**天津市津南医院物业管理项目**

**招标文件**

（项目编号：TGPC-2024-D-0859）

天津市政府采购中心

**2024.10**

**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

受天津市津南医院委托，天津市政府采购中心将以公开招标方式，对天津市津南医院物业管理项目实施政府采购。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：天津市津南医院物业管理项目

（二）项目编号：TGPC-2024-D-0859

二、项目内容

第一包：物业管理服务1项，合同履行期限：1年。

三、项目预算

17400000元。

四、供应商资格要求（实质性要求）

（一）供应商应具备独立法人资格。

（二）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10月22日至2024年10月29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）本项目不组织踏勘现场。

（四）本项目不组织标前答疑会。

七、网上应答时间

2024年10月22日9:00至2024年11月12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12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12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12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：傅耀、鲁志强、杨光

（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：022-24538318

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：天津市津南医院

（二）采购人地址：天津市津南区咸水沽镇安荣道1号

（三）采购人联系人：刘庆绪

（四）采购人联系电话：022-88510011

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：天津市津南医院

2. 联系地址：天津市津南区咸水沽镇安荣道1号

3. 联 系 人：刘庆绪

4. 联系方式：022-88510011

（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

本项目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10月22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、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. 投标报价在不超采购预算的前提下，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1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：详见项目需求书（特殊情况以合同为准）。

（三）付款方式

按月付款，每月15日前支付上一月服务费（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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 第一部分 价格（10分） | | | 分值 |
| 1 | 价格 | （1）投标报价超过采购预算的，投标无效，未超过采购预算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（至少包含保洁、综合维修、辅医、导诊、电梯司梯司乘、护工中至少三项）。  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1分，最高3分 | 3 |
| 3 | 派驻管理人员评价 | 投入的管理人员为投标单位正式员工，提供管理人员姓名、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管理人员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，该项目经理具有大学本科或以上学历的：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三年或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周岁以下的：1分，其他：0分；  （4）保洁主管：提供保洁主管的学历证书（大专或以上学历）扫描件及天津市爱国卫生运动委员会办公室颁发的《天津市病媒生物防制培训证书》扫描件的的：1分，其他：0分；  （5）综合主管：提供综合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项目经理具备三年或以上非住宅物业管理经验的：1分，其他：0分；  （6）工程部主管：提供工程部主管的用户服务证明扫描件（加盖用户单位公章，能表明该项目经理具备三年或以上非住宅物业管理经验）及《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》扫描件的：1分，其他：0分；  （6）工程助理：提供工程助理的《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》的：1分，其他：0分； | 7 |
| 4 | 派驻服务人员评价 | （1）保洁员：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；  （2）保洁员：提供上述人员（已提供（1）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多0.5分；  （3）医废转运人员：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0.5分，最多2分；  （4）医废转运人员：提供上述人员（已提供（3）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多2分；  （5）病房秩序管理人员：提供公安机关盖章的保安员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1.5分；  （6）病房秩序管理人员：提供上述人员（已提供（5）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多1.5分；  （7）锅炉房人员：提供《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多2分；  （8）锅炉房人员：提供上述人员（已提供（7）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多1分；  （9）氧气站人员：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）》扫描件且满足招标文件要求，每个合格的人员得1分，最多2分；  （10）氧气站人员：提供上述人员（已提供（9）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多1分；  （11）净化机房人员：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1分，最多1分；  （12）净化机房人员：提供上述人员（已提供（11）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多0.5分；  （13）维修组人员：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1分，最多1分；  （14）维修组人员：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1分，最多1分；  （15）维修组人员：提供上述人员（已提供（13）或（14）项合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多1分（若（13）、（14）项持证人员为同一人，此项可重复计分）；  （16）空调制冷、新风机房：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0.5分，最多1.5分；  （17）空调制冷、新风机房：提供上述人员（已提供（16）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多1.5分；  （18）中水、供水、消防泵房：提供《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》、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1分，最多1分；  （19）中水、供水、消防泵房：提供上述人员（已提供（18）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多0.5分；  （20）变电室电工：提供《特种作业操作证（高压电工作业）》和《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3分；  （21）变电室电工：提供上述人员（已提供（20）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多3分；  （22）医疗辅助：提供《机动车驾驶证（准驾车型至少包含C1）》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；  （23）医疗辅助：提供上述人员（已提供（22）合格证书扫描件的）开标日前三个月中连续两个月的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0.5分，最多0.5分； | 30 |
| 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1分，最多6分。 | 6 |
| 6 | 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1分，最多2分。 | 2 |
| 7 | 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分，其他0分。 | 2 |
| 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，重点明确根据采购人实际情况进行的保洁人员的班次及岗位设置  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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洁、秩序维护、综合维修、机房设备运行、医废管理转运、电梯运行管理、消毒、病媒消杀、绿化  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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 | 至少包含针对至少包括厕所卫生异味、禁烟、高空清洁、节能管理等项目的应对解决方案  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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。  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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、清雪、漏雨或管道跑水等，可根据项目具体情况列举），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。  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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。  满足项目需求书要求，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项目需求书要求或内容存在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项目需求书要求的措施，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  满足项目需求书要求，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  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**

**一、项目背景**

（一）项目概况：

1、项目介绍

天津市津南医院位于天津市津南区咸水沽镇安荣道1号。服务人口约65万人。是一所肩负医疗、教学、科研、预防等任务的综合性三级医院。医院建筑面积约 60000平方米（包括院外第一发热门诊）。

为给广大患者提供更加整洁的医疗环境，我院拟将医院范围内的保洁、环境绿化、电梯运行管理、医疗垃圾生活垃圾分类清运管理、病房秩序管理、禁烟管理、物资配送、护工服务管理、氧气房、洗衣房等项目整体外包。

2、房屋情况：

2.1 A座门诊楼1-3层区域；

2.2 B座医技楼1—3层及局部4层所有区域；

2.3 C座住院楼附1-10层所有区域。

2.4附属平房所有区域（包括锅炉房、变电室、发热门诊、肠道门诊、核酸基地等）

2.5 院外第一发热门诊全区域

3、院建筑面积情况

3.1门诊：建筑面积：14200㎡，屋顶面积： 1750㎡，屋顶绿化面积：280㎡

3.2医技楼：建筑面积：9000㎡，净化机房面积：530㎡，屋顶面积：1800㎡，屋顶绿化面积：650㎡

3.3住院楼：建筑面积 ：49200㎡，住院楼屋顶设备间：470㎡，屋顶面积：2100㎡

3.4地下室：6800㎡。其中食堂面积：14500㎡

3.5庭院：32000㎡（地上510个停车位），庭院绿化面积：15600㎡，

3.6附属用房：1950㎡，门卫：50㎡

3.7核酸基地：630㎡

3.8第一发热门诊：建筑面积：1300㎡，庭院面积：2000㎡

3.9外檐面积：27000㎡

3.10病媒消杀面积132050㎡

3.11有限空间：污水池2223m³ 、污水井137座 、污水外围管路862米、隔油池32m³

（二） 物业管理招标范围及内容：

服务范围：医院范围内的保洁、消毒、环境绿化、生物病媒消杀、电梯运行管理、医疗及生活垃圾分类清运管理、病房秩序管理、禁烟管理、货物搬运、护工管理、维修、棉织品下收下送及氧气房、锅炉房等所有机房设备的运行维护等项目整体外包。

具体包括：净化机组、中央制冷新风机房、锅炉房、水泵房、高、低压变电室、发电室、污水处理、氧气房、洗衣房、电梯等机房设备的管理运行保养；全院范围室内外保洁服务、保洁工具、保洁耗材；电梯运行管理及卫生清洁消毒；医疗垃圾、生活垃圾的分类清运储存管理；病区秩序管理；禁烟管理；病媒消杀、辅助人员（导诊、护工辅助）管理；后勤设施维护维修；院内货物搬家、搬运及绿化服务、医院辅助人员管理、外墙玻璃幕清洗、化粪井、污水池疏通清运、漏油池排污清理等。

（三）本项目属于物业管理行业。

**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 | 管理人员 | 7 | **项目经理人1人：**  45周岁或以下。大学本科或以上学历，三年或以上非住宅物业服务管理经验。常驻现场，不得兼管其他项目。  **项目经理助理 1人：**  45周岁或以下。大专或以上学历。常驻现场，不得兼管其他项目。  **保洁主管2人：**  25-45周岁（均含）。大专或以上学历，三年或以上非住宅物业服务管理经验，有医院保洁管理经验。常驻现场，沟通能力强，不得兼管其他项目。  ★其中1名保洁主管具备天津市爱国卫生运动委员会办公室颁发的《天津市病媒生物防制培训证书》。  **综合主管1人：**  25-45周岁（均含）。大专或以上学历。三年或以上非住宅物业服务管理经验。常驻现场，沟通能力强，不得兼管其他项目。  **工程部主管1人：**  25-50周岁（均含）。大专或以上学历，有医院工程服务经验，，三年或以上非住宅物业服务管理经验。常驻现场，沟通能力强，不得兼管其他项目。  ★具备《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》。  **工程助理1人：**  25-58周岁（均含）。三年或以上非住宅物业服务管理经验。常驻现场，沟通能力强，不得兼管其他项目。  ★具备《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理）》。 | 否 | 每周5天  每天8小时  （节假日公休日安排值班人员） |
| 2 | 保洁员、生活垃圾转运、控烟员、消毒员 | 110 | **保洁员93人：**  性别不限，五官端正，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★至少2人具备《特种作业操作证（高处作业）》，不接受退休。  **消毒员 5人：**  性别女，五官端正，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  **生活垃圾转运员 6人：**  男，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  **控烟员6 人：**  性别不限，五官端正，身体健康。 | 是（退休人员不超过56人） | 每周6天  每天8小时  （安排夜班部分值班人员，确保夜间卫生、消毒控烟工作及应急工作，每周7天均有人） |
| 3 | 医废转运人员 | 4 | 男，54周岁或以下，女49周岁或以下。持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  ★持《天津市医疗废物管理培训合格证》上岗。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （每周7天均有人） |
| 4 | 电梯 | 13 | 女，40周岁或以下,形象较好，高中以上学历。责任心强。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约2人，每周7天均有人） |
| 5 | 导诊 | 39 | 岗一： 37人，女，40周岁或以下,形象较好，大专或以上学历，身高155-170cm，责任心强。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约4人，每周7天均有人） |
| 岗二： 2人，40周岁或以下，高中以上学历，责任心强，勤奋敬业。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （每周7天均有人） |
| 6 | 会服 | 2 | 女，40周岁或以下,形象较好，大专或以上学历，身高160-170cm。责任心强，有一年以上会服经历。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （每周7天均有人） |
| 7 | 护工 | 65 | 五官端正，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。 | 是  （退休人员不超过32人） | 每周6天  每天8小时  （夜班约10人，每周7天均有人） |
| 8 | 病房秩序管理人员 | 9 | 女，45周岁或以下，五官端正，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。具备公安机关盖章的保安员证。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约2人，每周7天均有人） |
| 9 | 洗衣房 | 6 | 五官端正，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。 | 是  （退休人员不超过3人） | 每周6天  每天8小时  （每周7天均有人） |
| 10 | 锅炉房人员 | 3 | 男，59周岁或以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★全员持有《特种设备安全管理和作业人员证（工业锅炉司炉）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 11 | 氧气站人员 | 3 | 男，60周岁以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★均持有《特种设备安全管理和作业人员证（快开门式压力容器操作）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 12 | 污水处理站人员 | 1 | 男，59周岁或以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 13 | 净化机房人员 | 1 | 男，59周岁或以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★持有《特种作业操作证（制冷与空调作业）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 14 | 维修组人员 | 5 | 男，59周岁或以下，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。有电气焊、水暖、木工等工作经验。  ★至少1人具备《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》，至少一人具备《特种作业操作证（高处作业）》，接受兼持。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 15 | 空调制冷、新风机房 | 6 | 男，55周岁或以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★全员持有《特种作业操作证（制冷与空调作业）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 16 | 中水、供水、消防泵房 | 3 | 男，55周岁或以下，身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  ★全员持有《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 17 | 变电室电工 | 11 | 岗一：  8人，男55周岁或以下身体健康，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★全员持有《特种作业操作证（高压电工作业）》和《特种作业操作证（低压电工作业）》。  岗二：  3人，男，59周岁以下。  ★全员持有《特种作业操作证（高压电工作业）》及《特种作业操作证（低压电工作）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 18 | 一站式服务人员（话务员） | 7 | 女，45周岁或以下,形象较好，责任心强，普通话较好，根据医院要求进行招聘，身体健康，责任心强，爱岗敬业。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 19 | 医疗辅助 | 43 | 岗一: 11人，女，45周岁或以下，大专或以上学历，会计或计算机等相关专业。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约4人） |
| 岗二-（一）： 女，4人，45周岁以下，大专以上学历，熟悉计算机操作。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约2人） |
| 岗二-（二）： 4人，男女不限，49周岁或以下，高中或以上学历，身体健康。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约2人） |
| 岗二-（三）： 10人，女，45周岁或以下，大专或以上学历。 | 否 | 每周6天  每天8小时  （夜班约2人） |
| 岗三： 8人，女，45周岁或以下,形象较好，大专或以上学历，身高155-170cm，责任心强，熟悉计算机操作。 | 否 | 每周5天  每天8小时 |
| 岗四： 3人，高中或以上学历，能吃苦耐劳，勤奋敬业。 | 是 | 每周5天  每天8小时 |
| 岗五：3人，男，50周岁以下，，责任心强，身体健康，能吃苦耐劳，勤奋敬业。  ★具备《机动车驾驶证（准驾车型至少包含C1）》。 | 否 | 每周6天  每天8小时 |
| 合计： | | 338 | | | |

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。

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。

**三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

（一）整体要求

1. 中标供应商应选派与医院物业服务相适应的人员。所有物业人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无违法犯罪记录，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，年龄符合调研文件要求，具有与工作相适应的文化，身体健康，适合公共场所的服务要求。

2. 各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作，采购人认为有必要时，可要求中标供应商调整工作时间直至全天24小时工作。如因此种调整导致物业合同或服务费用需调整的，由双方协商确定。

3. 节能减排管理：制定科学合理的节电、节水管理措施，使用环保型清洁药剂，对医院提供的维修耗材制定管理措施。

4. 禁烟管理：医院内禁止吸烟。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。劝阻态度需诚恳，不得与患者或家属发生争吵。

5. 配合医院完成其他相关服务，如保障医院大型接待、及时清理院内积雪（水）等。

（二）具体工作内容：

1、范围：净化机组、制冷机房、新风机房、锅炉房、水泵房、高低压变电室、发电室、污水处理、氧气房、洗衣房、电梯等机房设备的日常管理运行保养；保洁服务、保洁工具、保洁耗材；环境物品消毒；电梯运行管理及卫生清洁；医疗垃圾、生活垃圾的分类清运储存管理；病区秩序管理；禁烟管理；病媒消杀；辅助人员（导诊、护工辅助）；后勤设施、水电设施维护维修；院内货物搬家、搬运及及绿化服务；外墙及玻璃幕清洗；化粪井、污水池、食堂隔油池、排水管道清掏等。

2、内容服务项目：

2.1门诊楼1-3层所有区域保洁。

2.2住院楼附1-10层所有区域保洁。

2.3医技楼附1—3层局部4层所有区域保洁。

2.4附属平房所有区域保洁（包括锅炉房、变电室、发热门诊、肠道门诊及第一发热门诊、核酸基地等）；地下室公共区域清洁整理。

2.5院内所有区域保洁（含院内宣传栏、标识牌）。

2.6院内的绿化养护服务（公用绿地、花木等养护与管理）。

2.7负责电梯运行管理：包括15部直梯及2部扶梯运行卫生清洁消毒，其中4部直梯、1部扶梯需要司乘人员，每天12小时运行，需要夜间值班人员1人，其它电梯每天每小时巡查。

2.8负责医疗垃圾、生活垃圾的收集、分类、存储、处置、消毒、转运等工作。

2.9负责全院所有下水道疏通工作。

2.10负责所有室内、室外病媒（包括：蚊子、苍蝇、蟑螂、老鼠）的消杀工作，按标准实施。

2.11负责所有化粪池及污水储水池的清掏和院内排水管道的清掏工作，每季度一次；负责食堂隔油池的清掏清洗消杀工作，每日一次。

2.12负责冬季清雪工作（降雪后1小时内响应，雪后3日内清除院内所有积雪）。

2.13负责夏季雨水的清扫、排放工作，负责应急处置工作。

2.14按要求认真执行卫生巡视工作。

2.15工程包括各机房的设施设备正常运行、管理、日常保养及各种记录。

2.16负责所有水暖、洁具、管道、家具的维修工作。

2.17负责全院区域内控烟的巡查、督查、清理工作。

2.18负责全院物资的搬运工作。

2.19负责医院棉织品的收集、发放工作。

2.20负责医院外墙及玻璃幕墙的清洁工作，每年至少一次。

2.21负责医院会务接待服务工作。

2.22负责医院话务服务工作。

2.23提供导诊、医疗辅助工作。

3、整体要求

3.1中标供应商应选派与医院物业服务相适应的人员。所有物业人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无违法犯罪记录，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，年龄符合调研文件要求，具有与工作相适应的文化，身体健康，适合公共场所的服务要求。

3.2各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作，采购人认为有必要时，可要求中标供应商调整工作时间直至全天24小时工作。如因此种调整导致物业合同或服务费用需调整的，由双方协商确定。

3.3节能减排管理：制定科学合理的节电、节水管理措施，使用环保型清洁药剂，对医院提供的维修耗材制定管理措施。

3.4禁烟管理：医院内禁止吸烟。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。劝阻态度需诚恳，不得与患者或家属发生争吵。

3.5配合医院完成其他相关服务，如保障医院大型接待、及时清理院内积雪（水）等。

（三）、职责及服务标准

附件一：卫生清洁巡视时间安排；

附件二：卫生保洁范围及标准；

附件三：工程部职责范围与要求。

附件四：电梯工服务标准。

附件五：物资配送组人员工作职责及配送时间安排。

附件六：护工、陪检人员职责及优质服务规范。

附件七：导医导诊人员职责及优质服务规范。

附件八：物业工作人员禁烟管理职责。

附件九：管理中心要求

附件十：消毒、清洁要求

附件十一：有限空间工作要求

附件十二；物业工作人员禁烟管理职责

附件十三：节能减排管理要求

**附件一 ：**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **卫生清洁、巡视时间安排** | | | | | |
| 区域 | 时间段 | | 工作内容 | | |
| 晨护 | 责任区清扫 | 卫生巡视 |
| 病房、公共区域（走廊、楼梯间、卫生间、开水间、洗漱间、冲刷室、墙面、地面） | 上午 | 6:00-8:00 | **√** | **√** |  |
| 8:00-8:15 |  |  | **√** |
| 8:30-8:45 |  |  | **√** |
| 9:00-9:15 |  |  | **√** |
| 9:30-9:45 |  |  | **√** |
| 10:00-10:15 |  |  | **√** |
| 10:30-10:45 |  |  | **√** |
| 中午 | 11:00-11:30 |  |  | **√** |
| 12:00-12:30 |  |  | **√** |
| 下午 | 13:00-14:00 |  | **√** |  |
| 14:30-14:45 |  |  | **√** |
| 15:00-15:15 |  |  | **√** |
| 15:30-16:00 |  | **√** |  |
| 晚间 | 16:00-16:30 |  |  | **√** |
| 17:00-17:30 |  |  | **√** |
| 18:30-19:00 |  |  | **√** |
| 19:30-20:00 |  |  | **√** |
| 20:30-21:00 |  | **√** | **√** |
| 21:30-22:00 |  |  | **√** |
| 院落 | 全天 | 6:00-7:30 |  | **√** |  |
| 8:30-9:00 |  |  | **√** |
| 9:30-10:00 |  |  | **√** |
| 10:30-11:00 |  |  | **√** |
| 13:00-14:00 |  | **√** |  |
| 14:30-15:00 |  |  | **√** |
| 15:30-16:00 |  |  | **√** |

**附件二：**

**卫生保洁范围及标准**

确保全院卫生清洁、环境整洁。遇各种检查时，保证卫生达标，控烟工作达标，确保各级检查无问题。做好突发应急或灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作。急诊室确保24小时清洁，病房确保22时前清洁，门诊确保22时前清洁，其它夜间有应急清扫人员。

**1、公共区域要求**

1)院内道路、停车场所、绿地、广场、大门区域保持清洁，每日不间断清扫，做到无果皮、纸屑、烟蒂等杂物，无积水，无污渍。雨、污水管水流畅通，窨井内无漂浮物，窨井盖无黏附物，路面无痰迹，院内道路循环清扫。

2)公共场所垃圾筒、痰盂每日清洗一次，外表无污迹。垃圾筒内垃圾每日分类清理，拉到垃圾中转站。

3)院内公共厕所无臭味、无渍垢、无蛛网；墙面、门、窗、玻璃无灰尘，无污迹，阴沟通畅。

4)院内公共区域大厅水磨石、大理石地面每月清洗一次，保持地面有光泽，清洁无垃圾，无水渍。雨天各门口铺好防滑垫，竖立防滑警示牌，保持地面干燥，防止滑倒。

5)各种标牌、指示牌、宣传窗无灰尘、外墙无乱张贴广告，每周清洗一次。

6)绿化带内无杂物、果壳、树枝上无衣物乱晒。

7)院内所有生活垃圾（包括医疗废弃物），每天清理，加盖分类运送到指定区域。

8)遇各种检查时，保证卫生达标，并控烟工作。做好突发或灾难事件相关工作，完成相关部门指令性卫生工作，确保各级检查无问题。

9)及时关闭走廊和公共场所的电灯、电扇、灯箱灯，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

10)每月一次大扫除，每月一次大检查。

11)各道路，停车场保持清洁，路面路边无污垢。保持防滑地毯清洁。

**2、住院楼公共区域**

1)各走廊、候诊区拖地倒垃圾早、中、晚各一次，地面有血迹、呕吐物、大小便时及时用消毒液清理，保持地面干燥、清洁，无污迹。

2)楼梯扶手、候诊椅、防风门帘、饮水机、垃圾桶每天擦拭一次，自助挂号机白班每两小时消毒一次，特殊诊区特殊要求；饮用水不间断，地面不积水。

3)门窗、换气扇、瓷墙、空调表面（特殊科室空调滤网）、电视、每周擦拭一次，做到空间区域无蜘蛛网，随时保洁电视、各宣传标识牌等无灰尘，每日擦拭。

4)电风扇、日光灯、各宣传标识牌等无灰尘，每月擦拭一次。

5)垃圾堆放处每天及时清扫，规范垃圾、医疗废弃物分类，注意保洁，随手关门、上锁。

6)厕所保持清洁无异味，无积垢，每周两次彻底清洁。

7)及时关闭走廊和各公共场所的电灯、电扇、灯箱灯，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

**3、临床科室**

1)拖地、倒垃圾常规每天二次（早中），采用湿式清扫，保持地面、环境清洁，干燥。

2)桌面、凳子、诊察床（床档）、柜子表面、水槽、换药室搁脚凳、污物筒等每天擦拭一次，保持清洁无污渍。

3)门窗玻璃、空调（包括滤网）、瓷墙、电风扇、灯管等每周擦拭一次，无积灰。

4)每天负责更换诊察床单、污染衣被，每月清洗床帘并安装。

5)各科室开水供应及时，做好科室仪器、设备维修等应急性运送等。

6)按护士长要求完成一些力所能及的指令性卫生工作。

7)每月一次大扫除，每月一次大检查。

**4、病房**

1)保持开水器、微波炉清洁。消除开水房地面积水，防止滑倒。

2)病房床、桌、凳、柜、灯、设备带每日擦拭。专用毛巾一床一块，不可混用。每日清洁门、窗、墙、地。保持病房内墙面、桌面，床档清洁、无尘。地面无垃圾、无污迹。

3)湿式清扫地面，先拖后扫（走廊、各病室、阳台、卫生间、医生办公室、护士站等），每日两次。各区域内拖把不可混用。拖把做好标记，分开操作。

4)卫生间镜子、洗手盆、马桶、便池每日清洁，做到无污迹，无异味，卫生间门窗、墙面、瓷面清洁无污垢。地面保持干燥，防止滑倒。

5)保持病区各室玻璃窗、阳台、墙面、门窗框、扶手、病人推车、轮椅等的清洁卫生。各车轮无发丝。

6)保持地面清洁、干燥，窗明几净，各通道各病室墙面无积灰、污迹，无蜘蛛网。

7)及时倾倒医用垃圾，按要求将生活垃圾和医用垃圾分开，按医疗废弃物分类打件，按时送至医疗废弃物收集站（由专人管理）统一收集管理并做好记录，如发现查处或举报物业服务公司或物业员工私藏或私自处置买卖医疗废弃物品者，经查实后，酌情处理，情节严重的，院方有权要求中标方辞退。

8)出院病人床单位的终末消毒工作（床头柜、热水瓶、餐桌、方凳、输液架、床头灯、开关线、信号铃、壁柜用消毒液擦拭）。

9)新病人发放热水瓶、面盆等生活用品（包括病区开水瓶发放及开水供应）。

10)分体空调机、电视机等表面无积灰。中央空调出风口、回风口表面无积灰，清洗滤网。

11)按护士长要求完成一些力所能及的指令性卫生工作。

12)各楼层走廊通道、电梯等候区域保持清洁，地面干燥，及时清除污物及水渍、油渍等防止滑倒。

**5、门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准（急诊24小时清洁）**

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，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，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，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。

**6、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，且每日清倒保持外表干净。

10)隔板、墙面：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。

**7、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。

**8、楼梯：**

1)地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。

2)消防设备：表面无尘土。

**9、临床科室**

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。

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。

**10、专项保养要求**

1)石材保养标准（结晶、抛光、清洗）

(1)石材表面清洁后，短距离可清晰看见反光倒影。

(2)表面无细小沙粒、尘土、无污迹。

(3)经过防滑处理的石材表面无积尘、无垃圾。

亮度要求：光亮度≥80

保养频次：原则上1次/季度，如有需求，及时保养。

2）PVC地胶（打蜡、上光）

(1)表面光滑，无明显划痕、凹陷，地面要透光。

(2)地面无灰尘、胶粘物、无污渍。

(3)蜡接缝口无明显接口。

地面光亮度：光亮度≥80（磨砂地胶除外）

保养频次：原则上1次/季度，如有需求，及时保养。

**11、专项保洁服务内容**

1)专项保洁的内容包括但不局限于以下内容：

（1）玻璃清洁；

（2）不锈钢清洁；

（3）外墙及玻璃幕墙清洁；

（4）高空清洁；

（5）各种材质的地面清洁、翻新、打蜡及维护保养等。

2)专项保洁服务标准

（1）地面清洁干净、整洁，无漏洗，无残留水渍，特别注意边角清洁。

（2）玻璃清洁整洁、光亮，无遗漏，无残留水渍；同时注意窗框必须清洁干净。

（3）电梯清洁干净整洁，镜面光亮，无积灰，无污渍、无油渍。

（4）不锈钢制品清洁整洁、光亮、无积灰、无污渍、无油渍。

（5）高处除尘干净、整洁、无积灰、无污迹。

（6）大理石干净、整洁，无积灰、无污迹。

（7）下水道清洁干净、整洁，无垃圾、无堵塞。

（8）楼梯清洁干净、整洁，无垃圾、无积灰、无污迹。

（9）顶棚冲洗干净、整洁，无垃圾、无污迹、无积灰。

（10）窗台及顶灯清洁干净、整洁，无积灰、无污迹。

（11）建筑外檐清洁干净，无污迹。

**12、PVC地板日常性维护-喷磨抛光**

1)放置“小心地滑”警告牌。

2)对地面进行尘推或湿拖，发现地面有污渍时要及时去除，将地板晾干。

3)准备好地擦机。将地擦机放在走廊的一端，将红色保养清洁垫装到地擦机的转动针盘上。注意地擦机的电源线不得横穿走廊以免给他人带来不便。

4)将地擦机靠墙放置。在启用地擦机之前，看看四周是否有病人(只指医院)、来访者及其他人，注意安全。

5)启动地擦机，在操作的左前方喷洒少许喷磨保养蜡。将地擦机开动起来打磨喷洒了喷磨保养蜡的地面。前几次的操作地擦机的作用是将喷磨保养蜡抹匀，等喷磨保养蜡干了以后用地擦机进行磨光。注意地擦机要离墙边几英寸远，以防止破坏墙边上的踢脚。

6)在喷磨时，采取向后退的顺序进行。喷洒喷磨保养蜡时，注意不要将喷磨保养蜡喷洒到地擦机上面。

7)当清洗垫的一面积聚大量残留脏物时，将清洗垫的另一面翻过来继续使用或换一张新的清洗垫。

8)切忌用特别脏的清洗垫继续打磨地面。脏的清洗垫会对地面造成损坏或将已清洁过的地面弄脏，并使客户方的电量超负荷。

9)喷磨抛光之后，需尘推工作区域。

10)工作结束后，清洁所有机器和工具并送回库房。

11)每周进行1-2次喷磨抛光。（建议）

**13、PVC地面复原性维护**

1)尽可能将房间内可以移动的家具挪出房间。确保走廊放置的可移动的家具和清洁车不影响清洁工作，出口处无障碍物。

2)放置“小心地滑”的警告牌。

3)尘拖地面。准备地擦机。

4)用5厘米宽的胶带将要操作的区域开始和结束的地面粘好区分开，将另一非操作区域分开。

5)将用温热水稀释好的起蜡剂拖在地板上，让其反应5—10分钟使旧蜡软化。

6)用一块手用清洗垫或专用清洗工具擦洗墙角、踢脚线及其他地擦机够不到的地方。这些地方擦洗完毕之后，将起蜡液擦干并用热水冲洗三遍，用湿拖布拖干。

7)将地擦机靠墙放置。将黑色清洗垫安装在地擦机的驱动针盘上。注意电源线的摆放不要影响过往的行人。将地擦机的操作手柄调整到合适的位置上以便操作。

8)在启动地擦机之前，注意一下过往的人流。将清洗区域划分成若干个部分，然后用湿拖布拖上起蜡水，使起蜡水停留反应5—10分钟之后，旧蜡被软化。如果整个清洗区域无行人通过，就可以对整个区域进行整体清洗。

9)开始用地擦机清洗地面，注意清洗路径之间不要留有缝隙。

10)地擦机向后退着操作，清洗路径之间不要留有缝隙。

11)每完成一块地面的清洗后，先将清洗液清除，然后用热水冲洗数遍直到地板上残蜡和清洁剂清洗干净。待地面晾干后，再进行下一个区域的清洗。

12)准备地面落蜡系列工具。做到以下几点：

（1）将落蜡系列工具中的桶和脱水盘用热水清洗干净。

（2）将蜡拖头安装在蜡拖架上。

（3）用尘推架前端的架子夹住蜡拖架。

（4）将蜡液缓慢倒入落蜡用的桶内，注意不要产生气泡。

13)给地面落蜡

（1）将蜡拖头沾到蜡液中，使整个毛面完全浸湿(大理石、花岗石地面不适合此清洁剂、 工具和操作程序。)

（2）将浸湿的蜡拖头从桶中拿出来，将其放在脱水盘上轻轻地压干，推布头上多余的蜡液和泡沫通过脱水盘排出去。

（3）开始落蜡时，将范围划定在3—5米。落蜡时，从一边开始拖到另一边。注意不要留有缝隙没有落上蜡。落蜡顺序见下图。

（4）根据需要将落蜡推布头再次浸入蜡液里，然后继续进行地面落蜡。已落完一遍蜡之后，让第一遍蜡干透，然后落第二遍、第三遍蜡。需要多长时间干透根据当时的湿度和温度而定(通常情况需45分钟)。（每年至少做一次复原性补蜡，pvc地面通常做成一底三面，石材地面做成两底两面，根据需要可适当增减打蜡的层数和频次。）

（5）在前一区域落蜡完成之后，下一区域落蜡之前如有必要需对落蜡推布头进行清洁。（落蜡推布头可能附着毛发，灰尘等等。将落蜡拖布头放入桶内清洗，这时脏物沉淀到桶底。为了保证落蜡效果，这时有必要对蜡桶进行清洗，并换上新的蜡液继续落蜡。）

14)清洁整理。

15)完成落蜡之后，用热水冲洗桶、脱水盘、蜡拖头，防止蜡液滞留在工具上。

16)如果还要用这套落蜡系统，就没有必要清洗打蜡工具。只需要将蜡拖头浸在桶内蜡液中，盖上盖以便保持蜡拖头湿润。如果落蜡推布要存放一段时间，推布头要放在热水里反复冲洗，然后晾干存放。

17)落蜡地面干透之后将家具摆放回原处，注意蜡面的保护。

18)清洁所有设备及工具并送回仓库。

19)在地面干透之后将“小心地滑”的警告牌放回原处保管好。

**14、PVC地板定期性维护-刷洗补蜡**

1)在显眼以及操作区域的附近放置“小心地滑”警告牌；

2)尘推地面，并在发现污渍时重点去除；

3)将地擦机放在走廊的一端，将兰色保养清洁垫装到地擦机的转动针盘上。注意地擦机的电源线不得横穿走廊以免给他人带来不便；

4)将地擦机靠墙放置。在启用地擦机之前，看看四周是否有病人、来访者及其他人，注意安全；

5)在操作的左前方喷洒少许全能清洁剂启动机器对地面进行清洁；

6)清洁时采取向后退的顺序进行。喷洒全能清洁剂时，注意不要喷洒到地擦机上面，清洁时采用圆圈覆盖方式刷洗地板，清洗路径之间不要留有缝隙；

7)当清洗垫的一面积聚大量残留脏物时，将清洗垫的另一面翻过来继续使用或换一张新的清洗垫。切忌用特别脏的清洗垫继续清洁地面。脏的清洗垫会对地面造成损坏或将已清洁过的地面弄脏，并使客户方的电量超负荷；

8)使用清洁垫用手清洁踢脚板、墙角和机器够不着的地方；

9)在每层刷洗之后，再用洗地机装上清水清洗三遍或湿拖三遍以上，直到将地面上残留的清洁剂清洗干净；

10)待地板晾干后进行补两次面蜡，视情况而定；

11)工作结束后，清洁所有机器和工具并送回库房。

12)每季度至少做一次刷洗补蜡，根据需要可适当增加涮洗补蜡频次。（建议）

**15、大理石地面镜面处理**

1)清洁标准：

（1）地板处理必须洁净、研磨达到镜面效果，干燥后方可进行晶面处理。

（2）按规定用量喷涂“云石坚固剂”于大理石地板上。

（3）按规定的速度移动多功能擦地机/晶面机。

（4）处理后的地板不得有污渍、污垢。

（5）不得有局部地板亮度和光洁度与整体地板不一致的现象。

（6）地板上不得有擦地机的擦痕，地板晶面效果应强烈。

2)检查方法：

（1）仔细观察晶面处理后的地板上有无污渍、污垢留存。

（2）侧观晶面处理后的地板上有无局部地板的亮度、光洁度与整体的亮度、光洁度不一致的地方，此处即漏处理的地方。

（3）用光泽度仪随机抽查几处地面，均值应达到85°以上。

（4）检查“派工单”和“云石坚固剂”使用量，核实使用量是否合理。

（5）检查员工的工作时间和处理地板的面积。

（6）直观地板经晶面处理后，晶面效果是否明显，反光点的亮度是否强烈。

**16、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。

**17、非临床科室用房清洁保洁工作要求及质量标准。**

各类行政、办公等非临床用房的清洁保洁质量，在达到建筑物内部物体清洁保洁工作质量要求与标准的基础上，还需达到下列要求。

1）保持洁净整齐，每天例行清洁的时间及周、月集中清洁时间为商定时间，清洁时以不影响医院公务为原则。

2）除室外及垃圾箱内的垃圾外，室内文书、信函、纸张等物件（物体）在清理前须征得室内人员同意后进行。

3）非临床区域的卫生间每天全面清洁、清理2次，消毒不少于1次，其余时间进行巡回保洁、防止产生异味。

4）工作人员在工作过程中要按规范保持良好礼仪和礼貌用语，尊重自己，尊重他人。保持办公设备及用具整齐清洁，手摸无尘迹。

5）工作人员在工作过程中必须遵守医院的保密制度。

**18、高处作业**

室内外墙壁清洁，无灰尘、无污迹。项目中涉及2米以上存在坠落危险的清洁，必须要求操作者具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》且做好防护。

**19、保洁员**

在保障服务标准的前提下，合理安排支出。建立合理的工作程序和工作标准，有针对性地加强保洁人员的培训和考核。

1)负责清洁包括：办公区域，大堂、走廊、楼梯间、楼梯、卫生间、场院、停车场、道路等公共区域。

2)负责生活垃圾、医疗垃圾的收集和清运、分类工作。

3)负责灭蚊虫、防害工作。

4)负责日常保洁耗材的供应（保洁耗材全部由中标供应商提供）。

5)领导安排的其他临时保洁工作。

6)其他：

(1)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。

(2)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。

清洁工作服务标准

| **区域** | **部位** | **作业频次** | **标准** | **检查频次** | **检查方法** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 公共区域 | 公共区域地面 | 每日清洁2次每月清洗1次，有垃圾随时清理 | 每日用全能清洁剂1:128稀释溶液拖地不少于2次，目视无灰尘、无纸屑、无杂物、无痰迹、无脚印，干净明亮 | 每日 | 目视 |
| 楼梯、扶手 | 每日擦拭1次 | 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1次，无灰尘、无纸屑、无杂物、无痰迹、无烟头 | 每日 | 目视、手摸 |
| 墙面 | 每周擦拭1次 | 2米以下每周保洁，无污迹印痕、无明显灰尘、显露本色 | 每日 | 目视、手摸 |
| 低处灯具及开关 | 每日清洁1次 | 每日用消毒液1:50擦洗1次，无油腻、手印 | 每日 | 目视 |
| 窗台 | 每日清洁1次 | 无灰尘、杂物 | 每日 | 目视、手摸 |
| 指示牌 | 每日清洁1次 | 无灰尘、污迹，手印 | 每日 | 目视、手摸 |
| 客户休息区沙发、桌椅等 | 每日清洁1次 | 每日用消毒液1:50擦洗1次，无灰尘、杂物 | 每日 | 目视、手摸 |
| 公共区域消防设备外部 | 每日清洁1次 | 无明显污痕，灰尘 | 每周 | 目视 |
| 防火门 | 每日清洁1次 | 把手每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘、油腻手印。 | 每日 | 目视、手摸 |
| 窗户玻璃、纱窗及其他公用玻璃 | 每月清洁1次 | 用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃，无印痕、污点、洁净明亮 | 每月 | 目视 |
| 天花板 | 每周清扫1次 | 无塌灰、无蜘蛛网、乱悬挂、 | 每周 | 目视 |
| 输液架 | 每月清扫1次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次， | 每月 | 目视 |
| 高处灯具 | 每季度清洁1次 | 做到外观干净，无明显灰尘 | 每季度 | 目视 |
| 通风口 | 每周清洁1次 | 做到外观干净，无明显灰尘 | 每周 | 目视、手摸 |
| 电梯轿厢 | 每日清洁1次 | 每日地面、轿厢保洁、消毒，不锈钢光亮剂每周保洁 | 每日 | 目视 |
| 卫生间 | 门及墙面 | 每日清洁1次 | 把手每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘、油腻手印。 | 每日 | 目视、手摸 |
| 垃圾桶 | 每日清洁2次 | 做到外观干净，无明显印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 恭桶 | 每日清洁2次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 小便池 | 每日清洁2次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 洗手盆及水龙头 | 每日清洁2次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 卫生间镜面 | 每日清洁2次 | 做到外观干净，无印痕灰尘、油腻手印。 | 每日 | 目视 |
| 卫生间地面 | 每日清洁2次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，无明显污痕，水印，纸屑 | 每日 | 目视 |
| 拖布池 | 每日清洁2次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 灯具、风口及墙壁 | 每月清洁1次 | 开关每日用消毒液1:50擦洗2次，无明显污痕，灰尘 | 每月 | 目视 |
| 办公区域 | 办公家具、桌椅 | 每日清洁1次 | 每日用消毒液1:50擦洗2次，做到外观干净，无明显印痕灰尘、油腻手印。 | 每日 | 目视 |
| 门窗、纱窗 | 每日清洁1次 | 外观干净，无明显印痕灰尘、油腻手印。 | 每日 | 目视 |
| 垃圾桶 | 每日清洁1次 | 做到外观干净，无明显印痕灰尘。 | 每日 | 目视 |
| 场院 | 路面及人行道  空置场地 | 每日清扫2次 | 无纸屑、无杂物、无烟头。区内主干道积水、积雪及时进行清扫。无废物垃圾、无杂物、无杂草、 | 每日 | 目视 |
| 宣传栏、标识 | 每周擦拭1次 | 无明显灰尘、显露本色，随时保洁 | 每周 | 目视 |
| 垃圾桶 | 每日擦拭1次 | 保持外围洁净，无异味 | 每日 | 目视 |
| 其他公共设施 | 每周清洁1次 | 无明显灰尘、污渍 | 每周 | 目视 |
| 建筑物外墙 | 每年清洁1次 特殊情况及时清洁 | 无明显灰尘、污渍 |  | 目视 |

**附件三：**

**工程部职责范围与要求**

1.服务内容

（1）负责日常工程维修作业（其中医疗设备、厨房设备、办公设备、机房设备不在维修之列）。所有维修材料一律由采购人提供，调研人安排人员进行维修作业。

（2）设施设备运行管理：变配电机房、中央空调机房、供水系统、锅炉系统、供水系统、污水系统等、。

2.服务具体要求

（1）日常维修及养护

①服务内容：设立24小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常养护。

②服务要求：采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，遇问题及时上报，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，零维修要求维修人员随叫随到，及时完成各项零星维修任务，合格率为100%。

（2）设施设备的维修、运行管理

锅炉系统：

（1）负压锅炉的维护、保养符合规定。

（2）保证设备有效运转，一旦系统损坏、故障时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。

（3）定期检查维修，并根据需要进行改进。

（4）操作人员经过专业培训，持证上岗。

（5） 司炉工必须具备安全操作知识，熟悉本型号锅炉性能，经考试合格，并持有锅炉工操作证，方可操作，严禁无证操作。

（6）司炉工每天应按规定时间上岗作业并进行交接班，接班前必须检查各部件和安全附件，如安全阀、水位表、压力表、排污阀、温度表、定压补水装置、循环泵等设备确认无误后，方可接班操作。

（7） 严格遵守锅炉操作规程和巡回检查制度，保持各种设备的完好、清洁无污，杜绝跑、冒、滴、漏现象。

（8） 巡检作业要求：应每小时对锅炉房的相关设施设备进行一次巡检。巡检时应按以下路线进行：锅炉本体-→控制柜-→压力表-→安全阀—→循环水泵-→补水泵-→触摸屏—→显示界面—→工况监控—→手动操作—→参数设置—→时间曲线—→历史曲线-→故障报警。

（9） 巡检过程中，若发现热水锅炉出现严重故障，应按紧急停机按钮。随后，应立即查明事故原因，并进行相应的处理，并向主管报告。

（10） 对巡检过程中发现的一般性故障，应立即对其进行处理；若处理不了，则应及时向主管报告，并协助相关人员处理。

（11） 对巡检过程中发现的任何故障及处理方法，均应在《锅炉房交接班记录》中予以详细记录。

（12） 当遇到配电室倒闸操作使供电出现闪断时，重新启动循环水泵，并检查锅炉是否需要重新设置参数，检查定压补水装置是否正常等。

（13） 认真填写保养记录及故障记录；

（14）对天然气管道及相关设备按时巡检、侧漏，保证天然气管道、燃气设备的安全运行。

中央空调、新风系统运行：

（1）建立空调、新风系统运行管理制度和安全操作规程。

（2）保证空调、新风系统系统安全运行和正常使用。

（3）运行中无滴漏水现象。

（4）定期检修养护空调设备、新风系统，保证空调设备、新风系统设施处于良好状态。

（5）空调系统、新风系统出现运行故障后，及时联系维修人员10分钟内到达现场维修，并做好记录。

（6）建立各项设备档案。

（7）建立、落实空调运行制度，24小时运行维修值班制度等。

（8）及时排除故障，保证空调设施完好，温度符合标准。

（9）按时开启空调设备。

（10）负责空调机房运行值班及配合采购人完成运行值班工作。

（11）制订中央空调发生故障应急处理方案，一旦系统损坏、故障时，应有紧急应对，以保护人员安全。

（12）对制冷系统中的压力容器部分蒸发器、冷凝器及油槽等进行检查维护、定期检测。

变配电系统

（1）保证24小时正常运行，出现故障，立即排除。

（2）保证正常供电，限电、停电由有关部门出具的明确依据并按规定时间通知用户。

（3）配电室管理严格按国家标准操作运行。

（4）制定临时用电管理措施并严格执行。

（5）制定用电管理措施与停电应急处理措施并严格执行。

（6）制定设备安全运行岗位责任，做好巡回检查、维护保养运行记录，制定管理维修档案等管理制度并严格执行。

（7）设备及机房环境干净、整洁，无杂物等，机房环境符合设备要求。

（8）配备所需要的专业技术人员，严格执行操作规程，设备良好，运行正常。

（9）统筹规划，做到合理、节约用电；

（10）供电运行、值班及维修人员必须持证上岗；

（11）配电室24小时专人值班；

（12）建立供电系统管理制度，日常巡检，保证设施、设备及公共照明、灯饰完好；

（13）设备出现故障时，维修人员在接到报修后10分钟内到达现场，设备维修合格率达到100%；

（14）对备用发电设备定期维护，确保停电情况下备用发电机组10分钟内供电；

（15）严格执行用电安全规范，确保用电安全；

（16）避雷设备完好、有效、安全；

（17）根据医院使用特点制定应急预案，保证紧急状况下医院正常运行不受影响；

（18）业主方满意率到达95%以上。

（19）负责配电室运行值班及配合甲方完成运行值班工作。

供水系统

（1）保证每周7天，每天24小时用水供应，以满足医院的基本需求。按照规定时间抄表、报表。

（2）一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

（3）根据设备系统的要求，定期检查维修，并根据需要进行改进，医院定期测试并记录。

（4）与医院共同建立用水、供水管理制度，积极协助医院安全合理的用水和节水计划。

（5）设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。

（6）按规定对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒，操作人员健康合格证齐全，水池，水箱清洁卫生，无二次污染（由医院提供，中标单位负责监督实施）。

（7）水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池，水箱周围无污染隐患。

（8）排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生。

（9）遇有事故，维修人员在10分钟内到达现场进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

（10）保证按照规定时间抄表、报表。

（11）一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

（12）根据设备系统的要求，定期检查改进，医院定期测试并记录。

（13）与医院共同建立用水、供水管理制度，积极协助医院安全合理的用水和节水计划。

（14）设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。

（15）排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生。

（16）遇有事故，维修人员在10分钟内到达现场进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

污水处理系统：

（1）保证污水处理系统运行正常。

（2）污水处理站工作人员职责、工作制度、设备操作程序、工作程序上墙。

（3）设立专人管理，污水每日监测，定时采样，有节能措施。

（4）定时投放消毒剂（医院提供），排放污水达标。

（5）不定期抽提污泥进行脱水处理。

（6）按照排污许可证要求定期进行取样检测（由医院提供，中标单位负责监督实施）。

（7）保证按照规定时间抄表、报表。

（8）一旦污水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

（9）根据设备系统的要求，定期检查改进，医院定期测试并记录。

（10）与医院共同建立污水管理制度，积极协助医院安全合理的排放要求。

（11）设备、阀门管理正常，无跑冒滴漏。

（12）排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生。

（13）遇有事故，维修人员在10分钟内到达现场进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

电梯系统监管

（1）协助电梯专业维修公司工作，维护电梯安全、有效、经济地运转。

（2）配备与电梯运行适宜的司梯员。

（3）电梯正常运行情况下，保证随时为医疗急救或其它紧急情况下提供及时的运载服务。

（4）协助医院按规定办理年检，包括电梯准运证、年检合格证。

（5）电梯按医院规定时间安全运行，保证电梯通风、照明及附属实施完好。

(6) 根据电梯运行情况，向医院提出改进，维修事宜。

净化系统

（1）保证手术室、配液中心净化系统正常运行。

（2）及时排除故障，保证净化区域温湿度符合标准。

（3）机房运行确保无跑冒滴漏现象。

（4）按规定定期清洗、更换机组过滤器。

（5）保证机房、机组内外部卫生整洁、干净。

（6）定期对机房设备进行基本的维护、保养。

7、医院供氧系统运行

(1) 保证医院供氧系统的正常运行。

(2) 对供氧系统的设备进行定期维护，每周对供氧系统进行巡检、保养不少1次。

(3) 每月对所有分控中心的设备进行巡检、保养不少于2次，每月对所有外场设备进行巡检、保养不少于2次。

(4) 每年对所有外场设备的金属部件进行防锈保养不少于2次。

(5) 每次巡检、保养必须进行详细记录并经使用方确认。

(6) 当设备发生故障时，按约定时间进行排除，及时维护，确保系统正常运行。

**附件四：**

**电梯工服务标准**

**1、服务要求**

（1）统一着装，站立式、微笑式服务。如遇客人多时，应及时疏导，轿厢内应估量人数，及时地有礼貌地劝请后到的客人稍候片刻，以免超载。

（2）定期对电梯轿厢进行打扫，保持清洁卫生的环境，并做好轿厢内的消毒工作。

（3）应熟悉电梯性能，发现电梯故障，沉着冷静，耐心安慰轿厢内乘客，及时通知维修部门。

（4）做好控烟宣传工作。严禁吸烟者乘梯。

（5）司梯员应坚守工作岗位，集中精力，开好电梯，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

（6）上班时间司梯员必须穿工作服，带帽，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。

（7）司梯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。司梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

（8）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。

（9）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。

（10）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。

（11）操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

（12）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。

（13）传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

（14）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。

**2、服务标准**

（1）所有司梯员必需持证上岗，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）上班时间司梯员必须穿工作服，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）司梯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。司梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

（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）传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

（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。

**3、 服务措施**

（1）所有电梯员必需持证上岗，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）上班时间电梯员必须穿工作服，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）电梯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机电维修处理。

（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）传染病员和尸体使用电梯后，要进行消毒。

（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。

**附件五：**

**护工、陪检人员职责及优质服务规范**

一、病区护工

(一)门诊护工

（1）提前十分钟到岗，负责开诊前准备及闭诊后整理工作；

（2）负责区域内及时有效疏导患者，维持秩序，协助、指导患者到相应科室进行检查、诊疗等；

（3）负责对区域诊室内的备用品使用情况、人员秩序情况等进行处理，并与出诊医生主动沟通，询问其是否有何需求；

（4）对诊室内情况随时进行跟进，及时疏导诊室内无关人员，做好解释工作，语气平和，不要对医生出诊造成妨碍；

（5）负责区域内物品的保管工作；

（6）认真完成护士长及上级主管安排的各项临时工作任务。

（二）病区护工

患者入住前病房的清理作业

1.患者入住前，应先检查：

1）病房内配置的桌、凳、电视机、冰箱、洗浴设施、各类开关等相关设施和物品是否齐备完好；之外，还应准备好所需数量的备用床，并检查备用床是否符合要求。

2）房间内的清洁卫生状况是否符合病室的保洁要求，若发现相关设施有缺损的状况或房间卫生不符合要求的情况，应及时向上级汇报，以确保病室内相关设施及环境符合规定要求。

3）设施检查工作完毕后，应对病室的床铺进行所需的准备和整理工作。经整理和准备完毕的床铺应符合以下要求：

4）床单、被褥平整、干燥、清洁、无污渍。

5）床底单平、整、紧、四角规整，中线居中。

6）被筒对称，被头无虚边，两侧齐床沿。

7）枕头四角分明、开口背门，枕下无杂物。

8）为患者准备好待更换的住院病服。

9）在对病室内的设施进行整理时，应确保其符合以下要求：

10）病床位置的摆放应与床头灯一致；

11）床头桌摆放在两个病床的中间位置；

12）圆凳摆放在床头外侧位置；

13）水壶摆放在组合立柜的扇形台面；

14）电话摆放在床头桌外侧上角，住院病人宣导卡放在床头桌的内侧角上方；

15）床头桌清洁整齐，桌面无杂物；

16）将室内温度调至24ºC；

17）冰箱温度调至3ºC；

18）患者入住后的宣导工作：

19）室内灯具开关的位置；

20）呼叫器和电话的使用方法；

21）冰箱的位置和温度要求；

22）空调的调试方法和温度要求；

23）卫生间冷热水调试方法和供应时间；

24）陪床椅的租用办法；

25）订餐的时间和方法；

26）探视的时间和陪护制度。

晨间护理作业

（1）在开始进行晨间护理时，首先应在征得患者同意的情况下，对病室开窗通风换气，使室内保持良好的空气环境。

（2）对病室的相关用具（除卫生间、地面、门、玻璃、门把手、电器开关外）进行擦拭消毒。

（3）若发现被服有污渍时，则应及时更换。

（4）对VIP病房的患者、每日更换一次清洁的被服。

辅助治疗作业

（1）医生查房完毕后，应按检查申请单带患者到相关的科室进行检查；其间，应注意患者在做检查时，应配合医护人员将患者调整到最佳体位。

（2）协助医护人员送取化验标本及一次性用品（采血管、尿杯等）；

日常生活护理作业

1.非定期护理作业

1）在完成相关护理作业后，应根据患者的住院状态（手术前或手术后）、病情轻重、年龄大小、性格类型等情况主动与患者进行谈心、交流和沟通，以缓解患者的紧张情绪和不安心理，为患者提供贴心式的护理服务。

2）巡视时，应主动询问患者室内温度是否适宜，若有需要时，则应及时帮助患者对空调设施进行适当的调整；之外，还应对室内的光线强度征询患者意见，需要时，应按患者要求对窗帘进行调整。

3）应经常检查病房内暖瓶是否有饮用水，没有时，应及时补充。

4）若患者在次日需做手术，应根据病服的脏污情况更换清洁的病服、大单、枕套等。

5）定期护理作业

6）应注意查看患者的指甲的卫生情况，并及时帮助患者修剪指甲。

7）应定期对污物车（每日一次）、配餐室的相关设施（如：微波炉，每日三次）进行清洁消毒，并将消毒作业的状况记录在《消毒记录表》中。

8）每天清点库房内的陪床椅数量，如有损坏时应及时通知部门主管。

9）每周六进行病房大清洁（床头桌、病床彻底清洁，冰箱除霜、水具消毒等）。

10）每周六对陪床椅进行消毒擦拭；

出院护理作业要求

（1）当接到患者的出院通知后，应协助医护人员及时向患者或其亲朋点收入院时发放的相关物品，并检查病室相关设施的配置及完好状况，并关闭所有生活电器设备。

（2）患者出院后，应及时对病室进行终末消毒。对相关物品的消毒作业应严格按《消毒隔离作业指导书》的相关要求执行。

二、病人陪检作业

1、到达岗位后，应主动到各科室查看医护人员开具的《检查申请单》，并就检查时间与相关检查科室提前做好相应的预约。

2、在陪同患者做检查之前，应注意观察患者病情。对可以自由活动的患者，可采取引导和陪同的方式送其做相关的检查；对正在输液、带泵或年老体弱行动不便的患者，在送其检查时，应事先准备好所需的轮椅或平车。

3、在护送患者进行检查的过程中，应按以下要求为患者提供相应的送检服务：当相关患者需做特殊项目的检查时（如：核磁共振、食道调搏、药物超声等），应提前12-24小时将《检查申请单》传到相关检查科室，以便相关科室做好仪器和无菌用品等方面的准备。

4、在护送患者进行检查的过程中，应按以下要求为患者提供相应的送检服务：

（1）当相关患者需做特殊项目的检查时（如：核磁共振、食道调搏、药物超声等），应提前12-24小时将《检查申请单》传到相关检查科室，以便相关科室做好仪器和无菌用品等方面的准备。

（2）对检查完毕的患者，应将其护送回病室。

（3）对日常护理工作中所获得的重要工作信息、发现的问题及相应的解决方法和结果，应及时将其记录在《陪检工作记录》中。

（4）日常工作中应与相关部门及患者保持良好的沟通，以确保送检作业的信息准确、畅通。

**附件六：**

**导医导诊人员职责及优质服务规范**

1、服务要求

（1）服务人员要耐心解答患者及家属提出的问题，熟悉医院布局。

（2）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。

（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、服务标准

（1）着装规范、文明服务、文明用语；

（2）导诊员要求身高1.60米以上，中专以上学历，相貌端庄，年龄在40周岁以下；

（3）必须培训上岗，严格执行公司的各种规章制度，严格遵守导医服务规范，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事宜；

（4）负责维护门诊就诊秩序，指导病人就诊。

（5）坚持以“病人为中心”的服务理念，开展主动、优质、便捷服务，及时、有效地发现需要帮助的对象，解决其在就诊过程中遇到的实际性问题。

（6）指引、帮助病人准确就医，负责老、弱、伤、残患者（行走不便而又无人陪伴者）和危重病人的陪同就诊。

（7）对待病人一视同仁，态度和蔼，语言文明，举止大方，有问必答，积极为病人排忧解难，不推诿病人。

（8）维护大厅秩序，交费取药窗口患者多时，及时联系相关科室并予以疏导。

**附件七：**

**秩序维护员工作要求**

1.秩序维护管理

坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

按照公安部门的规定并结合采购人实际情况设置秩序维护人员架构。

有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

高效的巡视和值班制度：

住院部外来人员的疏导、来访人员的登记、病人家属、陪护疏导、询问工作，维护住院部在疫情期间的秩序稳定。

巡视：明确人员巡视范围，巡视在用餐时件内保证人员的疏导工作。

2．医院突发事件应急处理

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。

3.秩序维护员服务工作标准

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **具体服务工作标准** |
| 1 | 仪表整洁、言行举止得体。 |
| 2 | 模范遵守国家法令、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，巡视人员做到对医院用餐时间内的秩序巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。 |
| 4 | 制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。 |
| 5 | 熟悉和爱护采购人院内配套的公共设施、路线、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。 |
| 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。 |
| 7 | 密切联系群众，积极向采购人（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。 |

**附件八：**

物业服务管理服务中心要求

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。

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%。

**附件九：**

**消毒与清洁要求**

限度范围：院内及室内消毒、物表消毒、门帘消毒、公共区域设备的消毒、轨道物流小车消毒等。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环境物体表面清洁与消毒方法** | | | | | |
| **范围** | **消毒对象** | **日常清洁** | **消毒** | **清洁消毒频次** | **备注** |
| **环**  **境**  **物**  **表** | 床单元（床、床头柜、椅子等） | 日常清水加医用清洁剂清洁 | 1.一次性消毒湿巾  2.含有有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭消毒 | 1.每日清洁1次  2.污染时随时清洁消毒 | 感染高风险部门每班次清洁消毒 |
| 设备带、呼叫器按钮 | 湿式清洁 | 1.一次性消毒湿巾  2.含有有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭消毒 | 1.1次/日清洁  2.终末消毒 |  |
| 电脑、电话、键盘 | 湿式清洁 | 1.一次性消毒湿巾  2.屏障保护膜 | 1次/日 | 感染高风险部门每班次擦拭一次 |
| 病历夹、  病历车 | 清水或一次性消毒湿巾清洁 | 1.一次性消毒湿巾  2.用含有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭 | 1.保持清洁  2.污染时随时消毒擦拭 |  |
| 共用洁具（水龙头、水池、座便器） | 清水或加清洁剂湿式清洁 | 含有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭 | 1.1次/日  2.污染时随时擦拭消毒 |  |
| 公共就诊疗区域物体表面（电梯按钮、电梯扶手、门、桌、椅子、门把手、电源开关等） | 清水或加清洁剂湿式清洁 | 1.一次性消毒湿巾  2.75%乙醇  3.含有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭 | 1.≥2次/日  2.污染时随时消毒擦拭 | 感染高风险部门每班次擦拭一次（每日≥3次） |
| 床单、被套、枕套 | 可集中送洗衣房清洗、消毒 | 首选热洗涤方法 | 1.住院患者、急诊室患者应一人一套一更换  2.污染时应及时更换，清洁、消毒 | 感染病患者的病员服、被单等放橘红色污物袋或可溶性污物袋或可做好标识，送洗衣房单独清洗 |
| 被芯、枕芯、床褥垫 | 可集中送洗衣房清洗、消毒，否则按医疗废物处理 | 床单元消毒器消毒30min或参照使用说明 | 有污染时随时更换清洗 | 定期更换 |
| 地面 | 1.湿式清扫  2.清水或加清洁剂湿式清洁 | 含有效氯500mg/L含氯消毒液擦拭 | 1.≥2次/日  2.污染时随时消毒 | 1.擦拭地面地巾不同病室及区域之间应更换，用后清洗消毒，干燥保存  2.清洁剂/消毒剂使用严禁“二次浸泡”（指将使用后已污染的清洁用具再次浸泡） |
| 空气 | 1.开窗通风  2.自然通风不良时，使用空气消毒机 | 动态空气消毒器消毒30min或参照使用说明 | 1.自然通风，每日开窗通风≥2次，≥30min/次  2.空气消毒机：每日≥2次，≥30min/次，或参照机器使用说明 | 有人情况下不能使用紫外线灯辐照消毒或化学消毒 |
| 1.空调净化设备、出、回风口  2.空调通风系统风口 | 湿式清洁 |  | 1.出、回风口1次/周  2.空调系统风口1次/月 | 1.定期清洗过滤网  2.定期更换过滤器 |
| 便器 | 流动水冲洗、干燥 | 1.浸泡含有效氯500mg/L含氯消毒液中30min，流动水冲洗，干燥备用。  2.便器清洗消毒器处理 | 1.专人专用  2.非专人专用的便器一用一消毒 |  |
| **复**  **用**  **清**  **洁**  **用**  **具** | 布巾 | 流动水清洗 | 1.含有效氯250-500mg/L含氯消毒液中浸泡30min，清水冲洗，干燥备用  2.采取机械清洗、热力消毒、机械干燥、装箱备用 | 1.一床一巾  2.不同患者之间和洁污区域之间应更换  2.擦拭两个不用物体表面或布巾变脏时应更换 | 1.清洁剂/消毒剂使用严禁“二次浸泡”  2.布巾擦拭时按照“S”性走势、八面法，勿重复擦拭已清洁区域 |
| 地巾  （拖把头） | 流动水清洗 | 1.含有效氯500mg/L含氯消毒液中浸泡30min，清水冲洗，干燥备用  2.采取机械清洗、热力消毒、机械干燥、装箱备用 | 每个房间1个拖把头 | 清洁剂/消毒剂使用严禁“二次浸泡” |

**备注：**

1．表格中所列举消毒剂种类仅为推荐，所有符合消毒效果要求的有效消毒剂均可选用，具体可参阅《消毒剂使用指南》（国卫办监督函（2020）147号）。

2．感染高风险部门包括但不限于感染科门诊（包括发热门诊、留观病房）、感染科病区、急诊、各类重症监护病区（ICU）、手术室、烧伤病房、血液透析中心、器官（干细胞）移植病房、内镜中心等。

3．环境物体表面的清洁消毒首选消毒湿巾或经消毒液规范浸泡后的抹布擦拭，不宜采取喷洒消毒方式。

4．接诊、收治新冠肺炎疑似患者或确诊患者的诊疗区域，其环境物体表面的清洁消毒处理应合理增加消毒剂浓度和消毒频次。如使用含氯消毒剂，消毒剂浓度应调整为1000mg/L。

5．接诊、收治新冠肺炎疑似患者或确诊患者时使用的可重复使用器械，用后立即使用有消毒杀菌作用的医用清洗剂或1000mg／L含氯消毒剂浸泡30分钟，然后再规范清洗消毒或灭菌。灭菌首选压力蒸汽灭菌，不耐热物品可选择化学消毒剂或低温灭菌设备进行消毒或灭菌。

6．如使用化学消毒剂对空气进行终末消毒，宜采用1％-3％的过氧化氢等超低容量雾化消毒。

**附件十:**

**有限空间作业要求（污水井、地下隔油池）**

1.必须严格实行安全作业制度，严格操作规程，无关人员严禁擅自进入有限空间作业，按规定办理审批手续。

2. 应当严格遵守“先通风、再检测、后作业”的原则

3. 监护人员不得离开作业现场，并与作业人员保持联系

4.污水井、化粪池每季度清掏一次，汛期及特殊情况随时清掏，保障管路畅通。

5.地下隔油池每日双人进行清掏一次，如遇特殊情况进行增加清掏次数，保证环境清洁、无异味。

6.在进行有限空间作业时必须双人在岗。

7.有限空间工作完毕后及时进行登记。

8.定期检测检测设备、定期进行人员安全培训。

**附件十一：**

**物业工作人员禁烟管理职责**

为了创建无烟医院，营造文明、健康、和谐的医疗工作环境，制定本职责。

1、全体物业人员均为禁烟巡查员，参与医院禁烟管理工作。

2、禁烟巡查员要带头遵守《咸水沽医院禁止吸烟管理规定》，不得在医院吸烟，并能积极戒烟。

3、熟悉医院禁烟区域及指定吸烟区域。

4、禁烟巡查员应确保在负责管辖的区域内无烟头、无吸烟者，有劝诫吸烟者的义务。若有本院员工不听劝阻者，禁烟巡查员应做好记录，向所在科室负责人报告并报医院禁烟领导小组。

5、落实责任区域无烟环境，看到烟头主动捡拾。

6、做控烟的义务宣传员。

7、同事间进行同伴教育，相互讨论交流同伴教育的经验。

8、禁烟巡查员每次巡视都要有登记和记录。

禁烟巡查员使用标准用语：室内：先生或女士您好，我们医院是无烟医院，请您不要在室内吸烟，谢谢您的合作。室外：先生或女士您好，我们医院是无烟医院，请您到吸烟区去吸烟，谢谢您的合作。

**附件十二:**

**节能减排管理要求**

遵守医院的节能措施。并结合医院措施不断完善制定科学合理的节电、节水管理措施。严格按照医院的节能措施执行。

**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、漏水跑水、燃气泄漏事件、医疗垃圾泄漏事件、电梯困人事件、中央空调故障、极端天气、群体事件、自然灾害等情况，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），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。

**五、人员保密要求**

参与投标活动的所有各方，对在参与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。中标方具备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、泄密惩罚办法等内容。

**六、人员稳定性要求**

在整个服务期内，人员更换率不得超过30%，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（成交）后，中标方需尽快给采购方提供详细的进驻和接管预案，及时配齐所需人员、工具、设备等，保证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**

（一）物业服务人员日常工作中所用到的服装由中标供应商提供，费用由中标供应商承担。

（二）物业服务中所需的清洁卫生耗材（如清洁剂、消毒药剂、拖把、生活垃圾袋等）及工具等费用由中标供应商承担。

（三）外墙玻璃幕清洗、化粪池污水池清淤、漏油池清理费用由中标供应商承担。

（四）物业服务所需的设备、清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品由中标供应商提供，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品，符合绿色环保的要求，并符合院感染办要求。中标供应商应投入设备为本项目专用，设备所有权不归采购人所有。

（五）生活垃圾及医疗垃圾外运及处理费用、医疗垃圾袋、锐器盒、扎扣费用由采购人承担，生活垃圾袋由中标供应商承担。

（六）本项目工程维修人员维修更换的维修材料、零配件等由采购人提供，设备维护维修所需的工具、简单耗材由供应商提供（例如电工穿戴的绝缘鞋、绝缘手套等安全防护措施等）。

（七）污水检测费由采购人承担。

**九、其他要求**

（一）节能减排管理：制定科学合理的节电、节水管理措施，对医院提供的维修耗材制定切实可行的管理措施。

（二）禁烟管理：医院内禁止吸烟。物业公司承担禁烟工作，发现吸烟病患或家属应立即予以劝止。劝阻态度需诚恳，不得与患者或家属发生争吵。

（三）配合医院完成其他相关服务，如保障医院大型接待、及时清理院内积雪等。未经医院同意，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。

（四）中标供应商对医院的项目管理必须配置本医院专属使用的清洁设备、办公设备等设备和设施。

（五）中标供应商须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，并有成熟的管理和服务软件予以支持。

（六）为维护医院良好形象，调研公司服务员工必须配置统一制服。员工应精神健康，有爱心、耐心，服从科室安排与保证员工的稳定性，不能因员工变动影响工作。

（七）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。所有人员必须遵守国家法律、法规及业主的各项规章制度，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工作。

（八）中标供应商应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗。

（九）中标供应商必须严格按劳动法用工，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由中标供应商承担完全责任。

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

（十一）中标供应商应允许采购人或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查。

（十二）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。

（十三）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。

（十四）各项服务工作时间必须符合及满足采购人的要求，包括星期天及公众假期，都不得停止工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

（十五）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，清卫、保洁及生活服务的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。

（十六）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。

（十七）如本项目在服务过程中涉及有限空间作业等具有专业资质的要求，中标供应商自身应当具备相应资质，或经采购人同意委托具有相应资质的第三方实施。

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

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。

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

**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 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

投标人名称：

日期：

**附件3**

**开标分项一览表**

项目名称：

项目编号：

包 号：

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 | 日常运行维护工具耗材费用 |  |
| 3 | 保洁工具耗材费用 |  |
| 4 | 外墙玻璃幕清洗、化粪池污水池清淤、漏油池清理费用费用 |  |
| 5 | 服装费用 |  |
| 6 | 办公费用 |  |
| 7 | 固定资产折旧 |  |
| 8 | 利润 |  |
| 9 | 税金 |  |
| 10 | 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. 投标报价在不超采购预算的前提下，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 | 招标文件规定的服务期小计 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
| 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），招标文件规定的服务期小计=月小计\*招标文件规定的服务月数**

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（联合体）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（联合体）参加 **（请填写项目名称）**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. 物业管理（**请填写标的名称**），属于 物业管理 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**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. （**请填写标的名称**），属于 **（请填写本项目采购文件中明确的所属行业）**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**）；

……

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 | | |  | | | 从事物业管理  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：投标人认为需要提供的其他资料**