端维修（风机盘管、组空）：1、负责制冷系统、空调末端、净化空调的故障维修、清洗及保养工作。（制冷系统包括冷却塔更换皮带、冷却塔清理、浮球阀调节、制冷机组安全阀更换、仪表更换、阀门管件维修、过滤器更换、清理等非专业维修保养工作。）（包含制冷机组维修、空调盘管焊接及更换和水泵及风机维修保养等专业工作）。2、站房卫生清洁与保持。3、完成上级交给的其他工作。4、净化系统机房空气过滤器清洗及更换。器维修保养。5、放射科等相对独立区域的冷热源设备保养维修。

22.核磁及CT专用空调系统维保：1、每月进行一次巡检， 全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护工作，包括清洁加湿罐，加湿水槽，过滤网，室外机，压缩机蒸发器等部件，并免费更换所有故障配件及空调耗材。2、每年冬夏两季针对制冷系统和加湿系统提供四次维护保养，使用专用清洗剂和除垢剂清洁维护室外机及加湿系统。3、提供全天24小时技术服务，以保证空调正常运行。4、压缩机、变频器更换和维修。5、蒸发器、冷凝器的故障和修理。6、氟利昂总管爆裂等故障的修理、更换。7、电脑主板的更换和维修。8、每2个月清洗一次过滤网 ，冬季每2个月清洗一次加湿罐电极等。

23.机房站内维修 ：1、负责制冷站房、锅炉房、二次供水站房、制水机房、真空排站房、净化系统、气动物流系统、轨道物流系统等设备、管路、阀门的故障维修保养工作及站房内压力表、安全阀、温度表的更换工作。2、完成上级交给的其他工作。3、站房内跑、冒、滴、漏等应急维修工作。4、站内管路及附属配件紧固工作。5、净化系统区域室外机清洗。6、净化系统空气加湿系统维修

注：真空系统、气动物流、轨道物流配件1万元以下（含1万元）采购及更换工作。

24.空调风机盘管及新风系统清洗及消毒：1、对现有新风空调机组及组合式空调器共计390台深度清洗消毒，含手术室更换初、中、高、亚高效段过滤器，叶轮清洗消毒、冷凝器清洗消毒、箱体清洗消毒及拆装、机组调试等。2、静电除尘共计390台清洗消毒保养维护等。3、风机盘管单电机深度清洗共计4500台深度清洗消毒（包含翅片、Y型过滤器、接水盘、叶轮清洗消毒、回风箱清洗消毒、冷凝水管疏通及冷凝水保温修复、风机盘管电路检查等）。4、风机盘管双电机深度清洗共计1500台深度清洗消毒（包含翅片、Y型过滤器、接水盘、叶轮清洗消毒、回风箱清洗消毒、冷凝水管疏通及冷凝水保温修复、风机盘管电路检查等）。5、风道深度清洗消毒共计90000㎡（开检修口恢复检修口及保温修复，对风道内部进行全面清洗、消毒，当风道宽度超过400mm应使用机器人进行作业，当风道宽度小于400mm管道应使用软轴设备进行作业，提供清洗前和清洗后的影像资料等）。6、送风口深度清洗消毒共计12000个（送风口清洗消毒，以上送风口落地清洗，含拆装）。7、回风口深度清洗消毒共计6000个（回风过滤网清洗消毒，以上回风口及过滤网落地清洗，含拆装）。8、多联机室外机深度清洗消毒共计30台(检查电源及绝缘子信号线制冷剂压力及调试等)。9、多联机室内机深度清洗消毒共计220台（检查电源及绝缘子信号线冷凝水管疏通及调试等）。10、手术室净化机组、新风机组的初、中、高、亚高效过滤器进行更换。

25.水冷热泵模块机组和直流变频多联式空调机组检修保养：每月进行一次巡检， 全面检测空调各部分的运行情况，及时排除故障。同时进行全面的系统维护、检修工作，检修内容包括机组是否缺氟，是否漏氟；机组自控是否正常；机组传感、保护装置是否正常；机组压缩机运行是否正常；机组过滤器是否正常；机组翅片是否需要清洗；机组蒸发器是否正常；机组主板、控制面板是否正常；机组的除霜、除湿功能是否正常；压缩机运行电阻阻值、电流是否正常；压缩机吸排气压力是否正常；机组电器元件接触器，接触触点面接触阻值是否正常；连接电源线是否有过流烧焦现象或断路、短路缺项等现象；水流开关、水压压力表、管路温度计数值是否在正常数值范围内；机组内水系统连接法兰、阀门、泄压阀、排气阀是否有跑、冒、漏现象；机组内保温层保护外皮是否有破损现象；冷凝风扇电机是否有过载、过热、短路、断路现象；对机组底座外壳及时进行打磨、除锈、刷漆；变频多联机组，测量压缩机的工作电流范围值是否正常；检测系统压力的工作范围值是否正常；检测变频风机和传感器、保护装置是否正常；检测室内机的回风口和出风口工作温差；检查清洗室内机的过滤网和蒸发器；检测室内机电子板、电子膨胀阀和电机；检测疏通室内机冷凝水管；检测室内机之间的连接信号线是否正常；检测室内机的线控器和信号连接线是否正常；检测机组的工作电压是否正常；检查修补机组冷媒管路的保温是否确失；除以上内容外，还需要对机组内的各种配件及辅助功能进行检修，如发现有损坏期间必须更换，保证机组的正常运行。

26.加湿系统维保：1、加湿季节对高压微雾加湿主机内过滤系统进行清洗保养并对整个系统进行检查。2、按说明书要求定期对主机柱塞泵进行保养。3、喷头内滤芯及主机内滤芯检修维护。4、维护过程中，由于非正常磨损造成的部分损坏负责更换。5、清洁给水箱和加湿机水箱。6、检查电磁阀动作。7、旋紧各接线端子。8、检查电气接头的松紧度。9、检查高压管路。

27.二次供水设备检修保养：1、泵房设备间地面干净整洁，无杂物，电气柜表面、柜内元器件表面、水泵表面、管道系统表面无灰尘。2、控制柜线路检测，检查水泵电机、线缆、电缆各联接点处的温度是否正常，易耗损元器件检测；3、阀门开关灵活性检测、严密性检测、仪表精确度检测。4、水泵、变频器、元器件及其它部件要求无异常声音。5、水箱管道是否有漏点、水箱拉筋牢固度检测、水箱腐蚀情况检测、浮球阀及液位控制系统检测。6、电动阀灵敏度实验检测。7、真空抑制器检测。8、无水停机保护检测9、气压罐工作状态检测。10、漏水保护实验检测。11、消毒设备使用状态检测。12、 泵房排污泵系统检测。13、泵房通风状况检测。14、流量计量平台数据传输检测。15、水泵电机加注润滑油。16、控制柜除尘、除湿。17、Y型过滤器和遥控浮球阀清洗、除垢。18、整定电器元件的电流值、系统压力值、控制参数值。19、气压罐补气。20、消毒设备保养。21、电动阀除锈注油保养。22、漏水保护绝缘除锈保养。23、超声波流量计除湿除锈保养24、超声波流量计紧固。25、超声波流量计数据传输调试校准。26、计量系统监控平台维护及升级。27、按《中华人民共和国行业标准GJJ140-2010》、《生活饮用水卫生标准》对水箱进行清洗消毒并取得天津市二次供水设施清洗消毒证明与水质检验报告，中水水箱按供水水箱要求进行清淤清洗。

28.兼职维修领班（公区碎修、水、电）：1、接受工程经理对本岗位工作的检查和指导。2、负责院内设施（公区碎修、水、电）的维修与技术指导。3、定期巡查各路管道、设备末端、病房、各管井间、设备机房、消防通道等所有灯具发现问题及时维修。4、负责本班组日常工作的安排和处理客户报修项目。5、负责对本班员工的岗位技能进行培训。6、负责按部门制订的维修保养计划的要求组织实施相关设施的保养作业。7、负责对本班人员的维修作业状况对客户进行回访，并开展相应的改善作业。8、负责对服务区内相关部门人员正确使用和维护相关设施进行培训和指导。9、负责对本班组员工的出勤情况进行考核。10、监督员工的工作纪律、站房卫生、员工考勤等人员管理问题。

29.公区维修—水暖、电（24小时）：维修响应时间：15分钟以内，月返修率为0。 1、完成上级交给的其他工作。2、负责水电类故障的维修。3、负责院内各供、排水管道的维修（含真空排）。4、负责水、电、气、暖、风等管井的巡视、保养、维修。5、水控系统的维修、后勤区域的网线布放。院内各机房计量表，压力表，温度表的维护维修。6、院内灯控、路灯、夜景灯等维护维修。7、负责全院应急处置、抢修工作。

真空排维修及保养：1、对院内所有的真空系统进行定期的维护保养，并提供紧急故障处理服务。2、接到报修电话后日间随叫随到进行维修，夜间30分钟内到达现场进行维修。3、负责真空泵站内所有设备、配件及附件进行维护保养，包括电气部分检查、保养；真空泵罐、控制系统及排气管路的维护保养；排放泵的维护保养。4、负责全院真空便器真空座便器、真空蹲便器、真空洗手盆、真空地漏等末端的维护保养。5、负责真空界面阀的维护保养。6、负责真空管网及所有真空管路的维护保养。7、负责日常维保服务和维修工作的记录工作。8、对真空罐进行除淤清洗工作，联系吸粪车清理罐里固体垃圾，并清洗罐内壁、排污过滤网，通罐体排污管。

30.公区维修—综合维修（木瓦油焊钳水暖水电等的综合维修）（白班）： 1、完成上级交给的其他工作。2、负责水电类故障的维修。3、负责院内各供、排水管道的维修（含真空排）。4、负责水、电、气、暖、风等管井的巡视、保养、维修。5、水控系统的维修、后勤区域的网线布放。院内各机房计量表，压力表，温度表的维护维修。6、院内灯控、路灯、夜景灯等维护维修。7、负责全院应急处置、抢修工作。8、负责院内墙面、地面的维修工作。9、负责院内门窗、玻璃及电动门窗、电动遮阳帘的维修工作。10、完成上级交给的其他工作。11、幕墙外檐维修保养。12、家具的维修。13、诊疗床及住院病床的维修。14、应急维修与设备厂家及时进行联系，并上报。15、院内全部开水器的维修。16、人防区域设施巡查检修，室外管网的检修，化粪池巡查。17、负责院内外檐外遮阳的巡查维修。18、负责院内小型安装及改造工作，金额在5万元以下的，材料费用由招标人提供。维修响应时间：15分钟以内，月返修率为0。

（五）物业管理服务中心

1.服务内容：

负责本项目物业服务的组织实施；负责管理本项目所有物业员工，督导、检查物业服务工作的完成质量；设立调度指挥中心，协调、调配物业服务工作的安排，处理 接报、投诉信息；负责组织、处理突发事件及与第三方非医患纠纷的矛盾纠葛；负责与采购人管理部门的直接沟通，接受管理部门对物业的领导、监督和检查。向采购人提供所需的各类信息资料，完成管理部门交办的所有工作，直接向采购人管理部门负责。能够使用采购人提供的后勤信息化平台，或有能与采购方端口对接专业信息化平台并熟练使用。

天津市第一中心医院为天津市平疫结合定点医院，物业日常运行过程对医疗废物管控严格，要求项目经理熟知医废运送全流程，具备培训合格的医疗废物合格证书，对医废人员日常作业进行严格监管。

当相关人员缺勤时，项目经理、副经理应能对医疗垃圾进行处置对电梯安全进行管理。

2.服务要求：

（1）充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

（2）处理好物业内部工作环节，有效调度物业工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到采购人正常业务的开展。

（3）为采购人分忧解难，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

（4）主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

（5）投诉处理率100%，投诉回复率100%。

（6）调度中心24小时接受各科室对物业服务的需求信息，采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

四、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。进场后，中标单位的应急预案须结合招标人相关应急预案进行修改。

五、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过10%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

七、进驻和接管要求

中标后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

1、员工服装应统一、整洁，便于管理。全体服务人员服装均由中标供应商提供。医院按照主管级以上每人100元/年，普通员工30元/年支付服装费。（三年费用共计92050.19元）。

2、日常工作中所用到的保洁工具和消耗品如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋等均由中标供应商提供。（三年费用共计157912元）

3、医疗垃圾袋、扎带、铜版纸不干胶、斑马碳带、防护用品等由中标供应商提供。（三年费用共计318069.36元）

4.绿化养护费用。包括但不限人工费、打草机油料费、肥料、防冻设施材料费等由中标供应商提供。（三年费用共计258000元），此工作允许外包。

5.一次性绿植补种费用。按照绿化图纸和前述树木、草坪数量补齐，所需人工和树木、草坪由中标供应商提供。（一次性费用共计67692.23元）此工作允许外包。

6.绿植租摆费用。按照前述要求摆放不少于200盆木本绿植花卉的日常摆放、养护及负责五一、十一、春节期间节日绿植氛围装点，人工及绿植由中标供应商提供。（三年费用共计201060元）此工作允许外包。

7.外墙清洗（主楼）。面积约45000平方米，每年2次清洗，人工、材料等由中标供应商提供。（三年费用共计496364元）此工作允许外包。

8.外墙清洗（实训楼、感染楼）。面积约27000平方米，每年2次清洗，人工、材料等由中标供应商提供。（三年费用共计297818元）此工作允许外包。

9.外墙清洗（体检楼、核医学楼）。面积约27000平方米，每年2次清洗，人工、材料等由中标供应商提供。（三年费用共计297818元）此工作允许外包。

10.大理石结晶。面积约4823.93平方米，每年1次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计65123.01元）

11.玻化砖打蜡（B3-B2层）。面积约11770.8平方米，每年3次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计480000元）。

12.玻化砖打蜡（B1层）。面积约5885.4平方米，每年3次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计380637.5元）。

13.玻化砖打蜡(1层)。面积约5885.4平方米，每年3次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计380637.5元）。

14.玻化砖打蜡(2-3层)。面积约11770.8平方米，每年3次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计450000元）。

15.玻化砖打蜡(4-5层)。面积约8828.5平方米，每年3次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计450000元）。

16.PVC地面打蜡（13-16层）。面积约28000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计451957.1元）。

17.PVC地面打蜡（10-12层）。面积约21000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计338967.8元）。

18.PVC地面打蜡（7-9层）。面积约21000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计338967.8元）。

19.PVC地面打蜡（3-6层）。面积约26000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计419674.5元）。

20.PVC地面打蜡（B3-2层）。面积约24000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计387391.8元）。

21.PVC地面打蜡（实训楼、感染楼）。面积约20000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计322826.5元）。

22.PVC地面打蜡（核医学楼、体检楼）。面积约20000平方米，每年2次，日常做好保养，材料、设备等由中标供应商提供。（三年费用共计322826.5元）。

23.消杀灭四害服务。每年春季对全院进行灭鼠、灭蚊蝇消杀工作，每月对全院科室进行灭蟑消杀一次，春季至秋季每周对设备层进行消杀一次，人工、材料由中标供应商提供。（三年费用共计306000元）此工作允许外包。

24.化粪池清掏。院区内化粪池14座，至少每季度清掏1次，其他时间按需清掏，清掏物需做无害化处理。原化粪池清掏合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月化粪池清掏服务。人工、车辆、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计170887.5元）此工作允许外包。

25.室外排水管网疏通（雨水、污水）、拉毛。院区内雨水管线约2155米，污水管线约2952米，每半年对院区内所有雨、污水管道，雨、污水检井进行一次疏通，如发生管网堵塞，24小时电话响应，随时进场清理。原室外排水管网疏通合同于2024年12月30日到期，本次招标物业服务期内含2年又11个月室外排水管网疏通服务。人工、车辆、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计194444.45元）此工作允许外包。

26.硫化氢治理。治理点位不低于380个，治理17次/年，5-9月每月2次，其它月份每月1次。硫化氢治理后，检测硫化氢浓度数值范围均需低于10mg/m³(6.6ppm)数值范围，治理满足有关部门的技术规范要求。原硫化氢治理合同2025年2月到期，本次招标物业服务期内含2年又9个月，共计56次硫化氢治理服务。人工、处理等相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计348800元）此工作允许外包。

27.硫化氢治理检测。每次治理后由第三方专业机构针对（B3、B2、B1、院区内室外污水环网）分别出具CMA、CNAS检测报告1份，共4份，全年度出具检测报告68份。原硫化氢治理合同2025年2月到期，本次招标物业服务期内含2年又9个月，共计224份报告。相关全部所需由中标供应商提供。（三年费用共计313600元）此工作允许外包。

28.地下集水井潜水泵维修保养。约400台提升泵及电控设施、人防区域一体化排放设施7套，要求每周全覆盖巡检1次，所涉及全部费用由中标供应商提供。（三年费用共计180000元）此工作允许外包。

29.垃圾被服系统运行。站内值守人工中标供应商提供。（三年费用共计450000元）此工作允许外包。

28.垃圾被服系统维护。系统维修维护保养材料、行车年审检测由中标供应商提供。（三年费用共计486000元）此工作允许外包。

30.二次水箱清洗及水质检测。生活水机房（北区地下B2），每半年应至少对水箱（池）进行清洗、 消毒一次。热水调节水箱 90m³2个，给水调节水箱 90m³2个。中水泵房（B2-C），中水水箱51m³ 2个。纯水泵房：原水水箱60m³2个；二次原水水箱20m³ 2个，起滤水箱20m³ 2个；纳滤水箱20m³1个。 原合同2025年11月30日到期，本次招标物业服务期内含2年。所需人工、材料、水质检测由中标供应商提供。（三年费用共计49104元）此工作允许外包。

31.真空排系统运行。站内值守人工由中标供应商提供。（三年费用共计450000元）。此工作允许外包。

32.真空排系统水罐清洗。共有真空罐9m³6个，3m³2个，1m³1个，每年至少清洗4次，人工、材料由中标供应商提供。（三年费用共计106080元）。此工作允许外包。

33.真空排系统维护。单价10000元以下的材料、人工由中标供应商提供。（三年费用共计495854.07元）。此工作允许外包。

34.气动物流系统维保。单价10000元以下的材料、人工由中标供应商提供。（三年费用共计494000元）此工作允许外包。

35.轨道物流系统维保。单价10000元以下的材料、人工由中标供应商提供。原轨道物流合同2026年2月14日到期，本合同期内含1年9个半月轨道物流系统维保。（三年费用共计189167元）此工作允许外包。

36.中央空调系统（组合空调）设备设施运行维保清洗消毒。包括约300个组合空调，每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中标供应商提供。（三年费用共计240000元）此工作允许外包。

37.中央空调系统（核医学楼、实训楼、体检楼、发热门诊楼风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒。包括约1000个风机盘管，每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计200000元）此工作允许外包。

38.中央空调系统（住院部7-16层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒。包括约2000个风机盘管，每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计400000元）此工作允许外包。

39.中央空调系统（门急诊1-6层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒。包括约2000个风机盘管，每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计300000元）此工作允许外包。

40.中央空调系统（地下区域B1-B3层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒。包括约1000个风机盘管，每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计250000元）此工作允许外包。

41.中央空调系统风道清洗消毒（核医学楼、实训楼、体检楼、发热门诊楼）。每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计490000元）此工作允许外包。

42.中央空调系统风道清洗消毒（住院部7-16层）。每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计440000元）此工作允许外包。

43.中央空调系统全域风道清洗消毒（门急诊1-6层、地下区域B1-B3层）。每次清洗后，按照卫生行业标准出具检测报告，人工、材料、检测等由中保供应商提供。（三年费用共计440000元）此工作允许外包。

44、医院自有医废转运车、扫地机器人，中标供应商可无偿使用，维修、保养费用由中标供应商负责，医院不支付折旧、维修、保养等相关费用。

45、采购人将提供中标供应商存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标供应商提出与采购人协商确定，此类场所中标供应商不需支付租金、水电费、管理费，超出协商标准的按照采购人的规定支付相应费用。

46、采购人不提供物业人员免费食宿。

47、中标供应商需购买物业管理责任险费用，总理赔限额不低于700万元，单次理赔限额不低于70万元，单次免赔额700元。（三年费用共计232500元）

九、其他要求

1.未经采购人同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

2.本项目为采购人原院址，可能会出现医院建设科室调整等床位及服务岗位变化，因此岗位和人员数量根据实际情况进行变更和增减，如需增人，需按照医院规定履行人员增编审批流程。

3.中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

4.中标供应商各类服务项目标准应以达到招标文件规定的标准为准，如达不到招标文件要求的标准，则全部的直接损失和间接损失均由中标供应商承担。

5.采购人有权对中标供应商进行考核，中标供应商达不到采购人要求及中标供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款或终止合同。采购人督促中标供应商就同一问题整改三次，如中标供应商仍未采取有效整改措施，采购人有权终止合同。

6.中标供应商要合法用工，并派用与医院物业服务相适应的工人。合理安排岗位，确保在岗在位，各尽其职，确保物业服务的质量。所有人员必须遵守国家法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。员工服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响采购方的工作需要。对不遵守劳动纪律，且有病人投诉，收受病人钱物，索取护工介绍费的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的，采购人有权要求辞退。

7.为确保服务质量，物业服务相关岗位工作界限应明确划分，不得相互顶替，不得一人多岗。

8.采购人随机抽查中标供应商上岗人数，实际上岗人数不足协议约定人数的90%，采购人有权与中标供应商解除协议。

9.中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、保密管理制度、消防安全、病区等规定和制度。

10.中标供应商须在医院内设立管理办公室，制定各项行政管理制度，岗位职责，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度。中标供应商应建立本物业一整套的管理制度与登记本、会议记录本等，应建立本物业的管理体制档案并及时记载有关变更情况。

11.中标供应商应负责其工作人员及员工病、老、伤、残、亡的善后处理，采购人亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。物业人员在工作中出现的自身安全及任何纠纷给采购人造成的纠纷责任以及所引起的相关费用全部由中标供应商承担并负责解决。

12.协助医院作好禁烟工作。协助医院实行禁烟管理，全体物业服务人员应均为义务禁烟员，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。

13.遇突发事件或安全检查时，中标供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14.采购人重大活动（如上级主管部门检查工作、兄弟单位来院参观、医院重大庆典、重要会议、运动会等），中标供应商应予以人员配合和其他方面的配合，保证质量，达到采购人提出的要求。

15.每年汛期前或遇暴雨、下雪、大风等恶劣天气时，中标供应商应及时组织相关人员检查门窗、加固设施、疏通下水道、雨水井等，做好防风、防雨、雪水清运，确保院内道路洁净畅通（采购人提供防汛、防滑物资）。

16.严控医疗垃圾运送，严谨丢失。服务区内垃圾袋装收集，存放在指定地点，具体工作质量按国家卫生城市和医院管理的有关标准严格验收。

17.结合医院情况，拟定齐全的突发事件应急预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

18.电梯导乘：婴幼儿病患乘坐电梯时，严格检查医院开具的临时出门凭证，保证人员出入安全。

19.对医院设施（物业人员有义务对设施是否损坏、照明是否正常及给排水设施是否正常运行等）的监管，如发现问题有义务及时向采购人反馈并及时维修，尽可能达到临床零报修。

20.中标供应商所有人员随手关灯、关水节门、厉行节约。

21.延伸服务：由采购人与中标供应商双方协商确定。

22.供应商专项外包服务的施工安全，由供应商承担安全责任，与采购人无关。

23.以上保洁、医废等耗材，中标商在实际作业过程中，应加强管理，杜绝浪费，超出预算费用部分，由中标供应商负责。

十、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

按照行业标准与采购人需求按月度对中标供应商进行服务考核，中标供应商应满足采购人需求及投标文件中的各项服务承诺，每月末采购人根据考核表对供应商提供的物业服务进行评分。

1.考核标准依据

根据天津市卫生计生行业安全生产标准化规范和考核细则（后勤保障和治安消防部分）和我院物业服务合同规定，结合我院实际，对复康院区物业服务单位进行考核管理。

2.考核方法

按照行业标准与医院需求按月度对物业项目进行服务考核，物业公司应满足医院需求及合同中的各项服务承诺，每月末根据考核表对物业公司提供的物业服务进行评分。

对物业服务考核评分以月份为单位，采取问卷调查、日常工作累计考核、随访反馈同时进行的方法进行考核，每月初对上月服务情况进行考核打分，考核结果记录在《物业服务月度考核得分汇总表》上（附表A）。

（1）问卷调查：每月考核一次，于月末发放《物业服务满意度问卷调查表》，考评分数占考评总分的30%。

（2）随访反馈：每月随访中心反馈的物业服务分值为考评分数，考评分数占考评总分的30%。

（3）日常工作累计考核：总务处对物业公司每月考核一次，以《物业服务质量考核评分表》（附表B）为标准累计考核物业公司日常工作并于月末汇总，考评分数占考评总分的40%。

3.考核标准

《物业服务质量考核评分表》等考核标准依行业标准及医院合理需求双方协商而定，并在合同中给予明确。

4、考核与服务费支付规定

按满分100分计算，90分以上为达标，全额支付当月合同约定的服务费；

80 - 89分之间，每低1分扣除当月合同约定服务费的1%，责成物业公司查找原因并制定整改措施限期整改。连续三个月未达到90分以上的，医院除扣除服务费并要求整改，涉及情节严重的医院有权终止合同，或因同一问题下达3次整改通知书后，仍未有效改正，医院有权加重扣款直至终止合同；

低于80分视为工作未达标，扣当月合同约定服务费的10%。责成项目经理对医院做出书面检讨，并制定整改措施。连续三个月低于80分，第四个月开始医院停发服务费，并要求其进行整顿三个月，如整顿后每月考核仍低于80分，医院有权终止合同，另聘服务公司。由此产生的损失及消除影响产生的费用均由物业公司全部承担。经整顿，物业公司的月考核成绩高于80分后，双方将继续履行以上规定。

5、医院在每一年服务结束后对物业单位进行考核，年终考核成绩为每月考核成绩的平均值，年终考核合格，物业单位继续履行下一年度合同。年终考核不合格，医院有权终止合同并重新选择物业服务单位。

**附表A：**

**物业服务月度考核得分汇总**

考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方法** | **考核人** | **得分** | **合计** | **占比** | **考核总分** |
| 问卷调查 | 职工满意度 |  |  |  |  |  |
| 患者满意度 |  |
| 随访反馈 |   |  |  |
| 日常工作累计考核 | 整体管理 |  |  |  |  |
| 环境卫生、生活服务、中央物流 |  |  |
| 工程运行工程维修 |  |  |
| 加分 |  |  |

考核人：

被考核项目经理：

**附表B：**

**物业服务质量考核评分表**

被考核单位： 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核评分标准 | 标准分 | 得分 |
|  | 整体管理 （21分） | 1、项目经理负责此项目的整体运营管理，负责与甲方沟通协调相关事宜，保证达到管理的各项工作指标（指标见合同中服务内容及要求）的有序进行 |  项目经理不能与甲方进行有效沟通或未达到合同中服务要求，视情节扣1-2分，要求乙方更换项目经理 | 3 |  |
|  | 2、物业人员在岗时统一规范着装，佩戴明显标志。 | 每发现未按要求着装或佩戴标志一次，扣1分 | 3 |  |
|  | 3、物业人员上岗前受过正规培训，上岗后按时培训，培训资料齐全 | 不符合要求，扣2分 | 3 |  |
|  | 4、服务语言规范、态度亲和，不与其他人员发生争吵。 | 发现或接到反馈、投诉物业员工态度恶劣，发生争吵，每发生一次，扣1分 | 3 |  |
| 一 | 5、本项目内部每周要有质量自检，总公司每月应对本项目有质量巡检，并将检查结果与甲方物业管理负责人进行沟通，了解物管存在的问题，及时改进。 | 未按时进行自检、巡检，扣1分；发生问题是否整改落实未与甲方沟通，扣1分 | 3 |  |
|  | 6、物业人员配置岗位及数量符合合同要求，建立备案管理（包括：简历、身份信息、执证情况、劳动关系等），上岗人员科室确认。 | 人员配置岗位及人员数量不符合合同要求〈5%时，扣1分；持证人员不满足条件要求，扣1分；人员稳定性及其他合同要求不相符，扣1分 | 3 |  |
|  | 7、对于甲方反馈的问题或投诉能够及时解决，并建立相应的措施，有效实行。 | 对甲方反馈的问题不及时解决，发生一次扣1分，再次发生扣3分 | 3 |  |
| 二 | 工 程 维 修 管 理 （15分） | 1. 物业员工报修占比率≥80%
 | 每低于1个百分点，扣0.1分 | 3 |  |
| 2. 对房屋存在的问题，在维修范围内的，保质保量维修；不在维修范围的，及时向医院相关部门报告，并协助完成维修。 | 发现问题不及时处理，每发现一次，扣1分 | 3 |  |
| 3. 收到紧急报修通知，在15分钟内达到现场并处理；水、电、门窗、桌椅等范围内的维修或小型维修，24小时内完成，不能按时完成的，说明原因，限时完成。 | 接到紧急报修后，未及时到达，扣1分；接到报修，不进行维修、不采取措施的，一次扣2分；24小时内或限时未完成，一次扣2分 | 3 |  |
| 4、制定岗位责任制，按时对负责的设施、区域进行巡逻检查，每日巡检，主动发现问题及时处理 | 每少一个点位的巡视，扣1分。发现问题未及时处理一次扣2分。 | 2 |  |
| 5、维修合格率力争达到100%，返修率为0 | 返修率每增加1%，扣1分 | 2 |  |
| 6、每周就维修相关数据进行分析，每月上交维修总结，并根据分析做出相应的计划  | 没有维修分析或为根据分析做出相应计划的一次性扣2分 | 2 |  |
| 三 | 工程运行（15分） | 1、运行人员持证上岗情况达到医院要求，并保证证件有效期。 | 每发现一个不符合要求，扣0.5分 | 4 |  |
| 2、运行人员遵守站房规章制度和岗位职责，按规定进行值班值守和巡检，并做好相应的记录。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 4 |  |
| 3、运行人员要熟练掌握站房内设备设施的原理、安全操作规程、应急处置预案，发现问题及时处理并上报主管部门，保障设备设施的正常运行。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 4 |  |
| 4、及时接听电话，热情主动为临床科室服务，临床科室的问题反馈，要及时进行解答解决。 | 每发现一次不符合要求，扣1分。 | 3 |  |
| 四 | 环 境 卫 生 （18分） | 1. 符合医院院感的相关规定，配合医院做好防疫相关的消毒保障工作。 | 未达到院感要求，或未按要求进行操作违反院感要求，未做好防疫相关工作，一次性扣3分 | 3 |  |
| 2. 按照合同中保洁服务相关内容，清洁卫生，按时完成保洁任务，环境卫生达到服务标准。 | 每发现一处不符合规定，扣0.5分 | 5 |  |
| 3. 按时完成消杀、外墙清洗任务，并能对此两项外包项目做好相应的管理。 | 每发现一次不符合，扣1分 | 3 |  |
| 4. 严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗垃圾收集与集中存放管理，垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；医疗垃圾收集、转运、交接、存储使用信息化管理模式。 | 有一项不符合规定，扣1分 | 3 |  |
| 5. 做好医院的控烟管理。 | 不按时巡扫、对吸烟不劝阻或物业员工着工装吸烟，扣2分 | 3 |  |
| 6．室内外植物养护良好、摆放整齐，无灰尘、无杂物、无枯死。 | 发现枯死植物，扣1分；不整齐及有灰尘和杂物，扣1分 | 1 |  |
| 五 | 生活服务 （17分） | 1、导医导诊咨询服务工作，为患者提供指引、咨询、答疑等到就医指导，以及电梯引导、提示服务。 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 3 |  |
| 2. 协助科室医护人员开展非医疗性质的辅助工作 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 4 |  |
| 3.全体生活护理人员必须经过培训，培训合格后方可上岗。 监护室、手术室等特殊科室人员要经过严格的培训，并取得培训合格证。 | 每发现一次不符合合同要求，扣1分 | 5 |  |
| 4.会议服务,会议服务准确及时，客户满意率95%以上。 | 会议服务、茶水服务不及时每次扣1分，无服务不得分。 | 2 |  |
| 5.熟练操作视频会议，保证视频会议的正常率100%以上。发现视频设备出现故障30分钟内上报。来访客人时，马上进行引导，引导率和及时跟进服务率85%以上。 | 因操作失误，导致会议无法正常进行，每次扣1分，发现设备故障，不及时上报，每次扣1分，不引导来访客人，每次扣1分 | 1 |  |
| 6.司乘人员能够正确驾驶电梯，保证患者、医护人员安全乘梯，发现异常及时报修。 | 一项不符合，扣1分 | 2 |  |
| 六 | 中央物流 （14分） | 1.住院病患辅助检查陪检，检查报告单取送,各种医疗文书收送。病房标本及报告收送以及陪检服务要满足科室的运送需求； | 每出现一次缺漏或违规，扣2分；再次发生一次性扣5分 | 5 |  |
| 2. 患者的陪检及病房运送标本、各类检查报告以及包装药品的运送准确、及时无差错。 | 每发现一次差错，扣2分；再次发生一次性扣4分 | 4 |  |
| 3.整个中央物流运送有信息化支持。 | 未使用信息化或使用未起到作用，扣2分 | 2 |  |
| 4.调度中心采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。 | 不符合规定，每发现一次扣1分 | 3 |  |
| 七 | 合计 |  |  | 100分 |  |
| 八 | 加分（10分） | 1．在合同范围以外，很好的配合医院工作，并有突出表现的，或收到表扬的。 | 收到院方、患者表扬，一次加1分,最高限5分；受到上级检查部门表扬，一次加2分；物业事迹在多媒体上表扬的，一次加5分；每有一项突出事迹加5分 | 10 |  |
| 2．保护医护人员、病患生命和财产，表现英勇，或发现重大隐患，避免事故发生。 |  |

备注：以上考核内容依据物业合同和实际服务情况确定，后期根据物业服务范围变化逐步调整。

考核人签字：

加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

第三包：天津市第一中心医院复康院区保安服务

一、项目背景

天津市第一中心医院复康路院区位于南开区复康路24号，托管建筑面积为11.5万平米，医院现有1500张病床，分A、B、C、D、E、F六个区域，是一所融医疗、教学、科研、预防为一体的现代化综合性三级甲等医院，是天津市三大医学中心之一；科研中心46所位于南开区科研西路20号，建筑面积2.18万平米；滨海院区位于东丽区为民路与无瑕道交叉口东150米，建筑面积4750平方米。针对本次医院复康院区、科研中心、滨海院区内区域的保安服务进行招标。

第三包属于租赁和商务服务业

二、人员及岗位要求

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 保安主管 | 1 | 50周岁或以下，大本（或以上）学历，持《职业资格证书（保安员）》（三级或以上）上岗，具备三年（或以上）非住宅项目保安管理经验，具有较强的语言沟通、协调、处置各类突发情况的能力，责任心强，身体健康，掌握word、Excel、PPT等办公软件，无心脏病、高血压病史； | 每周6日，每日8小时 |
| 2 | 秩序领班 | 1 | 男性，50周岁或以下，持公安机关盖章的保安员证上岗，具有三年（或以上）非住宅项目物业安保或秩序管理经验，具有较强的语言沟通、协调、处置各类突发情况的能力，责任心强，身体健康，掌握word、Excel、PPT等办公软件，无心脏病、高血压病史。 | 每周6日，每日8小时 |
| 3 | 消防领班 | 1 | 男性，50周岁或以下，持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗，具有三年（或以上）非住宅保安管理或消防管理经验的，具有较强的语言沟通、协调、处置各类突发情况的能力，责任心强，身体健康，掌握word、Excel、PPT等办公软件，无心脏病、高血压病史。 | 每周6日，每日8小时 |
| 4 | 消控室值守员 | 8 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，具备《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗；其中至少4人具备《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级或以上）上岗。 | 24小时值守 |
| 5 | 安检员 | 39 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，有良好的沟通和处理突发情况能力。持公安机关盖章的保安员证上岗。按照天津市卫健委《关于开展2024年度全市卫生健康行业安检员培训取证工作的通知》要求，人员需持证上岗，同时中标单位应配合采购人落实上级关于安检员的相关要求，需参加相关部门的安检员培训并取得相应证书，中标后半年内完成所有安检员培训取证，所需培训费用由中标供应商担负。 | 24小时值守 |
| 6 | 消防、治安巡视员 | 16 | 男25-45周岁之间，女25-40周岁之间，责任心强，身体健康，持公安机关盖章的保安员证上岗。 | 24小时值守 |
| 7 | 秩序员 | 60 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，持公安机关盖章的保安员证上岗。其中3人接受退休人员，退休人员男性年龄63周岁或以下，女性年龄58周岁或以下。 | 24小时值守 |
| 合计 | 126 |

注：

以上人员除秩序员中接受3名退休人员外，其余均不接受退休。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，成交供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

1. 总目标：保安工作以保障医院开展诊疗服务为根本目的，以提升患者就医服务体验感、获得感为宗旨，确保医院后勤保障系统安全、稳定、高效运行，通过提供优质、经济、细致、周到、高效的保安服务和智能化管理，为职工和患者创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求：保安管理企业，依照合同约定的保安管理项目及标准开展工作，严格按照ISO9001:2015国际质量标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，有具体的管理措施，完善的培训体系和质量控制体系，并有成熟的管理和服务软件予以支持，可随时为采购人提供所有的管理信息和数据采集分析，为采购人的决策管理提供可靠的信息支持。为医院提供优质、高效的服务，达到相应服务品质要求。提供的所有服务均需符合三甲医院的质量管理要求。

3.采取有行之有效的管理机制，根据采购人需求，为采购人提供24小时保安服务。

（二）秩序维护服务

1.秩序维护管理

（1）服务内容

① 负责复康路院、科研中心46所及滨海院区院内整体秩序维护、反恐处突及安防工作；负责院落、楼内及院周边责任区内巡逻工作。

② 负责复康路院消防监控室值守工作。

（2）服务标准

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

⑤门卫基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。急诊及门急诊附近车辆疏导，避免堵塞救护车辆通道。

⑥巡逻：根据采购人要求明确人员巡逻范围和巡查频次（巡查频次：每两小时一次）。

⑦巡逻方式：定时与不定时、着制服与着便装相结合。

⑧结合医院情况，建立应急处置队伍，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

（3）服务要求

①严格执行国家保安、消防等部门有关安全保卫工作的法律、法规和方针、政策，确保客户和患者的人身、财产安全，确保医院服务区域内的财产、设施等安全，认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏等预防工作，根据遇到的实际情况，积极采取切实有效的措施，杜绝各类安全事件的发生。

②岗上执勤工作时刻保持高度警惕，严防坏人破坏；检查、巡视工作要规范，态度要端正，语言要文明，给予耐心的解释，对可疑人员和大件物品出入进行严格把控和问询。

③巡视执勤时要保持头脑清楚和警觉，并熟悉各类突发事件的应急预案处理程序和手段，遇突发事件要临危不乱，果断敏捷，做适当的处置并尽快向主管负责人报告，同时，做好详细的事件经过记录，备案存档。

④在岗执勤严格执行岗位规章制度，服从领导，听从指挥，文明执勤，不得与患者及家属发生争执。

⑤爱护公共财物和公共设施，反恐及微型消防站配备的保安工具、器材等，不得转借或他用。

⑥控制医患矛盾升级、避免伤医事件的发生，做好现场证据留存，及时向上级部门报告。

⑦秩序维护员也是控烟宣传员，巡查过程中发现有吸烟者，应极力劝阻。

⑧现场处置要求：

a.接到报警后视现场距离，要求三分钟内到达现场；

b.处置人员需两到三名人员，佩戴秩序维护器械；

c.到达现场后视现场情况进行处置调解，视情况而定是否报警处理；

d.现场处置后，尽快恢复正常医疗秩序。

⑨秩序维护人员均需全员佩戴秩序维护器械（包括对讲机等）；巡逻人员需持秩序维护器械。发现问题及时汇报。

2．消防安全管理和安全生产管理

以协助消防安全管理为主，配合做好安全生产管理为辅。

（1）坚持“预防为主、防消结合、安全第一”的方针。

（2）建立符合消防法和安全生产法的消防安全和安全生产管理制度和规定，协助医院完成消防设施年度检测和评估工作。

(3)医院消防安全和安全生产突发事件应急处理：按照采购人要求建立微型消防站（或应急处置队）队伍，白天和夜间要保证同时6人在位，以满足医院应急突发事件处置的需要。加强微型消防站队伍建设和日常管理，定期培训、演练，熟练掌握灭火及疏散技能，提升人员应急处置能力素质。协助采购人做好科室日常消防宣传教育培训工作。（新增）结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。协助医院处置消防安全及安全生产方面紧急突发情况，做好事后追溯、复盘、总结、督导整改工作。

（4）配合采购人对院内消防安全进行检查和日常巡查（巡查频次：每两小时一次），发现隐患立即制止，及时上报。

（5）室外消防栓：无渗、漏水现象，每个消防栓有水，开关灵活，使用方便，标签正确清晰，记录准确。定期巡查（每月一轮），发现问题及时通知保卫部门（包括室内消防栓、灭火器及其他消防设施的巡查、检查和记录）。

（6）能判断医院的火灾自动报警系统工作状态、自动喷水灭火系统工作状态、电气火灾监控和可燃气体探测报警等预警系统工作状态和消防设备末端配电装置工作状态。

3.安检服务

（1）服务内容

负责在门诊、急诊、D区住院部、C区出入口配置安检人员，对所有进楼人员进行安检；对违禁品进行扣留和暂存处理；对特殊人员开设绿色通道，实行快速安检。

（2）安检服务服务标准及要求

①提示来院人员全部进行安检后方可进入医院，维持安检顺序。

②对来院就医的人员，按序逐个进入安全检查通道，提示受检人将随身携带的箱包等金属物品放置指定的工作台上或物品筐内。

③受检人穿着较厚重的外套，提示其将外套脱下，一并放入衣物筐内过机检查。

④使用手持金属探测器检查。

⑤手持探测器检查包括手持金属探测器检查和手工人身检查。

⑥女性受检人必须由女性安全检查员检查。

（3）安检值机服务标准及要求

①通过X光检测查看X光检测仪操作情况及有疑问的箱包二次核验。

②二次核验时提示受检人员将箱包平放，按X光检测仪所显示的重点部位的图像手工开箱包进行检查。

③对可疑点的物品，对受检人员进行询问。

④对管制物品和危险物品，在确保安全的情况下先行控制受检人员及物品再询问，受检人员与其箱包保持有一定的安全距离。

⑤手工开箱包检查后的物品重新进行X光检测仪复查。

（4）其他要求

①为本项目配备的安检员需提供当地公安机关开具的“无犯罪记录证明”，不得有下列之情况，即A. 曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者行政拘留的；B.曾因故意犯罪被刑事处罚的。

②所有安检人员须持证上岗、须统一着装上岗，佩戴各种标志，注意自身形象，在岗时间不得与人闲聊天、看书报、玩手机等，禁止在工作期间饮酒，不得脱岗、睡岗或串岗。

③制定完善的各类突发安检事件的应急预案。

④安检人员严禁下列行为：

a.限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

b.扣押、没收他人证件、财物，违禁品除外；

c.阻碍执法人员依法执行公务；

d.侵犯个人隐私或者泄露在安检服务中获知的国家秘密、商业秘密以及采购人明确要求保密的信息；

e.违反法律、行政法规的其他行为。

f.按上级主管部门要求进行违禁品的识别和检查管控。

4.秩序维护员工作标准

①仪表整洁、言行举止得体。

②规范遵守国家法令、法规，依法办事。

③坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各重点管控区域定时巡视打点，对可疑人员进行询问，对违规时间事件及时制止。

④制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向上级报告。

⑤熟悉和爱护医院内配套的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火及反恐器材的使用方法。

⑥积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作，完成平安医院建设工作。

⑦积极开展消防及安防相关知识的宣教工作。

四、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。进场后，中标单位的应急预案须结合招标人相关应急预案进行修改。

五、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过10%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。在合同期内，中层以上管理人员配备必须经采购人认可。未经采购人同意不得随意更换。有特殊原因必须更换的，需提前征得采购人同意。管理人员不能满足采购人要求，采购人有权提出意见要求中标供应商调换工作不满意的管理人员，保安公司不得以任何理由拒绝执行。

七、进驻和接管要求

中标后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

1、员工服装应统一、整洁，便于管理。全体服务人员服装均由中标供应商提供。医院按照主管级以上每人 100元/年，普通员工30元/年支付服装费。（三年费用共计 12365.43元）。

2、采购人将提供中标供应商存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标供应商提出与采购人协商确定，此类场所中标供应商不需支付租金、水电费、管理费，超出协商标准的按照采购人的规定支付相应费用。

3、采购人不提供人员免费食宿。

4、保安服务所需的器械耗材由中标供应商负责。

5、安检员参加培训相关费用由中标供应商承担。

九、其他要求

1.未经采购人同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

2.本项目为采购人原院址，可能会出现医院建设科室调整等床位及服务岗位变化，因此岗位和人员数量根据实际情况进行变更和增减，如需增人，需按照医院规定履行人员增编审批流程。

3.中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

4.中标供应商各类服务项目标准应以达到招标文件规定的标准为准，如达不到招标文件要求的标准，则全部的直接损失和间接损失均由中标供应商承担。

5.采购人有权对中标供应商进行考核，中标供应商达不到采购人要求及中标供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款或终止合同。采购人督促中标供应商就同一问题整改三次，如中标供应商仍未采取有效整改措施，采购人有权终止合同。

6.中标供应商要合法用工，并派用与医院物业服务相适应的工人。合理安排岗位，确保在岗在位，各尽其职，确保物业服务的质量。所有人员必须遵守国家法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。员工服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响采购方的工作需要。对不遵守劳动纪律，且有病人投诉，收受病人钱物，索取护工介绍费的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的，采购人有权要求辞退。

7.为确保服务质量，物业服务相关岗位工作界限应明确划分，不得相互顶替，不得一人多岗。

8.采购人随机抽查中标供应商上岗人数，实际上岗人数不足协议约定人数的90%，采购人有权与中标供应商解除协议。

9.中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、保密管理制度、消防安全、病区等规定和制度。

10.中标供应商须在医院内设立管理办公室，制定各项行政管理制度，岗位职责，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度。中标供应商应建立本物业一整套的管理制度与登记本、会议记录本等，应建立本物业的管理体制档案并及时记载有关变更情况。

11.中标供应商应负责其工作人员及员工病、老、伤、残、亡的善后处理，采购人亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。物业人员在工作中出现的自身安全及任何纠纷给采购人造成的纠纷责任以及所引起的相关费用全部由中标供应商承担并负责解决。

12.协助医院作好禁烟工作。协助医院实行禁烟管理，全体物业服务人员应均为义务禁烟员，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。

13.遇突发事件或安全检查时，中标供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14.采购人重大活动（如上级主管部门检查工作、兄弟单位来院参观、医院重大庆典、重要会议、运动会等），中标供应商应予以人员配合和其他方面的配合，保证质量，达到采购人提出的要求。

15.结合医院情况，拟定齐全的突发事件应急预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

16.中标供应商所有人员随手关灯、关水节门、厉行节约。

17.延伸服务：由采购人与中标供应商双方协商确定。

18.供应商专项外包服务的施工安全，由供应商承担安全责任，与采购人无关。

十、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

按照行业标准与采购人需求按月度对中标供应商进行服务考核，中标供应商应满足采购人需求及投标文件中的各项服务承诺，每月末采购人根据考核表对供应商提供的安保服务进行评分。

1.考核标准依据

根据天津市卫生计生行业安全生产标准化规范和考核细则（后勤保障和治安消防部分）和我院物业服务合同规定，结合我院实际，对安保服务单位进行考核管理。

2.考核方法

按照行业标准与医院需求按月度对安保项目进行服务考核，保安公司应满足医院需求及合同中的各项服务承诺，每月末根据考核表对安保公司提供的保安服务进行评分。

对安保服务考核评分以月份为单位，采取问卷调查、日常工作累计考核、随访反馈同时进行的方法进行考核，每月初对上月服务情况进行考核打分，考核结果记录在《安保服务月度考核得分汇总表》上（附表A）。

（1）问卷调查：每月考核一次，于月末发放《安保服务满意度问卷调查表》，考评分数占考评总分的30%。

（2）随访反馈：每月随访中心反馈的安保服务分值为考评分数，考评分数占考评总分的30%。

（3）日常工作累计考核：总务处联合保卫处对安保公司每月考核一次，以《安保服务质量考核评分表》（附表B）为标准累计考核安保公司日常工作并于月末汇总，考评分数占考评总分的40%。

3.考核标准

《安保服务质量考核评分表》等考核标准依行业标准及医院合理需求双方协商而定，并在合同中给予明确。

4、考核与服务费支付规定

按满分100分计算，90分以上为达标，全额支付当月合同约定的服务费；

80 - 89分之间，每低1分扣除当月合同约定服务费的1%，责成安保公司查找原因并制定整改措施限期整改。连续三个月未达到90分以上的，医院除扣除服务费并要求整改，涉及情节严重的医院有权终止合同，或因同一问题下达3次整改通知书后，仍未有效改正，医院有权加重扣款直至终止合同；

低于80分视为工作未达标，扣当月合同约定服务费的10%。责成项目经理对医院做出书面检讨，并制定整改措施。连续三个月低于80分，第四个月开始医院停发服务费，并要求其进行整顿三个月，如整顿后每月考核仍低于80分，医院有权终止合同，另聘服务公司。由此产生的损失及消除影响产生的费用均由物业公司全部承担。经整顿，物业公司的月考核成绩高于80分后，双方将继续履行以上规定。

5、医院在每一年服务结束后对安保单位进行考核，年终考核成绩为每月考核成绩的平均值，年终考核合格，安保单位继续履行下一年度合同。年终考核不合格，医院有权终止合同并重新选择安保服务单位。

**附表A：**

**物业服务月度考核得分汇总**

考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方法** | **考核人** | **得分** | **合计** | **占比** | **考核总分** |
| 问卷调查 | 职工满意度 |   |  |  |  |  |
| 患者满意度 |  |
| 随访反馈 |   |  |  |
| 日常工作累计考核 | 整体管理 |   |  |  |  |
| 秩序维护 |   |  |  |  |  |
| 加分 |  |  |

考核人：

被考核项目经理：

**附表B：**

**质量考核评分表**

被考核单位： 考核月份： 年 月

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核评分标准 | 标准分 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 一 | 管理岗 （20分） | 1、秩序部经理负责此项目的管理，负责与甲方沟通协调相关事宜，保证达到管理的各项工作指标（指标见合同中服务内容及要求）的有序进行。 |  秩序部经理不能与甲方进行有效沟通或未达到合同中服务要求，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 2、秩序主管协助做好医院重点访客、大型接待、重要活动等安全保卫工作。 | 任务过程中出现纰漏、流程出错，导致任务不满意，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 3、秩序主管负责秩序员日常培训工作，包括文明用语、岗位技能及专业性培训，并有培训记录。 | 发现或接到反馈、投诉秩序员，每发生一次，扣1-3分，涉及态度恶劣问题一经查实加重扣分。 | 3 |  |
| 4、秩序主管定期分析员工思想状况，定期对员工开展法纪、安全教育。 | 日常教育不落实每次扣1分 | 1 |  |
| 5、秩序主管巡查式管理，随时督导、检查员工在岗期间的仪容、仪表、礼节、礼貌、值岗工作情况。 | 检查督导不到位每次扣1分 | 2 |  |
| 6、消防主管负责火灾、火警须及时到场，协助领导组织扑救和人员疏散、控制局势，调查火警、火灾等原因。 | 未按规定时间到达现场，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 7、消防主管负责医院消防设备设施、消防器材的使用管理及日常巡查，确保消防设备设施、消防器材的完好、有效。 | 不符合要求，扣1分 | 1 |  |
| 8、消防主管负责医院仓库、办公区、住院病区、教学楼等建筑的防火重点部位、重点防火区域的消防管理。 | 未对重点部位进行巡查，不符合要求，扣1-2分 | 2 |  |
| 9、消防主管定期组织各类员工开展消防知识培训并结合医院实际情况制定消防年度工作计划。 | 未按规定时间培训，扣1-2分。 | 2 |  |
| 10、消防主管定期组织进行防火安全检查，发现隐患，及时上报、监督相关部门整改。 | 不符合要求，扣1分 | 1 |  |
| 11、对于甲方反馈的问题或投诉能够及时解决，并建立相应的措施，有效实行。 | 对甲方反馈的问题不及时解决，发生一次扣1分，再次发生扣1-2分 | 2 |  |
| 二 | 秩序员 （20分） | 1、严格执行国家保安、消防等部门有关安全保卫工作的法律、法规和方针、政策，确保客户和患者的人身、财产安全，确保医院服务区域内的财产、设施等安全，认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏等预防工作，根据遇到的实际情况，积极采取切实有效的措施，杜绝各类安全事件的发生。 | 不符合合同规定，每发现一次扣2分；再次发生视情节轻重，扣2-5分 | 5 |  |
| 2、巡视执勤时要保持头脑清楚和警觉，并熟悉各类突发事件的应急预案处理程序和手段，发生紧急情况，应急处理及时。 | 应急处理不及时，或到达时效不及时每发现一次扣2分，再次发生视情节轻重，扣2-5分 | 5 |  |
| 3、按规定着工作服值岗，着装整齐，举止文明，不得迟到、早退。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-4分 | 4 |  |
| 5、男女发型自然大方，不留奇型怪发，男不准留长发、胡须、女在工作期间不得披发过肩。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 6、按规定佩戴标志、工牌、志愿者袖标、着制式服装，服装样式冬、夏制服不得混穿。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 三 | 消防巡查岗（9分） | 1、按要求对全院消防设施进行消防巡查。 | 未对消防设置进行巡查，不符合要求，扣1-2分 | 2 |  |
| 2、劝阻院内吸烟人员，落实全员控烟工作。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 3、履行本岗位职责，落实消防安全制度，不得对消防安全工作造成影响。 | 视情节轻重，扣1-2分 | 2 |  |
| 4、会使用灭火器材灭火、会报火警、按时参加消防培训、演练。 | 视情节轻重，扣1-2分 | 2 |  |
| 四 | 安检岗 （20分） | 1、未按时到指定地点列队集合，参加班前班后会。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 2、工作时不得闲聊、打闹，当班值岗期间禁止使用手机做与工作岗位无关事宜；当值期间保持高度警惕性，发现违规物品按规定及时处置。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 3、安检按规定进行人身及物品检查，检查动作规范标准。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 4、当值时因工作失职被投诉并调查属实。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 五 | 消控室 （25分） | 1、工作中要严格遵守安全操作规程，不得随意摆弄监控设备，不得无故中断监控，不得删除录像资料。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 2、消控岗位值岗人员必须持符合卫健委要求相关等级证书上岗。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 3、不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁脱岗、睡岗。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 4、非监控室人员不得进入监控室，员工、和外来人员需到监控室查看监控录像或调阅有关资料必须经保卫处或相关部门确认。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 5、严禁使用手机、相机等设备对视频监控进行拍照，录像。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 6、微机储存、显示的有关监控数据、资料、发送的信息等，工作人员应妥善将其保存，并打印、分类装订成册归档保存，未经领导批准不准泄露。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-4分 | 4 |  |
| 六 | 钥匙房 （6分） | 1、所有钥匙应由钥匙房统一编号、登记，并建立钥匙管理台账。  | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣2分 | 2 |  |
| 2、钥匙应存放在专用钥匙柜内，钥匙柜应放置在钥匙房内。  | 不符合要求，发生一次扣1分 | 1 |  |
| 3、各科室在领取钥匙时，需填写钥匙领用登记表，注明领取人、领取时间、领取原因等信息。 | 未按规定登记、擅自私发钥匙，视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 七 | 合计 |  |  | 100分 |  |
| 八 | 加分（10分） | 1．在合同范围以外，很好的配合医院工作，并有突出表现的，或受到表扬的。 | 受到院方、患者表扬，一次加1分,受到上级检查部门表扬，一次加2分，最高限5分事迹在多媒体上表扬的，一次加5分；每有一项突出事迹加5分 | 55 |  |
| 2．保护医护人员、病患生命和财产，表现英勇或突出事迹，发现重大隐患，避免事故发生。 |  |

备注：以上考核内容依据物业合同和实际服务情况确定，后期根据物业服务范围变化逐步调整。

考核人签字：

第四包：天津市第一中心医院水西院区保安服务

一、项目背景

天津市第一中心医院水西院区位于西青区侯台风景区东南侧保山西道2号，东至春明路、南至保山西道、西至文正路、北至保泽西道。占地面积为10.6万平方米，建筑面积为40.8万平米，分为一座主体建筑及四座附属楼。医院设置2000张病床，设计日门诊接诊量8000至10000人次，其中急救中心日接诊设计能力可达1200人次，是一所融医疗、教学、科研、预防为一体的现代化综合性三级甲等医院，是天津市三大医学中心之一。针对本次医院内门诊、急诊、住院部、实训楼、体检楼、感染楼、核医学楼等区域的保安服务进行招标。

第四包属于租赁和商务服务业

二、人员及岗位要求

| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **工作时间** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 保安主管 | 1 | 50周岁或以下，大本（或以上）学历，持《职业资格证书（保安员）》（三级或以上）上岗，具备三年（或以上）非住宅项目保安管理经验，具有较强的语言沟通、协调、处置各类突发情况的能力，责任心强，身体健康，掌握word、Excel、PPT等办公软件，无心脏病、高血压病史； | 每周6日，每日8小时 |
| 2 | 领班 | 1 | 男性，50周岁或以下，持公安机关盖章的保安员证上岗，具有三年（或以上）非住宅项目物业安保或秩序管理经验，具有较强的语言沟通、协调、处置各类突发情况的能力，责任心强，身体健康，掌握word、Excel、PPT等办公软件，无心脏病、高血压病史。 | 每周6日，每日8小时 |
| 3 | 消控值守班长 | 1 | 男性，50周岁或以下，具有熟练操作使用消防、安防、监控等信息化平台能力，责任心强，身体健康，持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级或以上）上岗。 | 每周6日，每日8小时 |
| 4 | 消控室值守员 | 12 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗；其中至少8名持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级或以上）上岗； | 24小时值守 |
| 5 | 安检班长 | 1 | 男性，50周岁或以下，责任心强，身体健康，有良好的沟通和处理突发情况能力。持公安机关盖章的保安员证上岗。按照天津市卫健委《关于开展2024年度全市卫生健康行业安检员培训取证工作的通知》要求，人员需持证上岗。同时中标单位应配合采购人落实上级关于安检员的相关要求，需参加相关部门组织的安检员培训并取得相应证书，中标后半年内完成所有安检员培训取证，所需培训费用由中标供应商担负。 | 每周6日，每日8小时 |
| 6 | 安检员 | 40 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，有良好的沟通和处理突发情况能力。持公安机关盖章的保安员证上岗。按照天津市卫健委《关于开展2024年度全市卫生健康行业安检员培训取证工作的通知》要求，人员需持证上岗。同时中标单位应配合采购人落实上级关于安检员的相关要求，需参加相关部门组织的安检员培训并取得相应证书，中标后半年内完成所有安检员培训取证，所需培训费用由中标供应商担负。 | 24小时值守 |
| 7 | 消防、治安巡视员 | 18 | 男25-45周岁之间，女25-40周岁之间，责任心强，身体健康，均持公安机关盖章的保安员证上岗； | 24小时值守 |
| 8 | 秩序员 | 35 | 男50周岁或以下，女45周岁或以下，责任心强，身体健康，持公安机关盖章的保安员证上岗。其中3人接受退休人员，退休人员男性年龄63周岁或以下，女性年龄58周岁或以下。 | 24小时值守 |
| 9 | 微型消防站消防员 | 18 | 男25-45周岁之间，女25-40周岁之间，能够熟练操作灭火设施器材，责任心强，身体健康。 | 24小时值守 |
| 合计 | 127 |

注：

以上人员除秩序员中接受3名退休人员外，其余均不接受退休。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。需安排加班的，成交供应商应配合并向劳动者支付加班费。

一旦获得中标资格，上述人员按要求投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

采购合同履行过程中，如遇国家和我市相关政策调整等法定情形的，采购人可以与供应商签订补充合同，补充合同应当按照政府采购法律法规的相关要求报同级财政部门备案，并在天津市政府采购网上公告。

三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准

（一）总体要求

1. 总目标：保安工作以保障医院开展诊疗服务为根本目的，以提升患者就医服务体验感、获得感为宗旨，确保医院后勤保障系统安全、稳定、高效运行，通过提供优质、经济、细致、周到、高效的保安服务和智能化管理，为职工和患者创造整洁、文明、安全、方便的工作、就医环境。

2. 总体质量要求：保安管理企业，依照合同约定的保安管理项目及标准开展工作，严格按照ISO9001:2015国际质量标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，有具体的管理措施，完善的培训体系和质量控制体系，并有成熟的管理和服务软件予以支持，可随时为采购人提供所有的管理信息和数据采集分析，为采购人的决策管理提供可靠的信息支持。为医院提供优质、高效的服务，达到相应服务品质要求。提供的所有服务均需符合三甲医院的质量管理要求。

3.采取有行之有效的管理机制，根据采购人需求，为采购人提供24小时保安服务。

（二）秩序维护服务内容、标准及要求

1.秩序维护管理

（1）服务内容

①负责水西院区院内整体秩序维护、反恐处突及安防工作；负责院落、楼内及院周边责任区内巡逻工作。

②负责水西院区消防安防控制室（消防总控室）值守工作。

（2）服务标准

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

⑤门卫基本要求：友善与威严共存，服务与警卫共举，简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。急诊及门急诊附近车辆疏导，避免堵塞救护车辆通道。

⑥巡逻：根据采购人要求的巡逻范围（水西院区全院，地下车库除外）和巡查频次落实每日巡查（巡查频次：每两小时一次）。

⑦巡逻方式：定时与不定时、着制服与着便装相结合。

⑧结合医院情况，建立应急处置队伍，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

（3）服务要求

①严格执行国家保安、消防等部门有关安全保卫工作的法律、法规和方针、政策，确保客户和患者的人身、财产安全，确保医院服务区域内的财产、设施等安全，认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏等预防工作，根据遇到的实际情况，积极采取切实有效的措施，杜绝各类安全事件的发生。

②岗上执勤工作时刻保持高度警惕，严防坏人破坏；检查、巡视工作要规范，态度要端正，语言要文明，给予耐心的解释，对可疑人员和大件物品出入进行严格把控和问询。

③巡视执勤时要保持头脑清楚和警觉，并熟悉各类突发事件的应急预案处理程序和手段，遇突发事件要临危不乱，果断敏捷，做适当的处置并尽快向主管负责人报告，同时，做好详细的事件经过记录，备案存档。

④在岗执勤严格执行岗位规章制度，服从领导，听从指挥，文明执勤，不得与患者及家属发生争执。

⑤爱护公共财物和公共设施，反恐及微型消防站配备的保安工具、器材等，不得转借或他用。

⑥控制医患矛盾升级、避免伤医事件的发生，做好现场证据留存，及时向上级部门报告。

⑦秩序维护员也是控烟宣传员，巡查过程中发现有吸烟者，应极力劝阻。

⑧现场处置要求：

a.接到报警后视现场距离，要求三分钟内到达现场；

b.处置人员需两到三名人员，佩戴秩序维护器械；

c.到达现场后视现场情况进行处置调解，视情况而定是否报警处理；

d.现场处置后，尽快恢复正常医疗秩序。

⑨秩序维护人员均需全员佩戴秩序维护器械（包括对讲机等）；巡逻人员需持秩序维护器械。发现问题及时汇报。

2．消防安全管理和安全生产管理

以协助消防安全管理为主，配合做好安全生产管理为辅。

（1）坚持“预防为主、防消结合、安全第一”的方针。

(2)建立符合消防法和安全生产法的消防安全和安全生产管理制度和规定，协助医院完成消防设施年度检测和评估工作。

(3)医院消防安全和安全生产突发事件应急处理：按照采购人要求建立微型消防站（或应急处置队）队伍，白天和夜间要保证同时6人在位，以满足医院应急突发事件处置的需要。加强微型消防站队伍建设和日常管理，定期培训、演练，熟练掌握灭火及疏散技能，提升人员应急处置能力素质。协助采购人做好科室日常消防宣传教育培训工作。结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。协助医院处置消防安全及安全生产方面紧急突发情况，做好事后追溯、复盘、总结、督导整改工作。

（4）配合采购人对院内消防安全进行检查和日常巡查（巡查频次：每两小时一次），发现隐患立即制止，及时上报。

（5）室外消防栓：无渗、漏水现象，每个消防栓有水，开关灵活，使用方便，标签正确清晰，记录准确。定期巡查（每月一轮），发现问题及时通知保卫部门（包括室内消防栓、灭火器及其他消防设施的巡查、检查和记录）。

（6）能判断医院的火灾自动报警系统工作状态、自动喷水灭火系统工作状态、电气火灾监控和可燃气体探测报警等预警系统工作状态和消防设备末端配电装置工作状态。

3.安检服务

（1）服务内容

负责在首层门诊、急诊、南侧、北侧、负一层南侧、负二层北侧出入口配置安检人员，对所有进楼人员进行安检；对违禁品进行扣留和暂存处理；对特殊人员开设绿色通道，实行快速安检。

（2）安检服务服务标准及要求

①提示来院人员全部进行安检后方可进入医院，维持安检顺序。

②对来院就医的人员，按序逐个进入安全检查通道，提示受检人将随身携带的箱包等金属物品放置指定的工作台上或物品筐内。

③受检人穿着较厚重的外套，提示其将外套脱下，一并放入衣物筐内过机检查。

④使用手持金属探测器检查。

⑤手持探测器检查包括手持金属探测器检查和手工人身检查。

⑥女性受检人必须由女性安全检查员检查。

（3）安检值机服务标准及要求

①通过X光检测查看X光检测仪操作情况及有疑问的箱包二次核验。

②二次核验时提示受检人员将箱包平放，按X光检测仪所显示的重点部位的图像手工开箱包进行检查。

③对可疑点的物品，对受检人员进行询问。

④对管制物品和危险物品，在确保安全的情况下先行控制受检人员及物品再询问，受检人员与其箱包保持有一定的安全距离。

⑤手工开箱包检查后的物品重新进行X光检测仪复查。

（4）其他要求

①为本项目配备的安检员需提供当地公安机关开具的“无犯罪记录证明”，不得有下列之情况，即A.曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者行政拘留的；B.曾因故意犯罪被刑事处罚的。

②所有安检人员须持证上岗、须统一着装上岗，佩戴各种标志，注意自身形象，在岗时间不得与人闲聊天、看书报、玩手机等，禁止在工作期间饮酒，不得脱岗、睡岗或串岗。

③制定完善的各类突发安检事件的应急预案。

④安检人员严禁下列行为：

a.限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

b.扣押、没收他人证件、财物，违禁品除外；

c.阻碍执法人员依法执行公务；

d.侵犯个人隐私或者泄露在安检服务中获知的国家秘密、商业秘密以及采购人明确要求保密的信息；

e.违反法律、行政法规的其他行为。

f.按上级主管部门要求进行违禁品的识别和检查管控。

4.职工存车管理

每日清扫地面，保持存车环境的干净整洁；最大程度合理利用存车处空间，合理规划车辆摆放区域。存车处按照采购人指示，定期清查长期无人骑乘车辆，并做好清理记录。为医院职工提供24小时存取车辆提供服务。做好车辆日常管理工作，防止车辆丢失。

5.秩序维护员工作标准

①仪表整洁、言行举止得体。

②规范遵守国家法令、法规，依法办事。

③坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各重点管控区域定时巡视打点，对可疑人员进行询问，对违规时间事件及时制止。

④制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向上级报告。

⑤熟悉和爱护医院内配套的公共设施、消防器材，并熟练掌握各种灭火及反恐器材的使用方法。

⑥积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作，完成平安医院建设工作。

⑦积极开展消防及安防相关知识的宣教工作。

四、应急服务要求

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。进场后，中标单位的应急预案须结合招标人相关应急预案进行修改。

五、人员保密要求

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

六、人员稳定性要求

在整个服务期内，人员更换率不得超过 10 %，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

七、进驻和接管要求

中标后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

八、费用分割

1、员工服装应统一、整洁，便于管理。全体服务人员服装均由中标供应商提供。医院按照主管级以上每人100元/年，普通员工30元/年支付服装费。（三年费用共计12461.78元）。

2、采购人将提供中标供应商存放工具、换衣、休息及办公场所，具体面积及数量由中标供应商提出与采购人协商确定，此类场所中标供应商不需支付租金、水电费、管理费，超出协商标准的按照采购人的规定支付相应费用。

3、采购人不提供人员免费食宿。

4、保安服务所需的器械耗材由中标供应商负责。

5、安检员参加培训相关费用由中标供应商承担。

九、其他要求

1.未经采购人同意，中标供应商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。

2.本项目为采购人原院址，可能会出现医院建设科室调整等床位及服务岗位变化，因此岗位和人员数量根据实际情况进行变更和增减，如需增人，需按照医院规定履行人员增编审批流程。

3.中标供应商不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动。

4.中标供应商各类服务项目标准应以达到招标文件规定的标准为准，如达不到招标文件要求的标准，则全部的直接损失和间接损失均由中标供应商承担。

5.采购人有权对中标供应商进行考核，中标供应商达不到采购人要求及中标供应商各项服务承诺，采购人有权要求其整改，扣款或终止合同。采购人督促中标供应商就同一问题整改三次，如中标供应商仍未采取有效整改措施，采购人有权终止合同。

6.中标供应商要合法用工，并派用与医院保安服务相适应的工人。合理安排岗位，确保在岗在位，各尽其职，确保保安服务的质量。所有人员必须遵守国家法律、法规及采购人的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），无有碍工作的残疾。员工服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响采购方的工作需要。对不遵守劳动纪律，且有病人投诉，收受病人钱物，索取护工介绍费的员工，经查实后酌情处罚，情节严重的，采购人有权要求辞退。

7.为确保服务质量，保安服务相关岗位工作界限应明确划分，不得相互顶替，不得一人多岗。

8.采购人随机抽查中标供应商上岗人数，实际上岗人数不足协议约定人数的90%，采购人有权与中标供应商解除协议。

9.中标供应商及其员工必须遵守医院的一切行政管理、保密管理制度、消防安全、病区等规定和制度。

10.中标供应商须在医院内设立管理办公室，制定各项行政管理制度，岗位职责，并派专职督导人员进行现场管理，落实好各项制度。中标供应商应建立本保安一整套的管理制度与登记本、会议记录本等，应建立保安管理体制档案并及时记载有关变更情况。

11.中标供应商应负责其工作人员及员工病、老、伤、残、亡的善后处理，采购人亦不承担因此而产生的任何经济责任和法律责任。保安人员在工作中出现的自身安全及任何纠纷给采购人造成的纠纷责任以及所引起的相关费用全部由中标供应商承担并负责解决。

12.协助医院作好禁烟工作。协助医院实行禁烟管理，全体保安服务人员应均为义务禁烟员，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。

13.遇突发事件或安全检查时，中标供应商必须配合有关部门执行任务，并指定专职人员协助工作，直至完成。

14.采购人重大活动（如上级主管部门检查工作、兄弟单位来院参观、医院重大庆典、重要会议、运动会等），中标供应商应予以人员配合和其他方面的配合，保证质量，达到采购人提出的要求。

15.结合医院情况，拟定齐全的突发事件应急预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

16.中标供应商所有人员随手关灯、关水节门、厉行节约。

17.延伸服务：由采购人与中标供应商双方协商确定。

18.供应商专项外包服务的施工安全，由供应商承担安全责任，与采购人无关。

十、服务过程中，对中标供应商评价考核验收标准

按照行业标准与采购人需求按月度对中标供应商进行服务考核，中标供应商应满足采购人需求及投标文件中的各项服务承诺，每月末采购人根据考核表对供应商提供的安保服务进行评分。

1.考核标准依据

根据天津市卫生计生行业安全生产标准化规范和考核细则（后勤保障和治安消防部分）和我院物业服务合同规定，结合我院实际，对安保服务单位进行考核管理。

2.考核方法

按照行业标准与医院需求按月度对安保项目进行服务考核，保安公司应满足医院需求及合同中的各项服务承诺，每月末根据考核表对安保公司提供的保安服务进行评分。

对安保服务考核评分以月份为单位，采取问卷调查、日常工作累计考核、随访反馈同时进行的方法进行考核，每月初对上月服务情况进行考核打分，考核结果记录在《安保服务月度考核得分汇总表》上（附表A）。

（1）问卷调查：每月考核一次，于月末发放《安保服务满意度问卷调查表》，考评分数占考评总分的30%。

（2）随访反馈：每月随访中心反馈的安保服务分值为考评分数，考评分数占考评总分的30%。

（3）日常工作累计考核：总务处联合保卫处对安保公司每月考核一次，以《安保服务质量考核评分表》（附表B）为标准累计考核安保公司日常工作并于月末汇总，考评分数占考评总分的40%。

3.考核标准

《安保服务质量考核评分表》等考核标准依行业标准及医院合理需求双方协商而定，并在合同中给予明确。

4、考核与服务费支付规定

按满分100分计算，90分以上为达标，全额支付当月合同约定的服务费；

80 - 89分之间，每低1分扣除当月合同约定服务费的1%，责成安保公司查找原因并制定整改措施限期整改。连续三个月未达到90分以上的，医院除扣除服务费并要求整改，涉及情节严重的医院有权终止合同，或因同一问题下达3次整改通知书后，仍未有效改正，医院有权加重扣款直至终止合同；

低于80分视为工作未达标，扣当月合同约定服务费的10%。责成项目经理对医院做出书面检讨，并制定整改措施。连续三个月低于80分，第四个月开始医院停发服务费，并要求其进行整顿三个月，如整顿后每月考核仍低于80分，医院有权终止合同，另聘服务公司。由此产生的损失及消除影响产生的费用均由物业公司全部承担。经整顿，物业公司的月考核成绩高于80分后，双方将继续履行以上规定。

5、医院在每一年服务结束后对安保单位进行考核，年终考核成绩为每月考核成绩的平均值，年终考核合格，安保单位继续履行下一年度合同。年终考核不合格，医院有权终止合同并重新选择安保服务单位。

**附表A：**

**物业服务月度考核得分汇总**

考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核方法** | **考核人** | **得分** | **合计** | **占比** | **考核总分** |
| 问卷调查 | 职工满意度 |   |  |  |  |  |
| 患者满意度 |  |
| 随访反馈 |   |  |  |
| 日常工作累计考核 | 整体管理 |   |  |  |  |
| 秩序维护 |   |  |  |  |  |
| 加分 |  |  |

考核人：

被考核项目经理：

**附表B：**

**质量考核评分表**

被考核单位： 考核月份： 年 月

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核评分标准 | 标准分 | 得分 |
| 一 | 管理岗 （20分） | 1、秩序部经理负责此项目的管理，负责与甲方沟通协调相关事宜，保证达到管理的各项工作指标（指标见合同中服务内容及要求）的有序进行。 |  秩序部经理不能与甲方进行有效沟通或未达到合同中服务要求，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 2、秩序主管协助做好医院重点访客、大型接待、重要活动等安全保卫工作。 | 任务过程中出现纰漏、流程出错，导致任务不满意，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 3、秩序主管负责秩序员日常培训工作，包括文明用语、岗位技能及专业性培训，并有培训记录。 | 发现或接到反馈、投诉秩序员，每发生一次，扣1-3分，涉及态度恶劣问题一经查实加重扣分。 | 3 |  |
| 4、秩序主管定期分析员工思想状况，定期对员工开展法纪、安全教育。 | 日常教育不落实每次扣1分 | 1 |  |
| 5、秩序主管巡查式管理，随时督导、检查员工在岗期间的仪容、仪表、礼节、礼貌、值岗工作情况。 | 检查督导不到位每次扣1分 | 2 |  |
| 6、消防主管负责火灾、火警须及时到场，协助领导组织扑救和人员疏散、控制局势，调查火警、火灾等原因。 | 未按规定时间到达现场，视情节扣1-2分。 | 2 |  |
| 7、消防主管负责医院消防设备设施、消防器材的使用管理及日常巡查，确保消防设备设施、消防器材的完好、有效。 | 不符合要求，扣1分 | 1 |  |
| 8、消防主管负责医院仓库、办公区、住院病区、教学楼等建筑的防火重点部位、重点防火区域的消防管理。 | 未对重点部位进行巡查，不符合要求，扣1-2分 | 2 |  |
| 9、消防主管定期组织各类员工开展消防知识培训并结合医院实际情况制定消防年度工作计划。 | 未按规定时间培训，扣1-2分。 | 2 |  |
| 10、消防主管定期组织进行防火安全检查，发现隐患，及时上报、监督相关部门整改。 | 不符合要求，扣1分 | 1 |  |
| 11、对于甲方反馈的问题或投诉能够及时解决，并建立相应的措施，有效实行。 | 对甲方反馈的问题不及时解决，发生一次扣1分，再次发生扣1-2分 | 2 |  |
| 二 | 秩序员 （20分） | 1、严格执行国家保安、消防等部门有关安全保卫工作的法律、法规和方针、政策，确保客户和患者的人身、财产安全，确保医院服务区域内的财产、设施等安全，认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏等预防工作，根据遇到的实际情况，积极采取切实有效的措施，杜绝各类安全事件的发生。 | 不符合合同规定，每发现一次扣2分；再次发生视情节轻重，扣2-5分 | 5 |  |
| 2、巡视执勤时要保持头脑清楚和警觉，并熟悉各类突发事件的应急预案处理程序和手段，发生紧急情况，应急处理及时。 | 应急处理不及时，或到达时效不及时每发现一次扣2分，再次发生视情节轻重，扣2-5分 | 5 |  |
| 3、按规定着工作服值岗，着装整齐，举止文明，不得迟到、早退。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-4分 | 4 |  |
| 5、男女发型自然大方，不留奇型怪发，男不准留长发、胡须、女在工作期间不得披发过肩。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 6、按规定佩戴标志、工牌、志愿者袖标、着制式服装，服装样式冬、夏制服不得混穿。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 三 | 消防巡查岗（9分） | 1、按要求对全院消防设施进行消防巡查。 | 未对消防设置进行巡查，不符合要求，扣1-2分 | 2 |  |
| 2、劝阻院内吸烟人员，落实全员控烟工作。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣1-3分 | 3 |  |
| 3、履行本岗位职责，落实消防安全制度，不得对消防安全工作造成影响。 | 视情节轻重，扣1-2分 | 2 |  |
| 4、会使用灭火器材灭火、会报火警、按时参加消防培训、演练。 | 视情节轻重，扣1-2分 | 2 |  |
| 四 | 安检岗 （20分） | 1、未按时到指定地点列队集合，参加班前班后会。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 2、工作时不得闲聊、打闹，当班值岗期间禁止使用手机做与工作岗位无关事宜；当值期间保持高度警惕性，发现违规物品按规定及时处置。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 3、安检按规定进行人身及物品检查，检查动作规范标准。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 4、当值时因工作失职被投诉并调查属实。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 五 | 消控室 （25分） | 1、工作中要严格遵守安全操作规程，不得随意摆弄监控设备，不得无故中断监控，不得删除录像资料。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 2、消控岗位值岗人员必须持符合卫健委要求相关等级证书上岗。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 3、不得迟到、早退，不得擅自换岗，严禁脱岗、睡岗。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 4、非监控室人员不得进入监控室，员工、和外来人员需到监控室查看监控录像或调阅有关资料必须经保卫处或相关部门确认。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 5、严禁使用手机、相机等设备对视频监控进行拍照，录像。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-5分 | 5 |  |
| 6、微机储存、显示的有关监控数据、资料、发送的信息等，工作人员应妥善将其保存，并打印、分类装订成册归档保存，未经领导批准不准泄露。 | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生视情节轻重，扣1-4分 | 4 |  |
| 六 | 钥匙房 （6分） | 1、所有钥匙应由钥匙房统一编号、登记，并建立钥匙管理台账。  | 不符合要求，发生一次扣1分，再次发生扣2分 | 2 |  |
| 2、钥匙应存放在专用钥匙柜内，钥匙柜应放置在钥匙房内。  | 不符合要求，发生一次扣1分 | 1 |  |
| 3、各科室在领取钥匙时，需填写钥匙领用登记表，注明领取人、领取时间、领取原因等信息。 | 未按规定登记、擅自私发钥匙，视情节轻重，扣1-3分 | 3 |  |
| 七 | 合计 |  |  | 100分 |  |
| 八 | 加分（10分） | 1．在合同范围以外，很好的配合医院工作，并有突出表现的，或受到表扬的。 | 受到院方、患者表扬，一次加1分,受到上级检查部门表扬，一次加2分，最高限5分事迹在多媒体上表扬的，一次加5分；每有一项突出事迹加5分 | 55 |  |
| 2．保护医护人员、病患生命和财产，表现英勇或突出事迹，发现重大隐患，避免事故发生。 |  |

备注：以上考核内容依据物业合同和实际服务情况确定，后期根据物业服务范围变化逐步调整。

考核人签字：

第三部分 投标须知

A 说明

1. 概述

1.1 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》《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于投标邀请函中所叙述项目货物和服务的采购。

1.3 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

2. 定义

2.1 “采购人”和“招标人”系指本次招标活动的采购单位。“采购代理机构”系指组织本次招标活动的机构，即“天津市政府采购中心”。

2.2 “投标人”系指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.3 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

3. 解释权

3.1 本次招投标的最终解释权归为采购人、采购代理机构。

3.2 本文件未作须知明示，而又有相关法律、法规规定的，采购人、采购代理机构将对此解释为依据有关法律、法规的规定。

4. 合格的投标人

4.1 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条供应商参加政府采购活动应当具备的条件及其他有关法律、法规关于供应商的有关规定，有能力提供招标采购服务的供应商。

4.2 符合《投标邀请函》中关于供应商资格要求（实质性要求）的规定。

4.3 关于联合体投标

若《投标邀请函》接受联合体投标的：

（1）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，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

（2）联合体各方均应当符合《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合《投标邀请函》规定的供应商资格条件（实质性要求）。

（3）联合体各方之间应当签订共同投标协议并在投标文件内提交，明确约定联合体主体及联合体各方承担的工作和相应的责任。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一合同项下投标，也不得组成新的联合体参加同一合同项下的投标。

（4）下载招标文件时，应以联合体协议中确定的主体方名义下载。

（5）联合体投标的，应以主体方名义提交投标保证金（如有），对联合体各方均具有约束力。

（6）由同一专业的单位组成的联合体，按照同一项资质等级较低的单位确定资质等级。业绩等有关打分内容根据共同投标协议约定的各方承担的工作和相应责任，确定一方打分，不累加打分；评审标准无明确或难以明确对应哪一方的打分内容按主体方打分。

（7）联合体中任意一方为中小企业的，该方应提供《中小企业声明函》。

（8）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。

4.4 关于关联企业

除联合体外，法定代表人或单位负责人为同一个人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得同时参加同一合同项下的投标。如同时参加，则评审时将同时被拒绝。

4.5 关于中小微企业参与投标

中小微企业是指符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）规定的供应商。中小微企业参与投标应提供《中小企业声明函》。

根据财库〔2014〕68号《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》，监狱企业视同小微企业。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。监狱企业投标时，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，不再提供《中小企业声明函》。

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，残疾人福利性单位视同为小型、微型企业。

4.6 关于分公司投标

第一、二包：根据国务院《物业管理条例》第三十二条的规定“从事物业管理活动的企业应当具有独立的法人资格”，因此本项目不接受分公司投标。

第三、四包：分公司作为投标人参与本项目政府采购活动的，应提供具有法人资格的总公司的营业执照副本扫描件及法人企业授权书，法人企业授权书须加盖总公司公章。总公司可就本项目或此类项目在一定范围或时间内出具法人企业授权书。已由总公司授权的，总公司取得的相关资质证书对分公司有效，法律法规或者行业另有规定的除外。

4.7 关于提供前期服务的供应商

为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

5. 合格的服务

5.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

5.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5.3 系统软件、通用软件必须是具有在中国境内的合法使用权或版权的正版软件，涉及到第三方提出侵权或知识产权的起诉及支付版税等费用由投标人承担所有责任及费用。

6. 投标费用

无论投标过程中的做法和结果如何，投标人自行承担所有与参加投标有关的费用。

7. 信息发布

本项目需要公开的有关信息，包括招标公告、更正公告、中标公告、终止公告等与招标活动有关的通知，采购人、采购代理机构均将通过“天津政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）”和“天津政府采购中心网（http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）”公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注上述媒体和天津市政府采购中心招投标系统“查看项目文件”的相关信息。因没有及时关注而未能如期获取相关信息，投标人自行承担由此可能产生的风险。

8. 询问与质疑

8.1 根据《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）、《天津市财政局关于转发<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>的通知》（津财采[2017]4号）的要求及委托代理协议的授权范围，针对采购文件的询问、质疑应当向采购人提出；针对采购过程、采购结果的询问、质疑应当向天津市政府采购中心提出。

8.2 询问

（1）询问可以采取电话、当面或书面等形式。

（2）采购人应当自收到供应商询问之日起3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

8.3 质疑

（1）提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

（2）供应商认为采购文件、采购过程和采购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七个工作日内，以书面原件形式针对同一采购程序环节一次性提出质疑，否则不予受理。

针对采购结果的质疑，供应商可通过天津市政府采购中心招投标系统“质疑”模块在线提出。

（3）质疑函应当符合《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）第十二条的规定，并按照统一格式提出（具体格式可参照天津市政府采购网（http://tjgp.cz.tj.gov.cn）“下载专区”中的“质疑函格式文本”）。质疑函应当明确阐述采购文件、采购过程、采购结果使自己的合法权益受到损害的法律依据、事实依据、相关证明材料及证据来源，以便于有关单位调查、答复和处理。

（4）供应商质疑应当有明确的请求和必要的证明材料。质疑内容不得含有虚假、恶意成份。依照谁主张谁举证的原则，提出质疑者必须同时提交相关确凿的证据材料和注明证据的确切来源，证据来源必须合法，采购人或天津市政府采购中心有权将质疑函转发质疑事项各关联方，请其作出解释说明。对捏造事实、滥用维权扰乱采购秩序的恶意质疑者，将上报天津市财政局政府采购处依法处理。

8.4 针对询问或质疑的答复内容需要修改采购文件的，其修改内容应当以天津市政府采购网发布的更正公告为准。

9. 其他

本《投标须知》的条款如与《投标邀请函》、《招标项目需求》就同一内容的表述不一致的，以《投标邀请函》、《招标项目需求》中规定的内容为准。

B 招标文件说明

10. 招标文件的构成

10.1招标文件由下述部分组成：

（1）投标邀请函

（2）招标项目需求

（3）投标须知

（4）合同条款

（5）投标文件格式

（6）本项目招标文件的更正公告内容（如有）

10.2 除非有特殊要求，招标文件不单独提供招标项目使用地的自然环境、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。

10.3 加注“★”号条款为实质性条款，不得出现负偏离，发生负偏离即做无效标处理。

10.4 招标文件中涉及的参照品牌、型号仅起说明作用，并没有任何限制性，投标人在投标中可以选用其他替代品牌或型号，但这些替代要实质上优于或相当于招标要求。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 投标截止前，采购人、采购代理机构需要对招标文件进行补充或修改的，采购人、采购代理机构将会通过“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告形式发布。

11.2 更正公告一经在“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”发布，天津市政府采购中心招投标系统将自动发送通知至已获取招标文件供应商的“查看项目文件”，视同已书面通知所有招标文件的收受人。请参与项目的供应商及时关注更正公告，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

11.3 更正公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与更正公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的更正公告内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由采购代理机构以更正公告形式发布，除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效，不得作为投标的依据，由此导致的风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12. 答疑会和踏勘现场

12.1 采购人、采购代理机构召开答疑会的，所有投标人应按《投标邀请函》规定的时间、地点参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.2 采购人、采购代理机构组织踏勘现场的，所有投标人按《投标邀请函》规定的时间、地点参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，采购人、采购代理机构不承担任何责任。

12.3 采购人、采购代理机构在答疑会或踏勘现场中口头介绍的情况，除经“天津市政府采购网”、“天津市政府采购中心网”以更正公告的形式发布外，不构成对招标文件的修改，不作为投标人编制投标文件的依据。

C 投标文件的编制

13. 要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件要求编制投标文件，以使其投标对招标文件做出实质性响应。否则，其投标文件可能被拒绝，投标人须自行承担由此引起的风险和责任。

13.2 投标人应根据招标项目需求和投标文件格式编制投标文件，保证其真实有效，并承担相应的法律责任。

13.3 投标人应对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购人、采购代理机构对其中任何资料进行核实（核对原件）的要求。采购人、采购代理机构核对发现有不一致或供应商无正当理由不按时提供原件的，按有关规定执行。

14. 投标语言及计量单位

14.1 投标人和采购代理机构就投标交换的文件和来往信件，应以中文书写，全部辅助材料及证明材料均应有中文文本，并以中文文本为准。外文资料必须提供中文译文，并保证与原文内容一致，否则投标人将承担相应法律责任。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件，评标委员会有权拒绝其投标。

14.2 除在招标文件中另有规定，投标文件所使用的计量单位均应使用中华人民共和国法定计量单位。

15. 投标文件格式

15.1 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式完整填写。因不按要求编制而引起系统无法检索、读取相关信息时，其后果由投标人自行承担。

15.2 投标人可对本招标文件“招标项目要求”所列的所有服务进行投标，也可只对其中一包或几包的服务投标；若无特殊说明，每一包的内容不得分项投标，原则上按照整包确定中标供应商。

15.3 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。

15.4 如投标多个包的，要求按包分别独立制作投标文件。

15.5 投标文件（包括封面和目录）的每一页，从封面开始按阿拉伯数字1、2、3…顺序编制页码。

16. 投标报价

16.1 投标书、开标一览表等各表中的报价，若无特殊说明应采用人民币填报。

16.2 投标报价是为完成招标文件规定的一切工作所需的全部费用的最终优惠价格。

16.3 除《招标项目需求》中说明并允许外，投标的每一个货物、服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，采购人、采购代理机构均将予以拒绝。

17. 投标人资格证明文件

投标人必须提交证明其有资格进行投标和有能力履行合同的文件，作为投标文件的一部分。

（1）《投标邀请函》中规定的供应商资格要求（实质性要求）证明文件；

（2）若国家及行业对投标项目有特殊资格要求的，还须提供特殊资格证明文件；

（3）涉及本须知中“4. 合格的投标人”相关要求的，按其要求执行。

18. 技术响应文件

18.1 投标人须提交证明其拟提供的服务符合招标文件规定的技术响应文件，作为投标文件的一部分。

18.2 上述技术响应文件可以是文字资料、图纸或数据，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

19. 投标保证金

19.1 按照《招标项目要求》要求执行。

19.2 符合《政府采购货物和服务招标投标管理办法》和《政府采购法实施条例》相关规定。

20. 投标有效期

20.1 投标有效期为提交投标文件的截止之日起60天。投标书中规定的有效期短于招标文件规定的，其投标将被拒绝。

20.2 特殊情况下，采购代理机构可于投标有效期满之前，向投标人提出延长投标有效期的要求。答复应以书面形式进行。投标人可以拒绝上述要求，但不被没收投标保证金。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改投标文件，但将要求其延长投标保证金的有效期。

21. 投标文件的签署及规定

21.1 投标文件应按《招标项目要求》和《投标文件格式》如实编写，未尽事宜可自行补充。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，投标人自行承担由此产生的风险。

21.2 投标人按照《投标邀请函》的要求提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。

21.3 若有修改须于规定时间内重新提交电子投标文件。投标文件因模糊不清或表达不清所引起的后果由投标人自负。

D 投标文件的网上应答和提交

22. 投标人须按《投标邀请函》规定提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。具体方式：使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”提交网上应答并上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）。如有需要，投标人可于工作时间且在招标文件规定的截止时间前到天津市河东区红星路79号天津市政府采购中心窗口完成上述操作。

23. 制作和上传电子投标文件要求

23.1 投标人须下载天津市政府采购中心网-下载中心-《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》。

23.2 投标人须按照招标文件的规定制作电子投标文件，对所需提供的一切纸质材料进行扫描后加入电子投标文件，按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》规定的要求制作加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准），并于投标截止时间前上传至天津市政府采购中心招投标系统。

特别提醒：

（1）由于投标人网络接入速率不可控等网络传输风险，建议投标人在网上应答上传加盖电子签章的电子投标文件后，对上传文件进行下载，核对文件完整性，如是否缺页少页、图片是否显示完整、签章是否有效等，并按照《天津公共资源电子签章客户端安装包及使用说明》要求的文件检查方法进行检查，确保投标文件上传准确、有效。

（2）投标人应当按照天津公共资源电子签章客户端使用说明的要求使用电子签章客户端软件。不按本使用说明使用电子签章客户端软件，或使用word等其它软件进行签章工作，将会造成天津公共资源电子签章客户端无法读取签章信息，并导致投标无效。

23.3 投标人须保证电子投标文件清晰，便于识别，如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响，由投标人自行承担相应责任。

24. 投标人须承诺接受电子投标的方式，并自行承担由此带来的废标、无效投标的风险。

25. 未按招标文件的规定提交网上应答和上传加盖投标人电子签章的电子投标文件（以通过天津公共资源电子签章客户端正确读取签章信息为准）的投标将被拒绝。

E 开标和评标

26. 开标解密和资格审查

26.1 投标人须于《投标邀请函》中规定的时间内使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”完成开标解密。

26.2 由于投标人原因，没有在规定时间内进行网上开标解密，视为无效投标。

26.3 开标解密后，对开标结果进行网上公示，投标人报价为空、为零的将被视为无效投标。

26.4 开标解密后，投标代表人应保持电话畅通并具备相应的网络环境，随时准备接受评委的网上询标。

26.5 投标人须于规定时间内通过天津市政府采购中心招投标系统“询标解答”对评委的网上询标予以解答。如投标代表人被要求到评审现场答疑时，须携带身份证等有效证件原件，以备查验。

26.6 投标截止时间后，投标人不足3家的，不得开标。

26.7 开标解密后，采购人或采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。资格审查合格的投标人不足3家的，不得评标。

27. 评标委员会

27.1 评标委员会成员由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

27.2 评标委员会负责审查投标文件是否符合招标文件的要求，并进行审查、询标、评估和比较。评标委员会认为必要时，可向投标人进行询标。

27.3 出现符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质性响应的供应商不足三家，或投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的情况时，或出现影响采购公正的违法、违规行为时，评标委员会有权宣布废标。

27.4 评标委员会负责完成全部评标工作，向采购人提出经评标委员会签字的书面评标报告。

28. 对投标文件的审查和响应性的确定

28.1 符合性检查。评标委员会依据法律法规和招标文件的规定，对投标文件的内容是否完整、有无计算错误、要求的保证金是否已提供、文件签署是否正确、实质性要求等进行审查，确定每份投标文件是否实质上响应了招标文件的要求。

28.2 投标截止时间后，除评标委员会要求提供外，不接受投标人及与投标人有关的任何一方递交的材料。

28.3 实质上没有响应招标文件要求的投标文件，将被拒绝。投标人不得通过修改或撤回不符合要求的重大偏离而使其投标成为响应性的投标。如出现下列情况之一的，其投标将被拒绝或中标无效：

（1）投标文件未按招标文件的要求加盖电子签章的；

（2）投标有效期短于招标文件要求的；

（3）投标文件中提供虚假材料的；

（4）不能满足招标文件中任何一条实质性要求或加注“★”号条款出现负偏离或经评标委员会认定未实质性响应招标文件要求的或投标内容不符合相关强制性规定的；

（5）未按时进行网上解密或电子投标文件损坏、无效的；

（6）投标报价超出采购预算或最高限价；

（7）存在串通情形的；

（8）单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项下投标的，相关投标均无效；

（9）其他法定投标无效的情形。

28.4 评标委员会对确定为实质上响应的投标进行审核，投标文件报价出现前后不一致的，修改错误的原则如下：

（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。

（5）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。

28.5 评标委员会将要求投标人按上述修改错误的方法调整投标报价，投标人同意后，调整后的报价对投标人起约束作用。如果投标人不接受修改后的报价，其投标将被拒绝。

29. 投标文件的澄清

29.1 澄清有关问题。为了有助于对投标文件进行审查、评估和比较，评标委员会有权要求投标人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作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人有义务按照评标委员会通知的时间、地点指派投标代表人就相关问题进行澄清。

29.2 投标人澄清、说明、答复或者补充的电子文件，加盖电子签章后上传至天津市政府采购中心招投标系统。

29.3 投标人的澄清、说明、答复或者补充应在规定的时间内完成，并不得超出投标文件的范围或对投标内容进行实质性的修改。

29.4 澄清文件将作为投标文件的一部分，与投标文件具有同等的法律效力。

30. 投标的评估和比较

评标委员会将根据招标文件确定的评标原则和评标方法对确定为实质上响应招标文件要求的投标进行评估和比较。

31. 评标原则和评标方法

31.1 评标原则

（1）评标委员会应当按照客观、公正、审慎的原则，根据招标文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

（2）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。

（3）对招标文件中描述有歧义或前后不一致的地方，但不影响项目评审的，评标委员会有权进行评判，但对同一条款的评判应适用于每个投标人。

（4）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。

31.2 评标方法

（1）采用“综合评分法”的评标方法，具体评审因素详见《招标项目需求》。评标采用百分制，各评委独立分别对实质上响应招标文件的投标进行逐项打分，对评标委员会各成员每一因素的打分汇总后取算术平均分，该平均分为供应商的得分。

（2）根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《关于进一步规范政府采购评审工作有关问题的通知》（财库〔2012〕69号）的规定，评标委员会成员要依法独立评审，并对评审意见承担个人责任。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评审报告上签署不同意见并说明理由，否则视为同意。

（3）评标委员会审查产品资质或检测报告等相关文件符合性时，应综合考虑行业特点、交易习惯、采购需求最本质原义等情况，而不应以投标文件中产品名称与招标文件产品名称是否一致作为审查的标准。

（4）中标候选供应商产生办法：按得分由高到低顺序确定中标候选供应商；得分相同的，按投标报价由低到高顺序确定中标候选供应商；得分且投标报价相同的，按技术指标优劣顺序确定中标候选供应商，采购人或评标委员会经采购人授权后按中标候选供应商顺序确定中标供应商。

（5）根据《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）第43条规定，如评审现场经财政部门批准本项目转为其他采购方式的，按相应采购方式程序执行。

32. 其他注意事项

32.1 在开标、投标期间，投标人不得向评标委员会成员或采购代理机构询问评标情况、施加任何影响，不得进行旨在影响评标结果的活动。

32.2 为保证定标的公正性，在评标过程中，评标委员会成员不得与投标人私下交换意见。在开、评标期间及招标工作结束后，凡与评标情况有接触的任何人不得透露审查、澄清、评价和比较等投标的有关资料以及授标建议等评标情况。

32. 3 本项目不接受赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

F 授予合同

33. 中标供应商的产生

33.1 采购人可以事先授权评标委员会直接确定中标供应商。

33.2 采购人也可以按照《政府采购法》及其实施条例等法律法规的规定和招标文件的要求确认中标供应商。

34. 中标通知

34.1 中标公告发布同时，采购代理机构将通过天津市政府采购中心招投标系统以电子形式向中标供应商发出《中标通知书》（请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“查看项目文件”中获取）。《中标通知书》一经发出即发生法律效力。

35. 投标人可使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“项目资审情况”中获取未通过资格审查的原因或从“供应商系统”的“查看排序和得分”中获取未中标人本人的评审得分与排序。

36. 签订合同

36.1 采购人与中标供应商应当在中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同。合同文本请使用天津数字认证有限公司发出的CA数字证书（原天津市电子认证中心发出尚在有效期内的CA数字证书仍可使用）登录天津市政府采购中心网（网址：http://tjgpc.zwfwb.tj.gov.cn）-“网上招投标”-“供应商登录”-“市级集采机构入口”，并从“供应商系统”的“合同”中获取。

36.2 招标文件、中标供应商的投标文件及其澄清文件等，均为签订合同的依据，且为合同的组成部分。

37. 履约保证金

37.1 若《招标项目要求》规定须提交履约保证金的，中标供应商须按照规定要求提交履约保证金。

37.2 中标供应商未能按合同规定履行其义务，采购人有权没收其履约保证金。

38. 中标供应商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供应商，也可以重新开展政府采购活动。

39. 合同分包

39.1 未经采购人同意，中标供应商不得分包合同。

39.2 政府采购合同分包履行的，中标供应商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。

第四部分 合同条款

**第一、二包：**

**采购人（甲方）：**

**供应商（乙方）：**

甲、乙双方根据项目（项目编号：TGPC-201-）的政府采购结果和招标文件（或采购文件）的要求，并经双方协商一致，达成本合同：

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

第一条委托物业的基本情况

物业名称：

物业类型：

坐落位置：

物业管理区域四至：

东至：南至：

西至：北至：

占地面积：大楼总建筑面积：

其中：地上面积：平方米

地下面积：平方米

标准层面积：平方米

人防建筑面积：平方米

建筑层数：地上层，地下层

建筑尺寸：长：米，宽：米，高：米

建筑层高：

建筑结构：

第二条物业服务内容及标准

（一）房屋本体和共用部位的维修、养护和管理：

（二）共用设施设备运行、维修、养护：

1.供、配电设施设备:

2.给、排水设施设备:

3.升降系统:

4.消防系统:

5.空气调节系统:

6.智能化系统:

7.楼宇自动化系统（通讯系统等）:

8.停车场管理系统:

9.其他:

（三）共用部位和共用场地的环境保洁和绿化养护：

（四）物业装饰装修的管理：

（五）车辆行驶和停放秩序的服务、管理：

（六）物业管理区域内公共秩序的维护和消防管理：

（七）物业档案的建立、保管和使用：

（八）其他委托事项：

1、

2、

3、

第三条物业服务合同期限

物业服务合同期限为年。

自 年 月 日起至 年 月 日终止。

第四条甲方权利义务

（一）代表和维护采购人所有人员在物业管理服务活动中的合法权益；

（二）制定、修改管理规约，监督采购人所有人员遵守管理规约；

（三）审定物业服务合同内容，选聘、解聘物业服务企业；

（四）审定乙方提出的物业管理服务年度计划及管理制度，监督并配合乙方管理服务工作的实施及制度的执行；

（五）制定、修改、审议物业管理区域内共用部位和共用设施设备的使用、公共秩序和环境卫生的维护等方面的规章制度或者物业服务企业提出的其他管理事项；

（六）负责提供物业管理服务所需相关文件和资料；

（七）其他：

1、

2、

3、

第五条乙方权利义务

（一）依照国家、本市有关规定和本合同约定，制定物业管理服务方案和制度，对物业及其共用设施设备、消防、公共秩序及环境卫生等进行管理服务；

（二）在本物业管理区域内的显著位置，将服务内容、服务标准和收费项目、收费标准等有关情况进行公示；

（三）依照本合同约定向采购人收取物业管理服务费；

（四）建立物业项目的管理档案；

（五）对采购人违反国家和本市有关物业管理方面的法律、法规和规章及管理规约的行为，进行劝阻、制止，并向甲方和有关部门报告；

（六）对侵害物业共用部位、共用设施设备的行为要求责任人停止侵害、排除妨害、恢复原状；

（七）不得将物业项目全部委托给他人管理，但可以将专项服务委托专业公司承担；

（八）负责编制物业的年度维修养护计划，并组织实施；

（九）提前将装饰装修房屋的有关规定书面告知采购人，当采购人装饰装修房屋时，对不符合安全要求和影响公共利益的行为，进行劝阻制止，劝阻无效时向有关行政管理部门报告；

（十）负责编制物业服务年度计划；

（十一）对本物业的共用部位、设施及场地不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或者完善配套设施设备，经甲方同意后报有关部门批准方可以实施；

（十二）本合同终止乙方不再管理本物业时，在合同终止之日起十日内，除向甲方移交本合同规定的资料外，还必须办理下列移交事项：

1、预收的物业管理服务费等收益余额；

2、物业管理项目的档案资料；

3、物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

（十三）应当协助公安部门做好物业管理区域内的公共秩序维护和安全防范工作。在本物业管理区域内发生治安案件或者各类灾害事故时，应当及时向公安和有关部门报告，并积极协助做好调查和救助工作；

（十四）接受采购人的监督；

（十五）接受物业管理行政主管部门的监督指导；

（十六）其他：

第六条物业管理服务费用

本物业管理区域内的物业管理服务费采取包干制的形式，年服务费用为大写：（小写：）。

乙方按照上述标准收取物业服务费用，并按本合同约定的服务内容和质量标准提供服务，盈余或亏损由乙方享有或承担。

付款方式如下：

第七条物业管理用房

在合同生效之日起日内，甲方向乙方无偿提供并移交建筑平方米、坐落于的物业管理用房，用于物业管理服务活动。物业管理用房属采购人所有，乙方负责维修、养护，不得买卖和抵押；任何单位和个人不得占用或者改作他用。

第八条物业及物业管理交接

自本合同生效之日起，由甲方向乙方移交下列资金、物品和资料：

（一）竣工总平面图，单体建筑、结构、设备的竣工图，附属配套设施、地下管网工程竣工图等资料；

（二）物业竣工验收资料；

（三）共用设施设备安装、使用、维护和保养技术资料；

（四）物业质量保证书和使用说明书；

（五）物业管理服务费等余额；

（六）物业管理需要的其他资料；

（七）物业管理用房和属于采购人的场地、设施设备。

第九条采购人装饰装修房屋，应当遵守国家和本市有关规定。

采购人应当与物业服务企业签订装饰装修管理服务协议。装饰装修管理服务协议一般包括装饰装修工程的内容和期限、允许施工的时间、废弃物的清运和处置以及相关费用等。

第十条违约责任

（一）甲方违反合同第四条的约定，使乙方未完成规定的管理服务目标，乙方有权要求甲方解决，逾期未解决的，甲方承担违约责任；造成乙方经济损失的，甲方应当给予乙方经济赔偿。

（二）乙方违反本合同第二、五条的约定，未能达到约定的管理服务目标，甲方有权要求乙方在日内整改，逾期未整改的，乙方承担违约责任；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

（三）乙方违反本合同第六条约定，擅自提高收费标准的，甲方有权要求乙方清退；造成甲方经济损失的，乙方应当给予甲方经济赔偿。

（四）合同期满，乙方未按规定时间向甲方办理移交事项，乙方向甲方支付违约金元。

（五）若采购人部分人员拒绝、阻碍乙方对物业共用部位、共用设施设备进行维修、养护，造成损失的，甲方应当承担赔偿责任。

（六）甲、乙任何一方无正当理由提前终止合同的，应当向对方支付 元的违约金；违约方还应当承担超过违约金部分的经济损失。

（七）其他：

第十一条质量纠纷的约定

因房屋建筑质量、设施设备质量或者安装技术等原因，达不到使用功能，造成重大事故的，由甲方向开发建设单位反映并作善后处理。产生质量事故的直接原因，以有资质的鉴定部门的鉴定为准。

第十二条不可抗力的约定

本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应当按有关法律规定及时协商处理。

第十三条免责条款

以下情况乙方不承担责任：

1、乙方已履行本合同约定义务，但因物业本身固有瑕疵造成损失的；

2、因维修养护物业共用部位、共用设施设备需要且事先已告知采购人，暂时停水、停电、停止共用设施设备使用等造成损失的；

3、因非乙方责任出现供水、供电、供气、供热、通讯、有线电视及其他共用设施设备运行障碍造成损失的。

第十四条合同的解除

本合同因任何一方原因而无法继续履行的，解除合同的一方应当在三个月前将解除时间、原因书面告知合同另一方，解除前应报请政府采购主管部门备案（通知）。

合同解除后，按照有关规定办理相关交接手续。

第十五条争议处理

由于甲、乙双方在履行本合同过程中出现问题，由甲、乙双方直接交涉解决，包括采用诉诸法律的手段。

本合同未作明示约定，而又有相关法律、法规规定的，从其规定。本合同发生争议产生的诉讼，由合同履行所在地人民法院管辖。

第十六条合同附件

有关涉及本合同乙方向天津市政府采购中心所提交的投标文件及有关澄清资料和服务承诺均视为本合同不可分割的部分，对乙方具有约束力。

本合同及其附件和合同特殊条款中未规定的事宜，均遵照国家和本市有关法律、法规和规章执行。

第十七条合同生效

本合同一式 份，甲方持 份，乙方持 份，均具同等效力，签字盖章后生效。

采购人-甲方（公章）： 供应商-乙方（公章）：

地址： 地址：

法定代表人： 法定代表人：

委托代理人： 委托代理人：

电话： 电话：

时间： 年 月 日

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

**第三、四包：**

**合同一般条款**

甲方（采购人）：

乙方（中标供应商）：

根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及天津市政府采购中心“<#项目名称#>”（项目编号：<#项目编号#>）招标文件的要求和成交结果，经甲乙双方协商一致，签订本合同。双方共同遵守如下条款（其他有关合同项目的特定信息由合同附件予以说明，合同附件及本项目的招标文件、投标文件、中标通知书、在实施过程中双方共同签署的补充文件等均为本合同不可分割之一部分）。

* 本合同为中小企业预留合同
* 本合同非中小企业预留合同

第一条 乙方提供服务的受益人为甲方，甲乙双方均应对履行本合同承担相应的责任。

第二条 具体委托管理事项见本项目招标文件“项目需求书”。

第三条 服务期限：20 年 月 日～20 年 月 日。

第四条 甲方权利义务

（一） 审定乙方拟定的保安管理制度及实施方案。

（二） 检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况。

（三） 有权审核乙方提出的保安管理制度、财务预算及决算。

（四） 由甲方按实际需要，要求乙方提供具有特殊专长的保安员。

（五） 如因保安员的休请假、撤换造成保安人数的空缺，乙方须在保证保安岗位正常执勤的前提下\_\_\_\_日内予以补充。

（六） 有权监督乙方发放的工资是否符合法定最低标准，有否按时支付国家规定社会保险费用（养老、失业、医疗、生育、工伤）与住房公积金费用，同时有权要求乙方出示相关的文件与证明。

（七） 招标文件、投标文件及合同附件中约定的甲方其它权利义务。

第五条 乙方权利义务

（一） 根据有关法律法规及本合同的约定，制订管理制度，编制管理年度计划，并经甲方审定后实施。

（二） 乙方不得转包或分包项目内容，乙方转包或分包项目内容的，甲方有权解除合同，不予退还履约保证金。

（三） 负责编制管理年度计划。

（四） 对甲方提供使用的办公用房、设施，乙方不得擅自改建或改变使用功能。

（五） 在日常管理过程中发生的事故应及时告知采购人。

（六） 在服务期内，乙方必须做好工作人员所需要的安全教育及安全措施，保证工作人员的安全，乙方工作人员在甲方工作范围内发生事故的一切责任由乙方负责。

（七） 乙方的服务人员要有符合国家规定的上岗证，乙方的服务人员须听从甲方调动指挥。

（八） 乙方服务人员的工资、社会保险等福利，必须符合国家有关规定。

（九） 本合同终止时，乙方须向甲方移交有关档案资料。

（十） 招标文件及合同附件中约定的乙方其它权利义务。

第六条 具体质量要求详见项目需求书。

第七条 合同金额

在服务期内，甲方支付给乙方的保安服务费总金额为人民币 元（￥ ）。此费用甲方分 次支付，每次支付金额为 元。

第八条 付款方式

按采购文件第二部分的规定。

第九条 服务费用

合同履行期间国家或地区政策调整（如最低工资标准调整），则服务费于次月作相应调整。（可选，与需求相对应）

第十条 税费

按照中国现行税法规定的税费均应由甲、乙方分别自行负担。

第十一条 乙方应在合同签订后 个工作日内，向甲方提交履约保证金，履约保证金额为人民币 元（￥ ）。若乙方没有违约行为，履约保证金在合同有效期满后 个工作日内由甲方无息退还。

第十二条 乙方提供发票后，甲方应按期付清服务费，每逾期一天，支付欠款总额3‰的违约金；累计违约金不超过服务费总额的5%。乙方应按其响应项目提供服务，凡未提供或未达到标准的限期整改，逾期未改的，每逾期一天，由甲方扣除当月服务费的3‰作为违约金，累积违约金不超过服务费总额的5%。

第十三条 乙方违反本合同规定，所提供的服务未达到合同要求，甲方书面提出整改通知，累计提出达三次，乙方未按要求及时整改的，甲方有权终止合同，没收履约保证金，由此造成甲方经济损失的，乙方应给予赔偿。

第十四条 由于不可预见、不可避免、不可克服等不可抗力的原因，一方不能履行合同义务的，应当在不可抗力发生之日起 天内以书面形式通知对方，证明不可抗力事件的存在。

第十五条 不可抗力事件发生后，甲方和乙方应当积极寻求以合理的方式履行本合同。如不可抗力无法消除，致使合同目的无法实现的，双方均有权解除合同，且均不互相索赔。

第十六条 扣罚标准：

第十七条 服务费用涉及的投诉类型、过错大小、事故性质、有效性的确定由甲、乙双方另行协商予以明确，个别投诉事项可以具体个案具体明确，有分歧异议的，以甲方的意见为准。

第十八条 罚金原则上用于甲方奖励乙方派驻人员中的服务表现优秀员工，具体奖励事项、奖励金额由甲方确定。

第十九条 非天津注册投标人一旦成交，须在\_\_\_\_\_\_\_\_\_内到天津市公安机关进行备案。

第二十条 本合同发生争议，由双方协商，协商不成时向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第二十一条 本合同一式 份，具有同等效力，甲、乙双方各执 份。合同自双方签字盖章之日起生效。

第二十二条 本合同未尽事宜，由双方协商处理。

甲方： （盖章） 乙方： （盖章）

签约代表： 签约代表：

地 址： 地 址：

电 话： 电 话：

签约日期： 年 月 日 签约日期： 年 月 日

**合同特殊条款**

合同特殊条款是合同一般条款的补充和修改。如果两者之间有抵触，应以特殊条款为准。

合同特殊条款由甲、乙双方根据采购项目的具体情况协商拟订。

第五部分 投标文件格式

**投标文件封面格式**



投 标 文 件

**（加盖电子签章）**

**项目编号：**

**项目名称：**

**投标包号：**

**投标单位名称：**

**投标代表人姓名：**

**投标日期： 年 月 日**

**投标文件总目录**

**（投标人自行编制）**

**评分因素及评标标准页码检索**

**（需投标人按招标文件“评分因素及评标标准”中每个评分项逐项列明页码）**

**附件1-1**

**投标书**

致：天津市政府采购中心

根据贵方为天津市 项目（项目编号： ）的投标邀请，投标人代表 （姓名/职务）经正式授权并代表我公司 （投标单位名称、地址）提交网上应答及上传加盖电子签章的投标文件。

据此函，投标人代表宣布同意如下：

1. 所附投标报价表中规定的应提供服务的投标总价为：

第 包，￥ 元（人民币），大写 。

……

2. 我公司将按招标文件的规定履行合同责任和义务。

3. 我公司已详细审查全部招标文件，包括更正公告以及全部参考资料和所有附件。我们完全理解并同意放弃对这方面有不明及误解的权利，并认为全部招标文件（包括更正公告以及全部参考资料和所有附件）公平公正，无倾向性和排他性。

4. 我公司的投标有效期为开标之日起60天。

5. 我公司同意按照招标方要求提供的与投标有关的一切数据或资料，并声明投标文件及所提供的一切资料均真实有效。由于我公司提供资料不实而造成的责任和后果由我公司自行承担。

6. 我公司保证所投产品来自合法的供货渠道，若中标，则有义务向采购人提供其需要的有效书面证明材料。如果提供非法渠道的商品，视为欺诈，并承担相关责任。

7. 我公司已熟知贵中心关于本项目电子招投标的要求和规定。我公司完全响应本次招投标通过网上进行的方式，我方承诺投标数据以应答截止时间贵中心网络服务器数据库的记录为准，一切因网络通信或我方操作失误造成的应答数据错误或缺失均与贵中心无关，我方愿承担因此出现的任何风险和责任。

8. 我公司承诺完全符合《政府采购法》、《政府采购法实施条例》等法律法规规定，并随时接受采购人、采购代理机构的检查验证。在整个招标过程中，我公司若有违规行为，我公司完全接受贵中心依照相关法律法规和招标文件的规定给予处罚。

9. 我公司承诺未列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单，也未列入中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单，符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的各项条件，具备履行合同所必需的设备和专业技术能力，投标截止日前3年在经营活动中没有重大违法记录。

10. 我公司若中标，本承诺将成为合同不可分割的一部分，与合同具有同等的法律效力。

11. 如违反上述承诺，我公司投标无效且接受相关部门依法作出的处罚，并承担通过“天津市政府采购网”等相关媒体予以公布的任何风险和责任。

12. 我公司开票信息如下，此信息与我公司在税务局注册的信息一致：

纳税人识别号：

地址、电话：

开户行及账号：

选择开具发票类型（增值税专用发票/增值税普通发票）：

投标人名称：

日期： 年 月 日

**附件1-2**

**真诚参与政府采购活动承诺书**

致：天津市政府采购中心

我单位自愿按照政府采购法确立的诚实信用原则参与 项目（项目编号： ）的政府采购活动。在整个政府采购活动中，我单位郑重做出如下承诺：

1. 我单位遵守政府采购相关法律法规。

2. 我单位对递交的投标（响应）文件全部内容的真实性、合法性负有审慎的审查义务，对提交的全部材料（包括我单位制作形成的材料、第三方单位提供的材料、员工个人提供的材料等）的真实性负责，并承担相应法律责任。

3.我单位投标（响应）文件中提供的业绩合同、第三方单位证明材料、发票、各类企业证书、各类人员证书、社保缴费证明等，我单位已经通过核对原件、国家税务总局全国增值税发票查验平台查询、全国认证认可信息公共服务平台查询、发证机关官网（包含但不限于特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询平台、技能人才评价证书全国联网查询、全国特种设备公示信息查询平台等）查询、学信网查询等手段进行了核实，确保上述材料的真实性。对不能确保真实性的材料不放入投标（响应）文件中。

4. 一旦经财政部门查实我单位的投标（响应）文件中存在虚假材料，无论我单位是否获得中标成交资格，无论该虚假材料是否影响评审结果，无论该虚假材料是否为我单位员工个人或第三方提供，无论我单位是否对该虚假材料进行过真实性审核，我单位均认可财政部门按照《政府采购法》第七十七条的规定给予的处罚。

5. 我单位知晓涉嫌伪造、变造国家机关的公文、证件、印章的，涉嫌串通投标的组织或个人，将被依法追究刑事责任。

投标人：

日期：

**附件2**

**开标一览表**

项目名称：

项目编号：

 单位：元

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 包号 | 服务名称 | 数量 | 投标总价 | 备注 |
| 1 | 天津市第一中心医院复康院区物业管理 | 1项 |  | 服务期三年 |
| 2 | 天津市第一中心医院水西院区物业管理 | 1项 |  | 服务期三年 |
| 3 | 天津市第一中心医院复康院区保安服务 | 1项 |  | 服务期三年 |
| 4 | 天津市第一中心医院水西院区保安服务 | 1项 |  | 服务期三年 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期：

**附件3-1**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号： 1

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 价格分项组成 | 报价 |
| 1 | 人员费用 | 人员工资： |
| 社会保险： |
| 住房公积金： |
| 福利费： |
| 加班费： |
| 其他： |
| 2 | 日常工作中所用到的保洁工具和消耗品如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋、告示牌等费用；地毯清洗养护费用 | 304500 |
| 3 | 医疗垃圾袋、扎带、铜版纸不干胶、斑马碳带、防护用品等费用 | 169300 |
| 4 | 绿化养护费用 | 90000 |
| 5 | 绿植租摆费用 | 238000 |
| 6 | 消杀灭四害费用 | 106700 |
| 7 | 大理石结晶相关费用 | 216000 |
| 8 | PVC地面打蜡相关费用 | 118000 |
| 9 | 外墙清洗相关费用 | 421200 |
| 10 | 气动物流维保零配件费用 | 90000 |
| 11 | 化粪池清掏费用 | 157500 |
| 12 | 室外排水管网疏通相关费用 | 244500 |
| 13 | 硫化氢治理相关费用 | 168000 |
| 14 | 二次水箱清洗及水质检测相关费用 | 118900 |
| 15 | 真空排系统维护（站内及管路）相关费用 | 423000 |
| 16 | 真空排系统维护（末端）相关费用 | 164600 |
| 17 | 净化区域空调机组维保费用 | 398955 |
| 18 | 助孕中心净化系统维保费用 | 204216 |
| 19 | 高压微雾加湿系统维保费用 | 72360 |
| 20 | 净化区域风冷热泵机组四季维保费用 | 600789 |
| 21 | 医院核磁及CT专用空调及多联机维保费用 | 337680 |
| 22 | 物业管理责任险费用 | 102600 |
| 23 | 服装费用 | 56045.91 |
| 24 | 办公费用 |  |
| 25 | 固定资产折旧 |  |
| 26 | 利润 |  |
| 27 | 税金 |  |
| 28 | 其他需要列明的费用 |  |
| 合计 |  |

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超最高限价的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称： 日期：

**附件3-2**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号： 2

单位：元

| 序号 | 价格分项组成 | 报价 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 人员费用 | 人员工资： |
| 社会保险： |
| 住房公积金： |
| 福利费： |
| 加班费： |
| 其他： |
| 2 | 日常工作中所用到的保洁工具和消耗费用 | 157912 |
| 3 | 医疗垃圾袋、扎带、铜版纸不干胶、斑马碳带、防护用品费用 | 318069.36 |
| 4 | 绿化养护费用 | 258000 |
| 5 | 一次性绿植补种费用 | 67692.23 |
| 6 | 绿植租摆费用 | 201060 |
| 7 | 外墙清洗（主楼） | 496364 |
| 8 | 外墙清洗（实训楼、感染楼） | 297818 |
| 9 | 外墙清洗（体检楼、核医学楼） | 297818 |
| 10 | 大理石结晶费用 | 65123.01 |
| 11 | 玻化砖打蜡（B3-B2层）费用 | 480000 |
| 12 | 玻化砖打蜡（B1层）费用 | 380637.5 |
| 13 | 玻化砖打蜡（1层）费用 | 380637.5 |
| 14 | 玻化砖打蜡(2-3层) 费用 | 450000 |
| 15 | 玻化砖打蜡(4-5层) 费用 | 450000 |
| 16 | PVC地面打蜡（13-16层）费用 | 451957.1 |
| 17 | PVC地面打蜡（10-12层）费用 | 338967.8 |
| 18 | PVC地面打蜡（7-9层）费用 | 338967.8 |
| 19 | PVC地面打蜡（3-6层）费用 | 419674.5 |
| 20 | PVC地面打蜡（B3-2层）费用 | 387391.8 |
| 21 | PVC地面打蜡（实训楼、感染楼）费用 | 322826.5 |
| 22 | PVC地面打蜡（核医学楼、体检楼）费用 | 322826.5 |
| 23 | 消杀灭四害费用 | 306000 |
| 24 | 化粪池清掏费用 | 170887.5 |
| 25 | 室外排水管网疏通相关费用 | 194444.45 |
| 26 | 硫化氢治理相关费用 | 348800 |
| 27 | 硫化氢治理检测费用 | 313600 |
| 28 | 地下集水井潜水泵维修保养费用 | 180000 |
| 29 | 垃圾被服系统运行费用 | 450000 |
| 30 | 垃圾被服系统维护费用 | 486000 |
| 31 | 二次水箱清洗及水质检测费用 | 49104 |
| 32 | 真空排系统运行费用 | 450000 |
| 33 | 真空排系统水罐清洗费用 | 106080 |
| 34 | 真空排系统维护费用 | 495854.07 |
| 35 | 气动物流系统维保费用 | 494000 |
| 36 | 轨道物流系统维保费用 | 189167 |
| 37 | 中央空调系统（组合空调）设备设施运行维保清洗消毒费用 | 240000 |
| 38 | 中央空调系统（核医学楼、实训楼、体检楼、发热门诊楼风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒费用 | 200000 |
| 39 | 中央空调系统（住院部7-16层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒费用 | 400000 |
| 40 | 中央空调系统（门急诊1-6层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒费用 | 300000 |
| 41 | 中央空调系统（地下区域B1-B3层风机盘管）设备设施运行维保清洗消毒费用 | 250000 |
| 42 | 中央空调系统风道清洗消毒（核医学楼、实训楼、体检楼、发热门诊楼）费用 | 490000 |
| 43 | 中央空调系统风道清洗消毒（住院部7-16层）费用 | 440000 |
| 44 | 中央空调系统全域风道清洗消毒（门急诊1-6层、地下区域B1-B3层）费用 | 440000 |
| 45 | 物业管理责任险费用 | 232500 |
| 46 | 服装费用 | 92050.19 |
| 47 | 办公费用 |  |
| 48 | 固定资产折旧 |  |
| 49 | 利润 |  |
| 50 | 税金 |  |
| 51 | 其他需要列明的费用 |  |
| 合计 |  |

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超最高限价的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称： 日期：

**附件3-3**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号： 3

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 价格分项组成 | 报价 |
| 1 | 人员费用 | 人员工资： |
| 社会保险： |
| 住房公积金： |
| 福利费： |
| 加班费： |
| 其他： |
| 2 | 保安服务所需的器械耗材费用 |  |
| 3 | 安检员参加培训相关费用 |  |
| 4 | 服装费用 | 12365.43 |
| 5 | 办公费用 |  |
| 6 | 固定资产折旧 |  |
| 7 | 利润 |  |
| 8 | 税金 |  |
| 9 | 其他需要列明的费用 |  |
| 合计 |  |

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超最高限价的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称： 日期：

**附件3-4**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号： 4

单位：元

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 序号 | 价格分项组成 | 报价 |
| 1 | 人员费用 | 人员工资： |
| 社会保险： |
| 住房公积金： |
| 福利费： |
| 加班费： |
| 其他： |
| 2 | 保安服务所需的器械耗材费用 |  |
| 3 | 安检员参加培训相关费用 |  |
| 4 | 服装费用 | 12461.78 |
| 5 | 办公费用 |  |
| 6 | 固定资产折旧 |  |
| 7 | 利润 |  |
| 8 | 税金 |  |
| 9 | 其他需要列明的费用 |  |
| 合计 |  |

注：1. 上述合计价格应为服务期的最终优惠价格。

2. 上表合计价格应与《开标一览表》报价金额保持一致。

3. 上表中人员工资+社会保险+住房公积金应与《人员费用分项一览表》合计金额保持一致。

4. 上述表格中列明的条目，在本项目中如不涉及，请填写“不涉及”。

5. 上述报价不得出现0报价。

6. 投标报价在不超最高限价的前提下，其合理性由评标委员会在评分中予以考虑。

投标人名称： 日期：

**附件4**

**人员费用分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

单位：元

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 具体岗位 | 人数（人） | 月工资/人 | 月保险/人 | 月公积金/人 | 月小计 | 三年小计 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 人员费用合计 |  |  |

**备注：**

**1、上表中工资是指在扣除劳动者个人负担的社会保险费、个人负担的公积金、个人所得税等合理费用之前的应发工资；**

**2、 投标人应按国家及天津市社会保险、住房公积金相关规定为本项目人员缴纳社会保险、住房公积金，在投标文件中对人员保险、公积金缴纳类别及测算标准另附说明，如有人员享有优惠政策，须将享有优惠政策的批准文件和政策文件一并提供，否则不予认定。**

**3、上表中的月小计=人数\*（月工资/人+月保险/人+月公积金/人），三年小计=月小计\*36**

投标人名称：

日期：

**附件5**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （二）时间、地点要求 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （三）付款方式 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| （四）投标保证金和履约保证金 |
| 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

投标人名称：

日期：

**附件6-1**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

项目编号：

包号：

| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | （一）投标人须承诺所提供的服务、人员、设备及耗材等均符合相关强制性规定。 |  |  |  |
| 2 | （二）投标人须承诺一旦中标，根据《中华人民共和国劳动合同法》及其他法律法规的要求与服务人员签订劳动合同，按国家及天津市相关政策规定，支付工资、加班费和福利费、缴纳社会保险及住房公积金等。 |  |  |  |
| 3 | （三）投标人须承诺相应专业人员须具备国家相关部门颁发的在有效期内的资质证书，项目实施过程中保证持证上岗。履约验收时，向采购人提供上述人员相关资质证书原件（以及发证机关官网查询结果）和缴纳社会保险证明等相关资料。 |  |  |  |
| 4. 项目需求书要求 |
| 序号 | 招标要求 | 投标应答 | 偏离说明 | 备注 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的投标文件将视为虚假材料。

2. 招标要求指招标文件中规定的具体要求，投标应答指投标文件的具体内容。

3. 偏离说明指招标要求与投标应答之间的不同之处。

4. 投标人在上表“项目需求书要求”的投标应答中必须列出具体数值或内容。如投标人未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合招标文件要求。投标人自行承担由此造成的一切后果。

投标人名称：

日期

**附件6-2**

**项目人员及岗位安排**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **投入人数** | **人员情况简介** | **是否退休** | **工作时间** | **备注** |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
| 合计人数 |  |

我公司承诺上述人员身体健康，一旦我公司获得中标，承诺上述人员投入本项目服务，非经采购人同意，不随意更换人员。

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，上述人员每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。采购人需安排加班的，我公司积极配合并向劳动者支付加班费。

投标人名称：

日期

**附件7**

**主要相关项目业绩一览表**

项目名称：

项目编号：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 用户单位名称 | 项目内容 | 实施地点 | 用户联系人及联系方式 | 项目起止时间 | 合同金额 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：若招标文件第二部分评分因素及评标标准中要求提供业绩的，投标人所列业绩应按其要求将证明材料按顺序附后。

投标人名称：

日期

**附件8**

**投标代表人授权书**

致：天津市政府采购中心

我单位授权委托本月/上月（本月尚未缴纳社保的，则填写上月）由我单位缴纳社会保险的在职职工\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（姓名）（身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_、联系电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）作为投标代表人以我方的名义参加贵中心组织的\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_项目（项目编号：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_）的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对投标代表人的签名事项负全部责任。

本授权书至投标有效期结束前始终有效。

投标代表人无转委托权，特此委托。

 年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 投标代表人身份证正面 | 投标代表人身份证背面 |

**附件9-1**

**中小企业声明函（服务）**

本公司郑重声明，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，本公司参加 天津市第一中心医院物业管理和保安服务项目 采购活动，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. 天津市第一中心医院复康院区物业管理 ，属于 物业管理 行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

2. 天津市第一中心医院水西院区物业管理，属于 物业管理 行业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

3. 天津市第一中心医院复康院区保安服务，属于 租赁和商务服务业 ；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

4. 天津市第一中心医院水西院区保安服务，属于租赁和商务服务业；承接企业为 （**请填写承接该标的企业名称**），从业人员 人，营业收入为 万元，资产总额为 万元，属于 （**请根据中小企业划分标准填写中型企业/小型企业/微型企业**）；

以上企业，不属于大型企业的分支机构，不存在控股股东为大型企业的情形，也不存在与大型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。

投标人名称：

日期：

**注：**

**1.标的名称须按照采购文件中明确的标的名称进行填写；所属行业须按照采购文件中明确的所属行业进行填写，否则不享受中小企业扶持政策。**

**2.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。除新成立企业外，上表填写不全的，不享受中小企业扶持政策。**

**3.中标（成交）供应商享受中小企业扶持政策的，将随中标（成交）结果同时公告其《中小企业声明函》，接受社会监督。**

**附件9-2**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函**

**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。

 投标人名称：

 日 期：

注：

**中标供应商为残疾人福利性单位的，将随中标结果同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。**

**若不是残疾人福利性单位，投标文件中可不提供此声明函。**

**附件10：招标文件第一部分供应商资格要求的证件**

**附件11**

**管理大纲**

请投标人根据招标文件“评分因素及评标标准”中的要求，按顺序提供详细的方案、证明材料等，自行编排序号。

投标人将专项服务委托专业公司承担的，应当进行说明。

投标人认为必需的其他内容。

投标人名称：

日期：

**附件12-1**

**项目负责人资格审查表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 姓 名 |  | 性 别 |  | 年 龄 |  |
| 职 称 |  | 毕业学校 |  | 毕业时间 |  |
| 所学专业 |  | 最高学历 |  | 联系电话  |  |
| 所获证书及编号 |  | 从事管理工作年限 |  |
| 近三年来的主要工作业绩及担任的主要工作经历 |
| 时 间 | 地 点 | 单 位 | 职 务 | 主 要 工 作 |
|  |  |  |  |  |
| 曾担任负责人的项目 |
| 时 间 | 委托单位 | 项目名称 | 项目规模 | 项目类型 | 备注 |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期：

**附件12-2**

**拟在本项目使用的主要设备一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 主要设备名称 | 规格型号 | 购入时间 | 数 量 | 备 注 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期：

**附件12-3**

**采购人须向供应商提供的条件**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序 号 | 设施或设备名 称 | 单 位 | 数 量 | 是否有偿 提 供 | 如有偿提供的说明  |
|  |  |  |  |  |  |
| 备注：凡需采购人提供的设备、房屋、通讯及其他办公设施，应注明免费提供或不免费提供，如有偿提供，采购人承担多少，供应商承担多少，本表应详细列清。 |

投标人名称：

日期：

**附件13**

**书面声明**

参加政府采购活动前3年我单位在经营活动中没有重大违法记录。

我单位具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度，依法缴纳税收和社会保障资金。

投标人名称：

日期：

**证明材料**

我单位具备履行本项目合同所必需的设备和专业技术能力。

投标人名称：

日期：

**附件14（仅适用于第三、四包）：**

**公安机关进行备案承诺书**

项目名称：

项目编号：

包 号：

我方承诺，我公司一旦中标，保证在合同规定时间内到天津市公安机关进行备案，否则自愿放弃中标资格，特此承诺！

投标人名称：

日期：

**附件15：投标人认为需要提供的其他资料**