

海南省政府采购 公开招标文件 (服务类)



项目名称：三亚市第二人民医院物业服务

项目编号：**SYZFCG-2025-002**



采购人：三亚市第二人民医院
代理机构：三亚市政府采购中心

政府采购电子招标投标活动须知

电子招标投标活动的相关规定适用本项目电子招标投标活动。

一、电子投标文件的编制及报送要求

本项目实行电子化采购，使用海南省政府采购智慧云平台（以下简称“智慧云平台”），供应商应当按照以下要求，参与本次电子化采购活动。

供应商应当自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，并严格按照操作指南要求进行系统操作。

1、数字证书（CA）及电子签章

1.1 投标人应当使用纳入智慧云平台数字证书范围的数字证书（CA）及电子签章（以下简称“证书及签章”），进行系统操作。使用证书及签章登录智慧云平台进行的一切操作和资料传递，以及加盖电子签章确认采购过程中制作、交换的数据电文资料，均属于投标人真实意思表示，由投标人对系统操作行为和电子签章确认的事项承担法律责任。

1.2 投标人应当加强证书和电子签章日常校验和妥善保管，确保在参加采购活动期间证书和电子签章能够正常使用；投标人应当严格管理证书和电子签章的内部授权，防止非授权操作。

1.3 投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。

1.4 投标人需确保在开标时证书或电子签章在有效期内，若投标人证书或电子签章即将到期或已过期，投标人数字证书或电子签章在续期后务必在开标前重新制作和上传电子响应文件，否则将造成电子投标文件无法进行解密。

2 投标文件制作、密封

2.1 投标人应使用海南省政府采购智慧云平台提供的投标客户端编制、标记、签章、加密投标文件，成功加密后将生成指定格式的电子投标文件和电子备用投标文件。所有投标文件不能进行任何修改、压缩、解压等操作。

2.3 投标人完成投标文件编制后，应按照招标文件第六章明确的签章要求，使用互认的证书及签章对投标文件进行电子签章和加密。

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

3、投标文件递交

3.1. 在投标文件提交截止时间前，投标人须将电子投标文件成功完整上传到海南省政府采购智慧云平台，且取得投标回执。投标截止时间结束后，系统将不允许投标人上传投标文件。

3.2. 投标人应充分考虑设备、网络环境、人员对系统熟悉度等影响投标文件提交的各种因素，合理安排投标文件制作、提交时间，建议在投标截止时间前一个工作日的工作时间内完成上传投标文件。

4、投标文件的补充、修改、撤回

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

5、关于“全称”、“投标人代表签字”及“加盖单位公章”：

5.1 在电子投标文件中，涉及“全称”和“投标人代表签字”的内容请根据采购文件要求完成签署。

5.2 电子投标文件中，涉及“加盖单位公章”的内容应使用投标人的CA数字证书完成，否则投标无效。

5.3 在电子投标文件中，若投标人按照本增列内容第5点第5.2项规定加盖其单位公章，则出现无全称、或投标人代表未签字等情形，不视为投标无效。

二、计算机辅助开标方法

1、开标

1.1 远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

开标时，投标人应当使用数字证书在解密时限内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由采购代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续开标。

1.2 现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成（同一版的备用投标文件），由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取备用投标文件，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用数字证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入备用投标文件继续进行。

1.3 开标时出现下列情况的，采购人、代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- （1）至提交投标文件截止时，投标文件未完整上传的。
- （2）投标文件损坏或格式不正确的。
- （3）投标人未按招标文件要求提供“备用标书”备用投标文件的。
- （4）投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的。
- （5）使用数字证书无法解密投标文件的。
- （6）投标人因其他自身原因造成电子投标文件未能解密的。

三、特殊情形处理

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当中止电子化采购活动，并保留相关证明材料备查：

- 1、智慧云平台发生故障（包括感染病毒、应用或数据库出错）而无法正常使用的；
- 2、因组织场所停电、断网等原因，导致采购活动无法继续通过智慧云平台实施的；
- 3、其他无法保证电子化交易的公平、公正和安全的情况。

出现前款规定的情形，不影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织采购活动；影响或者可能影响采购公平、公正的，采购人或者采购代理机构应当依法废标或者终止采购活动。

第一章 投标邀请

投标邀请公告

受 三亚市第二人民医院 委托， 三亚市政府采购中心 对 三亚市第二人民医院物业服务 项目进行国内公开招标采购，诚邀合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况

- 1.项目编号：SYZFCG-2025-002
- 2.项目名称：三亚市第二人民医院物业服务
- 3.预算金额： 2,973,527.43元 贰佰玖拾柒万叁仟伍佰贰拾柒元肆角叁分
- 4.采购需求：详见“第三章 采购需求 ”
- 5.合同履行期限：
采购包1：
6个月；具体服务起止时间以合同签订为准。

二、供应商资格要求

- 1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：
 - （1）具有独立承担民事责任的能力；
 - （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - （3）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录；
 - （4）供应商无不良信用记录；
 - （5）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - （6）符合法律、行政法规规定的其他条件。

- 2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

采购包1：不属于专门面向中小企业采购。

- 3.本项目的特定资格要求：（如项目接受联合体投标，对联合体应提出相关资格要求；如属于特定行业项目，供应商应当具备特定行业法定准入要求。）

采购包1：

无

三、获取招标文件

- 1.招标文件获取期限：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）
- 2.在招标文件获取期限内，供应商应通过海南省政府采购智慧云平台注册账号（免费注册）并获取招标文件(登录海南省政府采购智慧云平台进行文件获取)，否则投标将被拒绝。
- 3.地点及方式：注册账号后，通过海南省政府采购智慧云平台以下载方式获取。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

- 1.提交投标文件截止时间：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）；
- 2.开标时间及地点：遵照招标公告或更正公告的相关约定（北京时间）
- 3.提交投标文件地点:投标人应在投标截止时间前按照海南省政府采购智慧云平台的操作流程将电子投标文件上传至海南

省政府采购智慧云平台，否则投标将被拒绝。

五、公告期限

- 1.自本项目招标公告发布之日起**5**个工作日。
- 2.招标文件公告期限：招标文件随同招标公告一并发布，其公告期限与招标公告的公告期限保持一致。

六、其他补充事宜

1、请投标人（供应商）详阅本文件中《政府采购电子招标投标活动须知》，并自行在海南省政府采购智慧云平台-下载专区查看相应的系统操作指南，严格按照操作指南要求进行系统操作，供应商使用交易系统遇到问题可致电技术支持：**0898-66220881/0898-66220882**。2、根据《三亚市人民政府办公室关于印发<三亚市创建一流营商环境**2021**年实施方案>的通知》（三府办〔**2021**〕**44**号）和《三亚市金融发展局关于印发<创建一流营商环境“获得信贷”指标**2021**年专项行动方案>的通知》，三亚市在探索开展“政采贷”业务，中标或成交供应商可凭借与采购单位签订的政府采购合同向开展政府采购合同融资业务的**3**家银行（中信银行三亚分行、兴业银行三亚分行和浦发银行三亚分行）的公司业务部申请信用贷款。

七、采购人、采购代理机构信息的名称、地址和联系方式

- 1.采购人信息： 三亚市第二人民医院
地址： 三亚市吉阳区榆红村三亚市第二人民医院
邮编： **572000**
联系人： 龙先生
联系电话： **0898-88811120**
- 2.采购代理机构信息： 三亚市政府采购中心
地址： 三亚市吉阳区东岸一路旅文·三亚总部港**A3**栋**8**层
邮编： **572000**
联系人： 梁友静
联系电话： **0898-88592050**

八、采购信息发布媒体

- 1.本项目采购信息指定发布媒体为：

- （1）中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。
- （2）中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台），网址<https://ccgp-hainan.gov.cn/>。

※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台）发布的为准。

- 2.有关本项目招标文件的补遗、澄清及变更信息以上述网站公告与下载为准，采购代理机构不再另行通知，招标文件与更正公告的内容相互矛盾时，以最后发出的更正公告内容为准。

第二章 投标人须知

一、须知前附表

序号	应知事项	说明和要求 (特别提示: 本表与招标文件对应章节的内容若不一致, 以本表为准。)
1	采购预算及最高限价	本项目各包采购预算金额如下: 采购包1: 2,973,527.43元 投标人报价不得超过招标文件中规定的预算金额, 采购人可以在采购预算内合理设定最高限价, 投标人报价不得超过最高限价。
2.	评标方法	采购包1: 综合评分法 (具体规则详见第二章第八点)
3.	是否接受联合体	采购包1: 不接受 如接受联合体, 需符合以下要求: 一、两个以上供应商可以组成一个联合体, 以一个投标人的身份参加投标。联合体应当确定其中一方为本次采购活动的牵头单位, 代表联合体处理参加采购活动的一切事务。以联合体形式参加政府采购活动的, 联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 二、参加联合体的供应商均应当具备政府采购法第二十二条规定的条件, 并应当向采购人提交联合协议, 载明联合体各方承担的工作和义务。联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的, 应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。按照联合体分工承担不同工作的供应商, 应当具备承担对应工作内容的特定资格条件。 三、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.	投标保证金	不收取保证金 投标保函提交方式: 投标保证金可以以电子投标保函(保险)形式提供, 供应商可通过"海南省政府采购智慧云平台金融服务中心(https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/)在线自行办理, 成功出函的等效于现金缴纳投标保证金。
5.	履约保证金	采购包1: 缴纳 本采购包履约保证金为合同金额的5% 说明: 中标人应在合同签订之前向采购人交纳招标文件规定数额的履约保证金, 金额为合同金额的 5%, 以银行转账、支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。
6.	投标有效期	自开标之日起90天
7.	代理服务费	本项目不收取代理服务费

8.	中标结果公告	<p>(1) 中国政府采购网，网址www.ccgp.gov.cn。</p> <p>(2) 中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台），网址https://ccgp-hainan.gov.cn/。</p> <p>※若出现上述指定媒体信息不一致情形，应以中国政府采购网海南分网（海南省政府采购智慧云平台）发布的为准。</p>
9.	是否组织潜在投标人现场考察	不组织
10.	是否召开标前答疑会	本项目不组织标前答疑
11.	是否允许分包	采购包1：不允许分包；
12.	中标人确认方式	采购单位应在政府采购招标投标管理办法规定的时限内确定中标人。
13.	中标候选人数量	采购包1：3名
14.	中标人数量	采购包1：1名
15.	质疑方式	书面方式（详见第二章第10.4条）

16.	其他说明	<p>1.单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动； 2.中小企业：中小企业须提供《中小企业声明函》，小微企业报价给予10%的扣除，中型企业不享受价格扣除。 3.监狱企业：根据《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》（财库[2014]68号）文件规定，监狱企业参加政府采购活动时，应当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。监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>4.残疾人福利性单位：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，符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，须提供《残疾人福利性单位声明函》。残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 5.价格扣除幅度：投标报价给予10%的扣除。供应商同时为小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位的，评审中只享受一次价格扣除，不重复享受价格扣除。 6.政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序：（1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%；（2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%；（3）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价×45%；（4）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形。评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。评审委员会应当结合同类产品的主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。</p> <p>7.第三章采购需求中技术和服务要求、商务要求及其他商务要求内容由于系统无法完全显示，具体详见附件。</p>
-----	------	---

二、总则

2.1术语说明

2.1.1 “采购机构”指本次采购活动的执行机构。

2.1.2 “采购单位”指采购文件中所述所有货物及相关服务的甲方。

2.1.3 “货物”是指投标人制造或组织符合采购文件要求的货物等。采购文件中没有提及采购货物来源地的，根据《政府采购法》的相关规定均应是本国货物，另有规定的除外。投标人所响应的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并能够按照货物合同规定的品牌、产地、质量、价格和有效期等。

2.1.4 “服务”是指除货物以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及其它类似附加服务的义务。投标人除按照采购文件的要求提供货物及服务外，还应提供下列服务：货物的现场安装、启动和试运行；

提供货物组装和维修所需的工具；在质量保证期内对所交付货物提供运行监督、维修、保养等；并就货物的安装、启动、运行、维护等对采购单位人员进行必要的培训。以上服务的费用应包含在报价中，不单独进行支付。

2.1.5 “投标人”指响应招标、已按招标文件规定取得招标文件并参加投标竞争的法人、其他组织或自然人。

2.1.6 “中标人”是指经评标委员会评审，授予合同的投标人。

2.1.7 采购文件中涉及的时间均为北京时间。

2.1.8 标注“★”的要求和条件为不允许偏离的实质性条款。

2.2适用范围

适用于招标文件载明项目的政府采购活动（以下简称：“本次采购活动”）。

2.3合格的供应商

2.3.1 供应商资格要求

2.3.1.1符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：

（1）具有独立承担民事责任的能力。

投标人是企业（包括合伙企业）的，提供在工商部门注册的有效的“企业法人营业执照”或“营业执照”；投标人是事业单位的，提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构的，如律师事务所，提供执业许可证等证明文件；投标人是个体工商户的，提供有效的“个体工商户营业执照”；投标人是自然人的，提供有效的自然人身份证明。要求提供的资料须是复印件加盖公章。

如投标人是银行、保险、石油石化、电力、电信行业的，分支机构可参与本项目的政府采购活动。采购文件中涉及要求提供“法定代表人”相关证明材料的，提供分支机构“负责人”的相关证明材料。

只有中国公民才能以自然人的身份参加本项目的政府采购活动。

（2）具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力。

（3）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章。

（4）参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。提供无重大违法记录声明函，加盖公章。

（5）投标人无不良信用记录。

投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，在中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）未被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。

（6）法律、行政法规规定的其他条件。

2.3.1.2满足第一章投标邀请“2、供应商资格要求”中除2.3.1.1条款外的其他资格条件，详见第四章 特定资格。

2.3.2未为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人。

2.4投标费用

2.4.1代理服务费详见第二章须知前附表。

2.4.2不论招标结果如何，投标人应自行承担其准备和参加本次采购活动所涉及的一切费用。

2.5现场考察、答疑会

2.5.1 现场考察（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人进行现场考察。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.2 答疑会（如有），采购单位应在规定的时间、地点组织已报名的潜在投标人召开答疑会。（组织时间、地点、联系人、联系电话：遵照招标公告或更正公告的相关约定。）

2.5.3 潜在投标人现场考察和参加答疑会所发生的费用自理。

2.5.4 除采购单位的原因外，投标人自行负责在现场考察中所发生的意外伤害和财产损失。

2.5.5 采购单位在现场考察和答疑会中所提供的信息，供潜在投标人在编制投标文件时参考。采购单位不对潜在投标人现场考察做出的判断和决策负责。

2.6 遵循标准

2.6.1 除专用术语外，与招标投标有关的文字语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释。如投标人提交的支持文件或印刷文献是其他语言，应附有相应的中文翻译本。

2.6.2 所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.6.3 采购人、采购代理机构不得将投标人的注册资本、资产总额、营业收入、从业人员、利润、纳税额等规模条件作为资格要求或者评审因素，也不得通过将除进口货物以外的生产厂家授权、承诺、证明、背书等作为资格要求，对投标人实行差别待遇或者歧视待遇。

三、招标文件

3.1 招标文件的组成

3.1.1 招标文件由六部分组成，包括：

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 采购需求

第四章 评标办法

第五章 政府采购合同

第六章 投标文件格式要求

3.1.2 投标人被视为充分熟悉本采购项目所在地的与履行合同有关的各种情况，包括自然环境、气候条件、劳动力及公用设施等，本招标文件不再对上述情况进行描述。

3.1.3 投标人必须详阅招标文件的所有条款、文件及表格格式。投标人若未按招标文件的要求和规范编制、提交投标文件，将有可能导致投标文件被拒绝接受，所造成的负面后果由投标人负责。

3.2 招标文件的澄清和修改

3.2.1 投标人应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如发现缺项或招标文件构成要件不全，应及时向采购代理机构提出，以便获得文件补全。

3.2.2 招标文件发出后，采购代理机构和采购单位可以对招标文件进行澄清和修改。澄清和修改的内容采购代理机构将以法定网站上公告的方式通知。（网址详见投标邀请）

3.2.3 当招标文件、更正公告等内容相互矛盾时，以最后发出的为准。

3.2.4 招标文件的澄清和更正内容是招标文件的组成部分，对投标人具有约束力，投标人应及时关注并按澄清和更正文件的要求编制投标文件。

3.2.5 为了给投标人合理的时间修改和调整，采购代理机构可以延长递交投标文件的截止日期，具体时间将在更正公告中写明。

四、投标文件

4.1 投标文件的组成

4.1.1 投标人应按不同采购包包段分别编制投标文件。

4.1.2 投标文件应按“第六章、投标文件格式要求”要求编制，如有必要可增加附页，并作为投标文件的组成部分。

4.2 报价

4.2.1 报价均须以人民币为计算单位。只能有一个报价，不接受有选择的报价。

4.3 投标保证金（如有）

4.3.1 投标保证金是参加本项目投标的必要条件，-保证金到账截止时间即提交投标文件截止时间（具体时间详见“第一章 投标邀请”）。

4.3.2 投标保证金缴纳方式:

4.3.2.1 投标人以汇款形式缴纳投标保证金的, 应从其银行账户(基本存款账户)按照下列方式: 公对公转账方式向招标文件载明的投标保证金账户提交投标保证金。

4.3.2.2 投标人以电子保函形式提交投标保证金的, 可在招标文件载明的投标截止时间前通过海南省政府采购智慧云平台“保函服务”栏目办理电子保函并在电汇或银行转账单上注明(项目编号); 在投标截止时间之前将电子保函文件放入投标文件中, 否则视为未提交投标保证金。

4.3.2.3 若本项目接受联合体投标且投标人为联合体, 则联合体中的牵头方应按照本章第4.3.2条第4.3.2.1、4.3.2.2点规定提交投标保证金。

4.3.3 若投标人不按规定提交投标保证金, 其投标文件将被拒绝接收。

4.4 投标保证金的退还

4.4.1 中标人的投标保证金在其与采购人签订了采购合同之日起5个工作日内无息退还。

4.4.2 未中标的投标人的投标保证金将在中标通知书发出之日起5个工作日内无息退还。

4.4.3 发生下列情况之一, 投标保证金将不予退还:

- (1) 投标人在规定的投标有效期内撤销或修改其投标文件的;
- (2) 中标后无正当理由, 在规定期限内不能或拒绝按规定签订政府采购合同的;
- (3) 投标人提供虚假材料谋取中标、成交的;
- (4) 与采购人、其它投标人或者采购代理机构恶意串通的;
- (5) 向采购人、采购机构、评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益的;
- (6) 将中标项目转包给他人, 或者在投标文件中未说明, 且未经采购代理机构和采购单位同意, 将中标项目分包给他人的。

4.5 投标有效期

4.5.1 投标有效期为从递交投标文件的截止之日起, 有效期短于此规定的投标文件将被视为无效。

4.5.2 在特殊情况下, 采购代理机构可于投标有效期满之前, 征得投标人同意延长投标有效期, 要求与答复均应以书面形式进行。投标人可以拒绝接受这一要求而放弃报价, 投标保证金将在规定期限内无息退还。同意这一要求的投标人, 无需也不允许修改其投标文件, 但须相应延长投标有效期。受投标有效期制约的所有权利和义务均应延长至新的有效期。

4.6 投标文件的编制及签署

4.6.1 投标文件的编制

4.6.1.1 投标文件由“资格证明材料”、“符合性证明材料及技术、商务等响应材料”和“其他投标材料(如有)”组成。

4.6.1.2 投标文件应按“第六章 投标文件格式要求”的要求及顺序组织编写, 如有必要可增加附页, 并作为投标文件的组成部分。

4.6.1.3 投标人须在投标文件中正确地填写相对应的页码, 不准确可能造成评标委员会无法直观定位应标内容而做出不利判断, 投标人需独自承担可能产生的各种不利结果。

4.6.1.4 投标人应在投标文件中提供证明其真实、合法身份和连续经营的相关证明文件。

4.6.1.5 投标人应在投标文件中提供有资格参加本次采购活动的相关证明文件。

4.6.1.6 投标人应在投标文件中提供证明其所投货物、服务的合格性和符合招标文件规定的相关证明文件。

4.6.1.7 投标人在投标文件中提供的各种证明文件必须真实可靠而且合法有效。

4.6.1.8 投标人应在投标文件中完整表达履行本采购项目的相关技术方案、方法和措施, 及证明其中标后具有良好履约能力的说明材料。

4.6.1.9 电子投标文件的编制及报送要求详见《政府采购电子招标投标活动须知》。

4.6.1.10 其他投标人需要补充的材料。

4.6.2 投标文件的数量及签署

4.6.2.1 电子版投标文件，投标人应使用CA数字证书，对投标文件中须盖章的部位加盖电子印章。

4.6.2.2 本招标文件第六章“投标文件格式要求”中涉及法定代表人或授权代表签名的资料，必须使用法定代表人或授权代表的签字或盖章。投标文件中的任何行间重要插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边签名（即签字或盖章）方才有效。

4.6.3.3 投标人的电子投标文件必须逐页盖章,否则视为投标无效。

五、投标文件的递交

5.1 投标文件的递交

5.1.1 递交方式及地址：详见“第一章 投标邀请”。

5.1.2 递交要求：递交投标文件截止时间前，投标人须在海南省政府采购智慧云平台上传电子投标文件（电子标：投标书为.标书格式），未上传电子投标文件的，视为其投标无效。

5.1.3 逾期上传的或未按指定方式上传的投标文件，采购代理机构不予受理。

5.1.4 采购代理机构可根据需要调整文件递交时间，文件递交时间改变将会通过网络方式进行公告通知投标人。

5.2 修改与重投

5.2.1 投标人在递交投标文件截止时间前可修改或撤回其上传的投标文件。修改的响应内容应按规定要求上传。

5.2.2 投标人不得在递交投标文件截止时间以后修改投标文件。

六、开 标

6.1 开标时间和地点

6.1.1 采购代理机构将按照招标公告或更正公告约定的时间和地点召开开标会。

6.1.2 开标会的主持人、唱标人、记录人及其他工作人员（若有）均由采购代理机构派出，现场监督人员（若有）可由有关方面派出。评标委员会成员不得参加开标活动。

6.1.3 出席开标现场的代表必须携带本人身份证。

6.1.4 本项目的开标环节，投标人可自行选择到开标现场参加开标会或者远程参加开标会。远程参与开标流程的投标人需提前在海南省政府采购智慧云平台-服务专区中下载电子交易系统操作手册，并按照操作手册的要求参与开标会。如因投标人自身原因造成无法正常参与开标过程的，不利后果由投标人自行承担。

6.1.5 投标人到现场参加开标会应派其法定代表人或其授权代表准时参加开标会，并代表投标人进行签到、文件解密、确认开标记录表等工作。

6.1.6 文件解密时间：开标时开始进行解密，由于投标人自身原因，未能及时解密或解密失败的，其投标将被视作无效。

（注：以上6.1.1、6.1.2项如更正公告有新的约定，则按最后更正公告的约定进行。）

6.2 开标程序

到递交投标文件截止时间，递交投标文件的投标人不足三家的，不开标，项目按废标处理。达到三家的按以下程序进行开标。

6.2.1 首先由主持人宣布开标会须知，然后由投标人代表对电子投标文件的加密情况进行检查，经确认无误后，参加现场开标会投标人对电子投标文件进行解密。通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程解密开启后，在代理机构规定时间内使用CA数字证书进行电子投标文件的解密操作，逾期未解密的视为放弃投标。

6.2.2 唱标时，唱标人将依次宣布“投标人名称”、“各投标人关于电子投标文件补充、修改或撤回的书面通知（若有）”、“各投标人的投标报价”和招标文件规定的需要宣布的其他内容（包括但不限于：开标一览表中的内容、唱标人认为需要宣布的内容等）。

6.2.3 唱标结束后，参加现场开标会的投标人代表应对开标记录进行签字确认，通过远程参与开标流程的投标人须在系统远程签章开启后，在系统规定时间内对开标结果进行签章确认。

6.2.4 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人（采购代理机构）相关工作人员有需要回避情形的，应当场或通过系统提出询问或回避申请。投标人代表未按规定提出疑义又拒绝对开标记录签字或通过系统远程签章确认的，视为投标人对开标过程和开标记录予以认可。

6.2.5 若投标人未到开标现场参加开标会，也未通过远程参加开标会的，视同认可开标结果。

※若出现本章第6.2条第6.2.3、6.2.4、6.2.5款规定情形之一，则投标人不得在开标会后就开标过程和开标记录涉及或可能涉及的有关事由（包括但不限于：“投标报价”、“电子投标文件的格式”、“电子投标文件的提交”、“电子投标文件的补充、修改或撤回”等）向采购代理机构提出任何疑义或要求（包括质疑）。

6.3 出现下列情形之一的，将导致投标人本次投标无效。

- （1）投标文件未按规定要求上传的；
- （2）经检查CA数字证书中的证书无效的投标文件；
- （3）未在规定的时间内完成文件解密的；
- （4）不满足“供应商资格要求”或按要求提供“供应商资格要求”中的有效证明文件的；
- （5）未按招标文件要求提交投标保证金的；
- （6）投标文件未按招标文件规定要求及给定的格式填写、签署及盖章的；
- （7）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

（8）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，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，且投标人不能按评标委员会的要求证明其报价合理性的；根据《关于在相关自由贸易试验区和自由贸易港开展推动解决政府采购异常低价问题试点工作的通知》，试点地区政府采购评审中出现的异常低价情形如下：（一）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价 \leq 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值 $\times 50\%$ ；（二）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价 \leq 通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价 $\times 50\%$ ；（三）投标（响应）报价低于采购项目最高限价45%的，即投标（响应）报价 \leq 采购项目最高限价 $\times 45\%$ ；（四）其他评审委员会认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的情形

评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内提供书面说明及必要的证明材料，对投标（响应）价格作出解释。书面说明、证明材料主要是项目具体成本测算等与报价合理性相关的说明、材料。

评审委员会应当结合同类产品在主要电商平台的价格、该行业当地薪资水平等情况，依据专业经验对报价合理性进行判断。如果投标（响应）供应商不提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，应当将其作为无效投标（响应）处理。审查相关情况应当在评审报告中记录。

- （9）不满足招标文件中规定的其他实质性要求和条件的；
- （10）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- （11）属于招标文件中规定的串通投标的情形的；
- （12）法律、法规和招标文件规定的其他投标无效的情形。

七、资格审查

7.1 资格审查人员

7.1.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查。

7.2 审查程序

7.2.1 资格审查人员对投标人所提交的投标文件进行资格审查。只有对招标文件所列各项资格性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。资格审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

7.2.2 审查人员根据招标文件中要求的“供应商资格要求”对投标人进行资格审查，只有对“供应商资格要求”所列各项所要求提供的证明材料做出有效响应的投标文件才能通过审查。对是否有效响应招标文件的要求有争议的投标，资格审查人员将以

记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为资格审查不通过。

7.2.3通过资格审查的投标人不足三家的，按废标处理。

7.2.4提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算。非单一产品采购项目，多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按一家投标人计算。核心产品详见“采购需求”。

7.2.5采购人查询投标人的信用记录。投标人存在不良信用记录的，其投标将被认定为投标无效。

7.2.6不良信用记录指：投标人在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在政府采购网（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单。以联合体形式参加投标的，联合体任何成员存在以上不良信用记录的，联合体投标将被认定为投标无效。

7.2.7查询时间：递交投标文件截止时间后至评标结束前。

投标人不良信用记录以资格审查小组查询结果为准。

在本招标文件规定的查询时间之后，网站信息发生的任何变更均不再作为评标依据。投标人自行提供的与网站信息不一致的其他证明材料亦不作为资格审查的依据。

八、评 标

8.1评标委员会

评标委员会由采购单位代表和评审专家组成，成员人数为五人以上单数。评标委员会负责具体评标事务，根据有关法律法规和招标文件规定独立履行评标委员会职责。

8.2原则和方法

8.2.1 评标活动应遵循客观、公正、审慎的原则。

8.2.2 评标委员会将按本招标文件中规定的评标方法进行评标。

8.2.3 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价。

8.2.4 评审过程分为符合性审查、澄清说明补正（如需）、详细评审、推荐中标候选人。

8.2.5 评标过程中的一些约定事项：

- （1）计算百分数时，保留百分数小数点后两位有效数字。
- （2）计算最终得分时，保留小数点后两位有效数字。
- （3）所有专家评分的算术平均值加上价格得分为投标单位的最终得分。
- （4）评标中如有未考虑到的问题，由评标委员会集体研究处理。

8.3符合性审查

8.3.1 评标委员会将依据符合性审查条款规定的评审标准，对投标人所提交的投标文件进行符合性审查。符合性审查的内容只要有一条不满足，则投标无效。

8.3.2 评标委员会根据招标文件中符合性审查条款对投标人的符合性进行审查，只有对招标文件所列各项符合性审查条款做出实质性响应的投标文件才能通过审查。对是否实质性响应招标文件的要求有争议的投标，评标委员会将以记名方式表决，得票超过半数的投标人有资格进入下一阶段的评审，否则视为符合性审查不通过。

8.3.3通过符合性审查的投标人不足三家的，按废标处理。投标人数量计算见**7.2.4**条规定。

8.3.4在评审过程中，评标委员会发现投标人有下列表现形式之一的，视为投标人串通投标，其投标无效，具体表现形式如下：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；
- （4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- （5）不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出;

(7) 不同投标人的标书硬件特征码一致。

8.4 澄清、说明、补正

8.4.1 评标委员会对于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或数据,应当以书面形式要求投标人在规定的时限内做出必要的澄清、说明或者补正。

8.4.2 投标报价有计算上或累加上的算术错误,修正错误的原则如下:

(1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的,以开标一览表为准;

(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。

同时出现两种以上不一致的,按照前款规定的顺序修正。修正后的报价采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

8.4.3 投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,并加盖公章,或者由法定代表人或者授权的代表签字。

8.4.4 澄清、说明或补正的内容不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

8.4.5 未按8.4.4条要求或未在规定时间内进行澄清、说明、补正的,其投标文件按无效投标处理。

8.5 评审要求

8.5.1 评标委员会将对投标人递交的投标文件进行综合评审并打分。

8.5.2 因落实政府采购政策

8.5.2.1 对小型或微型企业投标的扶持(监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业):

本项目对小型或微型企业的投标报价给予价格扣除(包括成员全部为小微企业的联合体),用扣除后的价格参加评审。

若接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包参与采购项目的,且联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额30%以上的,对联合体或者大中型企业的报价给予价格扣除,用扣除后的价格参加评审。

(注:1、中小企业应当按要求在投标文件中提供《中小企业声明函》。投标人提供的货物、工程或者服务享受中小企业扶持政策的具体要求详见《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库[2020]46号)、《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)。2、监狱企业应当在投标文件中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。3、残疾人福利性单位应当在投标文件中提供《残疾人福利性单位声明函》。)

8.5.2.2 节能产品、环境标志产品的落实

政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素,确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范,以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。采购人拟采购的产品属于品目清单范围的,采购人及其委托的采购代理机构应当依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书,对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。

8.5.3 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,将作为无效投标处理。

8.5.4 综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算,即满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价,其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算:投标报价得分=(评标基准价/投标报价)×价格权值×100。因落实政府采购政策进行价格调整的,以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。

评标委员会对投标文件的各项评审因素进行评价、打分,经汇总各评审因素得分(价格评分除外)后取平均值,再与价格

评分相加即得综合得分。

8.6 推荐中标候选人

8.6.1 采用综合评分法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，按得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.6.1.1 提供同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会推选投标价低的投标人获得中标人推荐资格。

8.6.2 采用最低评标价法的，评标委员会向采购单位推荐不少于三名中标候选人，依据对各投标文件的评审结果，投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

8.6.2.1 提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，评标委员采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

8.7 中标人的确定

8.7.1 中标人的确定方式：详见第二章须知前附表。

8.7.2 采购代理机构依据确认结果，在“第一章 投标邀请”中规定的信息发布媒体上发布中标公告。

8.7.3 对中标结果提出质疑的，若所公告的中标结果确实存在问题的，采购单位将按照中标候选人的推荐排序重新公告中标结果，或按相关规定依法重新进行招标，确保公正性。

8.7.4 如确定的中标人因不可抗力或者自身原因不能履行政府采购合同的，采购单位将按中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标供应商（以此类推），也可以重新开展政府采购活动。

九、合同授予

9.1 中标通知

9.1.1 根据确定的中标结果，采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

9.1.2 中标通知书对采购单位和中标人具有同等法律效力。中标通知书发出后，采购单位改变中标结果，或者中标人放弃中标，应当承担相应的法律责任。

9.1.3 中标通知书是政府采购合同的组成部分。

9.2 履约保证

9.2.1 在签订合同前，供应商应在收到中标通知书，根据采购人的要求履约保证金（具体帐号详见第二章须知前附表）。

9.2.2 中标供应商不能在中标通知书发出后在9.3.1条规定的签订合同时间前缴纳履约保证金的，视为放弃中标，其投标保证金不予退还，给采购单位造成的损失超过投标保证金数额的，中标供应商还应当对超过部分予以赔偿。

9.3 合同签订

9.3.1 合同签订周期：中标结果公告后5个工作日内。

9.3.2 采购单位应当自中标通知书发出后规定的时间内，按照招标文件和中标人投标文件的约定，与中标人签订政府采购合同。所签政府采购合同不得对招标文件和中标人的投标文件作实质性修改。

9.3.3 中标人应按中标通知书规定的时间、地点与采购单位签订成交合同，否则投标保证金将不予退还，给采购人和采购代理机构造成损失的，供应商还应承担赔偿责任。

9.3.4 采购单位不得向中标人提出任何不合理的要求作为签订合同的条件，不得与中标人私下订立背离合同实质性内容的协议。

十、监督

10.1 适用法规

10.1.1 政府采购项目的招标活动受《中华人民共和国政府采购法》和相关法律法规的约束，以确保政府采购活动的公开、公平和公正。

10.2 信息发布

10.2.1 招标活动过程中需对外发布的信息均统一发布到“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体上，投标人可从前“第一章 投标邀请”中指定的信息发布媒体获取信息。

10.3 纪律要求

10.3.1 采购单位不得泄漏招标投标活动中应当保密的情况和资料，不得与投标人串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。

10.3.2 投标人不得相互串通投标或者与采购单位串通投标，不得向采购单位或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；投标人不得以任何方式干扰、影响评标工作。以上行为一经发现，已经中标的，取消中标资格，未中标的，取消参评资格，并记入不良行为记录。

10.3.3 评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况；在评标活动中，评标委员会成员不得擅离职守，影响评标程序正常进行；不得使用未规定的评审因素和标准进行评标；不得发表有失公正和不负责任的言论，不得相互串通和压制他人意见，不得将个人倾向性意见诱导、暗示或强加于他人认同。

10.3.4 与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透漏对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，不得利用职务之便，干扰评标活动，影响评标程序正常进行。

10.4 质疑

10.4.1 投标人认为采购文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人或采购代理机构提出质疑。

10.4.2 投标人在法定质疑期内必须一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，采购人、采购代理机构不受理投标人针对同一采购程序环节的再次质疑。

10.4.3 质疑函的递交

递交方式及所需证件：质疑人根据“质疑函范本”的要求递交纸质质疑函（质疑函范本请登录海南省政府采购网下载专区下载，下载网址：<https://ccgp-hainan.gov.cn/>），并附海南省政府采购智慧云平台的“获取采购文件回执单”加盖公章。

答复主体：代理机构

联系人：梁友静

联系电话：0898-88592050

地址：三亚市吉阳区东岸一路旅文·三亚总部港A3栋8层

邮编：572000

10.4.4 采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内，依照政府采购法第五十一条、第五十三条的规定就采购单位委托授权范围内的事项，以书面形式向质疑人和其他有关投标人做出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

10.5 投诉

10.5.1 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向政府采购监督管理部门投诉。

十一、其 它

11.1 不良行为

11.1.1 投标人存在的以下情况，将被认定为不良行为：

(1) 投标人在投标活动中存在违反规定提供虚假、无效证件等行为的；

(2)投标人有低于企业成本价，明显有恶意过高或过低报价行为的；

(3)投标人在参加投标活动时，有围标、串标、陪标等行为的；

(4)投标人不遵守投标会场纪律,扰乱招投标秩序的；

(5)有其他违反行业市场及政府采购管理有关规定行为的；

(6)有行政监督管理部门认定的其他不良行为的。

11.2 招标控制价

招标文件中规定的最高限价为招标控制价；如未规定最高限价的，则项目预算金额为招标控制价。

11.3 知识产权

构成本招标文件各个组成部分的文件，未经采购单位书面同意，投标人不得擅自复印和用于非本招标项目所需的其他目的。采购单位全部或者部分使用未中标人投标文件中的技术成果或技术方案时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

11.4 解释权

构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；如有不明确或不一致，构成合同文件组成内容的，以合同文件约定内容为准；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按招标公告、投标人须知、评标办法、投标文件格式的先后顺序解释；同一文件中就同一事项的规定或约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购代理机构和采购单位负责解释。

第三章 采购需求

一、项目概况（采购标的）

项目概况

- 1.项目名称：三亚市第二人民医院物业服务
- 2.资金来源：财政资金
- 3.采购总预算：2,973,527.43元
- 4.服务期限：6个月；具体服务起止时间以合同签订为准。
- 5.服务地址：三亚市第二人民医院
- 6.付款方式：

6.1服务费用金额分6期付款，每个月为一期，分别开具发票，原则上以中标价按年度服务费6个月平均分摊金额为基数。实际费用以实际岗位人数及当月服务质量考核结果进行核算支付。合同签订后，采购人按中标金额预支付第一个月的服务费，第二月开始采购人对中标人的服务质量进行综合考评，按考评结果支付服务费。

6.2付款依据：每月采购人对中标人服务质量进行综合考评后，中标人须提供正式等额发票（税费由中标人承担）、付款申请、合同复印件、装订成册的服务资料【包括但不限于月度、年度工作总结（图文并茂），总结中应体现检查、分析、整改、成效等内容；人员考勤表、社保支付凭证、排班表、员工信息表（含上岗前考核合格证明）；物业服务工作计划、满意度调查分析表、物业服务监管数据统计表、设施设备运行检查表；项目安全质量评估报告等】，作为每月支付服务费的依据。采购人在收到上述资料后，于3个工作日内向中标人支付上个月的物业服务费。

6.3 采购人可根据实际工作需要，对岗位人数及岗位设置进行增减调整，增减部分的费用以天为单位按中标价人均费用进行计算增减。设施设备维护以采购人正式投入运行为准。

6.4本项目需全员进行院感培训，了解掌握院感知识及工作流程，相关岗位的管理及工作人员须取得院感培训合格证书。

采购标的

采购包1:

采购包预算金额（元）: 2,973,527.43

采购包最高限价（元）: 2,973,527.43

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许进 口产品	是否属于节 能产品	是否属于环境 标志产品
1	C21040000-物业管理服务	1.00	2,973,527.43	项	物业管理	否	否	否	否

报价设置

采购包1:

(1) 报价要求:

序号	报价内容	计量单位	报价单位	最高限价	价款形式	报价说明

注:1、服务内容费用明细参照采购需求的组成。2、报价明细表当中的“投标报价（总价）”

1	C21040000-物业管理服务	项	元	2,973,527.43	总价	须与开标（报价）一览表中的“投标报价（总价）”保持一致。 3、投标人附上每月费用明细
---	------------------	---	---	--------------	----	---

保 洁 服 务 岗	3	保洁 员（ 急诊 区）	1F大厅	8小 时单 休	2	负责一楼急诊区清洁、保洁工作； 两班，中午无休；
	4	保洁 员（ 大厅 公共 区）	1F大厅	8小 时单 休	1	负责一层大厅公共区域及卫生间（ 公卫2间）；候诊区域、直升梯厅 内外清洁消毒等日常保洁服务工作 。
	5	保洁 员（ 科室 诊区 ）	1F大厅	8小 时单 休	1	负责各科室、留观病房、诊室、清 洁区、医生办公室、值班室、更衣 室、小卫生间（16间）；
	6	保洁 员（ 科室 诊区 ）	2F大厅	8小 时单 休	1	负责各科室区域（诊室、清洁区、 医生办公室、值班室、更衣室等） 、患者及小卫生间（7间）区域内 的清洁消毒等保洁服务工作。
	7	保洁 员（ 大厅 公共 区）	2F大厅	8小 时单 休	1	负责二层大厅公共区域及卫生间（ 公卫2间）、候诊区域、直升梯厅 内外等区域内的清洁消毒等日常保 洁服务工作。
	8	保洁 员（ 科室 诊区 ）	3F大厅	8小 时单 休	1	负责三层各CT房、诊室、办公室、 值班室、更衣室小卫生间（小卫生 间8间）消毒、清洁、保洁工作；
	9	保洁 员（ 大厅 公共 区）	3F大厅	8小 时单 休	1	负责三层大厅公共区域及卫生间（ 公卫2间）、候诊区域、直升梯厅 内外的清洁、消毒工作；
	10	保洁 员（ 大厅 公共 区）	4F大厅	8小 时单 休	1	负责四层区域内各诊室、办公室、 小卫生间（小卫生间3间）等清洁 、消毒工作。公共区域及卫生间（ 公卫2间）、候诊区域、直升梯厅 内外等清洁、消毒工作。

11	普通病房保洁员	北楼5-11F病房	8小时单休	3	北楼一层约1500m²，病房19间，卫生间20间，工作量大。每层安排一名保洁，常白班，夜间有需求呼叫夜间值班保洁
12	精神病房保洁员	南楼5-11F病房	8小时单休	6	精神科封闭病房，一层约1500m²，有大病房9间小病房3间，厕所11间。病人自理能力差，没有卫生意识。
13	保洁员（外围公共区域）	负一层	8小时单休	1	食堂区域、停车场区域、医疗垃圾站、生活垃圾站清洁、保洁工作；
14	保洁员（外围公共区域）	园区外围	8小时单休	1	负责园区外围清洁、保洁工作、全院绿化的日常养护管理和重要节日室内外鲜花摆放及养护工作（定期修剪、浇水、施肥、杀虫、松土等），室内绿植摆放、养护；
15	保洁员（垃圾分类及清运）	生活垃圾清运	8小时单休	1	负责全院医疗垃圾的收集清运工作，按照《医废处置相关规定》，规范处理全院医疗垃圾，与第三方做好交接，符合院感相关要求，做好个人防护。负责全院各处生活垃圾的收集清运工作，及时收集及配合第三方运输工作；
16	保洁员（替休）	替休人员	8小时单休	2	负责保洁员工休息、请假时、病假、年假的顶岗工作。
17	绿化/病媒生物防制	绿化维护/消毒消杀	8小时单休	1	负责全院范围内绿化维护及四害消杀、防疫消毒具体实施工作。
保洁类人员合计：				26	

保安服务岗	18	安保主管	全区域	8小时单休	3	早、中、晚班；
	19	保安员	大门（东门）岗	8小时单休	3	负责医院大门出入秩序、围墙岗亭值班，指引道路。
	20	保安员	南门	8小时单休	2	负责医院大门出入秩序、急救车辆出入保障，指引道路。
	21	保安员	负一层巡逻岗	8小时单休	2	停车秩序维护，负一层区域巡逻，车辆出入应急状况处理
	22	保安员	消控中心	8小时单休	6	消防控制中心，持有消防操作员中级以上证书，按要求一岗双人；
	23	保安员	一二三四层巡逻岗	8小时单休	2	楼区域内安全巡逻、消防检查
	24	保安员	南楼5F-11F病房安全岗	8小时单休	2	精神病房区域安全值守。精神科封闭病房，对安保需求大，要协助医约束看病人，能快速反应，第一时间应对逃跑、自杀等安全事故。
	28	保安员	北楼5-11F病房安全岗	8小时单休	2	北楼5-11F病房区域安全巡逻、消防检查。
	26	保安员	急诊门诊值班岗	8小时单休	2	急诊门诊值班，以精神科急诊门诊为主，兼顾普通急诊门诊。
	27	保安员	一层东西门大门安检岗位	8小时单休	2	负责东西两门人员进出的安全检查工作，设1组。
	28	保安员	替休岗位	8小时单休	2	负责保安员工休息、请假时、病假、年假的顶岗工作。（替休岗位，工资按平均值计算）
	保安类岗位人员合计				28	

工程 设备 维修 服务	29	工程部主管	全区域	8小时单休	1	负责全院设施、设备、建筑物及给排水、空调、电梯、通风系统、发电机、备用直流逆变器、消防设施等的维护、维修的管理及设施设备保养外包的合同管理等工作。
	30	高压电工	配电房	8小时单休	2	负责总配电房的日常值班及设施、设备维护管理工作。持高压操作证。维修作业时需要双人双岗配合作业；
	31	空调制冷工程师	全区域	8小时单休	1	负责空调制冷系统日常管理、维护工作；
	32	消防工程师	全区域	8小时单休	1	负责全院消防系统检查、监测，维护，消防培训工作；
	33	维修技工（电工）	全区域	8小时单休	1	负责全院日常设施、设备维修、保养工作。包括（插座、照明、开关、门窗、桌椅、家具、热水系统、停车系统、安防设施设备、轨道物流系统、）等的维修。持电工证。
	工程维修类岗位人员合计				6	
运营 服务 辅助 岗	34	护理主管	全区域	8小时单休	1	负责各护理岗位人员日常管理、工作安排、员工培训工作；
	35	护理工	全区域	8小时单休	15	精神专科医院，病人多数没有自理能力，对护工的要高，需求大，需要24小时有人能配合医护工作，能约束病人，及时处理突发情况。
	36	收费员	全区域	8小时单休	3	收费处收费人员，24小时三班倒，早班1人中班1人晚1人，替休1人；
	37	导诊员	全区域	8小时单休	2	负责1楼大堂接待、引导、问询及电话问询等服务工作。
	38	救护车司机	全区域	8小时单休	4	负责救护车驾驶，准确无误完成病人运送工作；24小时三班倒，早中晚班各1人，机动及替休1人；
	辅助服务岗位人员合计				25	
物业服务人员配置总计：					86	

物业服务常用工具

序号	名称	数量	单位	使用年限	备注
1	高压冲水枪	1	部	5	冲洗路面
2	吸尘器	2	部	3	角落、窗槽等吸尘
3	清洁工作车	15	部	3	楼层清洁存放工具
4	人力垃圾清运车	3	部	2	运送垃圾用
5	铝梯	3	部	3	高空作业用
6	电源线	200	米	1	机器接线使用
7	工作指示牌	20	块	3	机洗地面雨天警示
8	打草机	1	台	3	草地割草用
9	喷雾器	1	台	3	打药用
10	电焊机	1	台	5	电工维修用
11	冲击钻	1	把	3	电工维修用
12	手电钻	1	把	2	电工维修用
13	打磨机	1	台	1	电工维修用
14	电工维修工具	3	套	3	电工维修用
15	水工维修工具	1	套	3	水工维修用
16	木工维修工具	1	套	3	木工维修用

环境维护（医疗垃圾袋、四害消杀等）

序号	项目	费用标准
1	除四害消杀费	每周例行灾蚊子、灭鼠及蟑螂等;每半年爱卫会组织集中灭四害;
2	日常消耗类保洁工具及清洁用品	清洁工具及日常用具等（附表三-1：日常保洁专业工具清单）
3	清洁常用药剂用品	常用清洁剂，按面积、用途估算（附表三-2：日常常用保洁药剂清单）
4	绿化养护费用	绿化施工维护期内，25年度不计算绿化维护费用
5	医疗垃圾袋	可降解垃圾袋，医疗垃圾袋、生活垃圾袋；（全院约600个医疗垃圾点位，包含诊室、病房等处；平均每个点位每天更换1.2个，大小平均价格按照0.8元/个计算；有约100个生活垃圾点位，包括食堂、办公区、院区等处，平均更换频率为每天1.2个，大小平均0.3元计算）医院刚开业，25年度按照饱和用量的30%计算。
6	其他消耗	洗手间洗手液；洗手间卫生纸巾；电梯客用纸巾、酒精洗手液等；

日常消耗类保洁工具及清洁用品清单

序号	名 称	数量	单位	使用周期（ 月）	用 途
1	尘推杆	15	根	12	地板推尘
2	尘推套	15	个	6	推尘每日换尘推套
3	水桶	10	个	12	装水、清洗拖布
4	充气喷壶	10	个	12	装清洁剂、消毒剂
5	玻璃涂水器	5	个	12	涂清洁剂、消毒剂
6	玻璃刮水器	5	个	12	刮洗玻璃、瓷砖墙面
7	伸缩杆	5	根	12	高位清洁使用
8	直板海绵拖	10	个	6	机洗较软地面使用
9	双格桶	10	个	12	专项洗玻璃
10	手提篮	15	个	12	保洁员工作车放工具
11	湿托杆	15	个	6	湿拖地板
12	塑扫把	15	把	3	清扫地面垃圾
13	垃圾铲	15	个	6	清扫地面时收集垃圾
14	毛巾	33	个	1	各部位抹尘
15	方巾	33	个	1	病床抹尘
16	钢丝球	20	个	1	去除特别污垢
17	百洁布	20	个	1	去除特别污垢
18	拖把	20	把	1	拖洗楼层地面
19	马桶疏通器皮碗	5	个	12	马桶较轻堵塞疏通
20	香球	50	个	1	公共洗手间卫生间每位1个，驱除异味
21	芦苇软扫把	10	把	1	清扫楼层地面
22	一次性手套、口罩	1000	个	1	污染区、半污染区工作时使用

日常常用保洁药剂清单

序号	名称	重量/规格		月用量	备 注
1	静电除尘剂	2.5	公斤/瓶	1	地面推尘用
2	次氯酸消毒液	5	L/瓶	1	
3	中性清洁剂	3.8	L/瓶	1	
4	不锈钢保养剂	2.5	L/瓶	1	
5	铜保养剂	0.2	L/瓶	1	
6	玻璃清洁剂	2.5	L/桶	1	清洗玻璃用
7	84消毒剂	5	L/桶	1	清洁消毒用
8	洗衣粉	5	公斤/包	1	
10	洁厕剂	3.7 8	L/桶	2	
12	地板清洗剂	3.8	L/桶	2	
13	洗洁精	5	L/桶	2	
14	空气清新剂	370	ML/瓶	1	
15	酸性清洁剂	2.6	L/桶	1	
16	洁而亮	600	克/瓶	2	

绿化养护易耗用品类清单

序号	名 称	数量	单位	使用周期（月）
1	太平剪刀	1	把	12.00
2	胶水桶	2	个	3.00
3	铁铲	1	把	12.00
4	锄头	1	把	12.00
5	镰刀	1	把	12.00
6	除草钩	1	把	12.00
7	绿化大扫把	1	把	1.00
8	垃圾铲	1	个	2.00
9	洒水壶	1	个	3.00
10	胶鞋	2	双	12.00
11	化肥	1	批	1.00
12	农药	1	批	1.00
13	设备耗油	1	批	1.00

设备设施管理及日常养护

序号	设备类别	维修维护项目及内容
1	电梯维保	电梯维保及年检费用，共计20部电梯，
2	高低压配电	配电系统维护、保养、检测费用
3	发电机设备	例行维护、定期专业保养、C级保养及零星维修费，不含大修及柴油料
4	空调系统	机组维护保养、风机盘、管道等维修
5	消防设备零星维修	设备专业维护、部件更换及维修
6	监控设备零星维修	设备专业维护、维修、更换等
7	停车场设备零星维修	日常维修、部件更换
8	弱电系统	设备专业维护、维修、更换等
9	维修类配件	主要是装饰、门窗、道路等维护、维修
10	给排水系统	管道、水泵等维修、保养、水池清洗检测等
11	正压/负压/供氧系统	维护保养、检测、维修及配件更换
12	防雷设施	日常维修，防雷检测
13	水电日常零星维修	水电等日常零星维修材料
14	化粪池清掏	化粪池清掏费用；
15	轨道物流运送系统	维护、保养、零星维修

保安/消防管理

序号	项目	备 注
1	消防、防爆及突发事件应急演练	消防演练灭火器材等易耗品、演练其他费用；
8	防风防汛	台风、大暴雨期间需要购买物资的费用
2	执法记录仪	配置2个
3	防爆器材	（每套包含：1个柜子；三把叉子；2把脚叉；三个盾牌；三个头盔；三件防刺背心；强光手电3把；长/短胶棍三根；防刺手套3双；），共计3套。
4	对讲机	共计27个保安岗位（其中应急分队每班3人，按每人1部计），每岗位1部，共计27部对讲机。
5	备用对讲机电池	每部对讲机配一块备用电池，共计27个备用电池。

二、服务要求

（一）服务综合要求

1、服务单位须采用先进的技术手段及管理能力，以领先的医院服务理念 and 方式提供科学、先进的服务，以信息化、高科技装备提升管理水平，要符合医院信息化管理发展方向，与医院信息化、无纸化要求相匹配，满足实际情况需求；做到工作交接记录完整、可查，具有追溯性，各种日报表、月或季报表随时可调用、年报表汇总情况分列内容齐全完整，并在服务期满时向采购人移交全部数据的电子文档和书面存档资料。

2、服务单位应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准；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；严格按照等级医院规定要求进行各项应急演练，制定演练预案、组织人员演练、记录演练过程，演练结束后应提供演练总结报告（图文并茂）、签到表和演练改进方案给采购人存档备查。

3、服务单位必须对所有上岗人员进行岗前工作培训、院感培训等，特殊岗位必须持国家相关管理部门颁发的上岗证书，执证上岗，定期开展相关业务培训（一年不少于四次），培训结束后提供培训课件、培训记录（图文并茂）、签到表等给采购人存档备查。

4、服务单位须按人员岗位配置表配备足够的服务人员（合计86人，详见“物业服务团队人员岗位配置及职责一览表”），包括专业技术、操作人员及管理人员等，根据相关法律法规需执证上岗的岗位，必须经过专业培训，取得合格证后方可上岗。

4.1、为医院配备的项目管理团队必须满足医院管理运作要求。配备的人员必须符合采购人要求。

项目经理要求大专或以上学历，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院工作经验；

安保管要求具有退役军人证或保安员证书，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院安保工作经验；

消防设施操作员要求具有筑物消防员职业资格证或消防设施操作员职业资格证相应资格证书的；

保洁领班要求具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院保洁工作经验；

工程部主管要求具有2年或以上设施设备运行及维护部门负责人经验，持有人力资源与社会保障局颁发的电气工程师中级或以上证书。

4.2、服务单位在投标时须提供确定的符合条件的项目经理、部门经理、主管等管理人员名单及资质证明等相关资料，中标后不得更换，如有特殊情况确实需更换，必须经采购人审核通过后方可上岗，否则视为违约。

4.3、项目经理、部门经理、主管等管理人员在进场前须经采购人审核通过后方可上岗，并接受采购人管理和监督,对不能胜任者，采购人可要求撤换。

4.4、服务单位提供的服务必须满足医院正常运转需求，有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料；根据医院工作需求，按时完成医院及科室临时性服务（如创文、巩卫等），满足医院各部门的需求；发生疫情、突发公共事件、应急事件（台风、暴雨等自然灾害）时，中标人需无条件全力配合采购人做好服务工作。

5、服务单位必须做好以下几点，否则由此发生各类纠纷自行承担并负相应经济或法律责任。

5.1、人员待遇按三亚市劳动用工相关标准执行，中标人应按市劳动部门的相关要求为工作人员交纳相关费用，包括但不限于养老保险、失业保险、工伤、生育、医疗；同时须为工作人员购买员工意外保险，费用由中标人自行承担。如因用工引起的劳动纠纷问题由中标人负责解决。

5.2、中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于三亚市最新的最低工资标准；因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求标准付给员工加班薪资。

5.3、负责办理其员工的劳动用工手续，及工伤意外伤害事故处理等事宜。在日常管理中，因员工安全意识欠缺、安全技能培训不到位而造成事故的，所有损失概由中标人承担。如由此对采购人造成损失的，采购人有权向中标人进行追偿。

5.4、因服务工作不当引起的病人跌倒等伤害事件，概由中标人负责纠纷处置及经济赔偿。

5.5、因服务人员原因造成医院及周边环境污染，以及人身伤害或由此引发的其他事故，概由中标人承担全部责任。

5.6、按要求必须持证上岗的，须符合行业要求标准及安全生产管理要求。

5.7、不得招录有违法、吸毒等案底和未成年的人员。

6、保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝绝对医院的环境造成二次污染，中标人根据服务性质提供和使用符合国家规定的劳动工具、器具及耗材，采购人有监督、检查、评估权，保洁区域不留任何卫生死角。

7、综合要求

7.1、制定年度、每月环境保洁、安保服务重点工作计划，并组织实施。

7.2、排除会对人身、作业产生的安全隐患。

7.3、白天有专职人员处理服务范围内的公共性事务，受理用户的咨询和投诉；夜间有人值班，处理急迫性事务。

7.4、管理规章制度健全，服务质量标准完善，管理档案资料齐全。

7.5、公开服务标准、公开监督电话。

7.6、应用信息化系统对人员、服务流程、档案等服务进行管理；中标人在合同签订时须提交信息化实施方案，并严格按计划完成信息化系统的建设，如因非采购人原因造成的信息化系统建设滞后或在规定期限内（合同签订后3个月内）无法完成，视为中标人违约，采购人有权终止合同。

7.7、员工着装规范，佩带工牌，持证上岗。

7.8、每月进行一次满意度调查，促进服务工作的改进和提高。

7.9、每月进行一次员工考勤，岗位配置率按医院实际要求须达100%，每月人员更换率不得超过总人数的5%（含）。

8、为保证采购人单位的正常医疗活动的开展，中标人须提供详细的服务交接方案及承诺函。

9、为减少采购人的运行公众责任风险，中标人中标后需购买商业综合责任险。

（二）、环境保洁服务

1、服务范围

1.1负责医院室内、室外（包括天花板、吊顶、墙面、地面、通风口、楼梯、走廊、门窗、电梯间、宣传栏、卫生间、灯具、家具、空调、空气消毒机表面、电脑键盘及电源数据线、

电话机、治疗车、窗帘、床隔帘、屏风，门诊大楼钢结构顶棚、房屋平台、阳台）和道路、停车场等的清洁管理工作。

- 1.2按照垃圾分类标准收集和运送医疗、生活垃圾。
- 1.3转科/出院/死亡患者床单位终末消毒。
- 1.4及时清理公共区域和病区内的广告。
- 1.5专项保洁：
 - (1) 室内聚氯乙烯地面/橡胶地板的养护：每三个月打蜡一次。
 - (2) 公共区域的聚氯乙烯地面/橡胶地板的养护：每三个月打蜡一次。
 - (3) 公共区域的水磨石、大理石、花岗岩翻新维护。
 - (4) 各种材质地面的定期刷洗：每周刷洗三次。
 - (5) 外墙、窗户玻璃的定期清洗：每月清洗一次。
 - (6) 各公用卫生间专项保洁服务。
 - (7) 电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手定期清洁、保养：每天清洁消毒二次，每月保养一次。
 - (8) 排水管道、卫生间马桶、地漏等堵塞疏通。

2、环境保洁服务内容、服务标准及服务频次

2.1公共区域：
负责天花板、地面、墙面、大厅、走廊、通道、连廊、电梯厅、电梯、步行梯、消防梯、楼梯扶手、门、门把手、窗台、飘台、玻璃、候诊椅、风扇、空调表面、空气消毒机表面、挂画、应急指示灯、消防栓、棚顶、天面、明沟渠、绿化带、盆景、广告牌、宣传栏、水牌、灯饰、停车场以及公共洗手间等的清洁消毒。

2.2医院内各个区域各种物体表面的清洁和消毒

总项	分项	处理原则	内容及标准	清洁和消毒周期
地面	无明显污染及受到污染	湿式清扫，及时清理保持清洁，使用消毒溶液擦洗。	清洁	至少2次/日，适时清理，1次/季度养护。
墙面	同上	清水或消毒液	同上	1次/周
顶面	同上	有效方式	同上	1次/2月
电梯顶面 电梯内面	同上	清水或消毒液清抹擦拭	同上	1次/3月 1次/周
室内物品 表面	办公用品 病区用品	仿清洁标准 湿式清洁或消毒液	清洁，防止病原菌扩散100%	1-2次/日 2次/日
其他表面	门把手、水龙头、门窗、洗手池、卫生间、便池、楼梯扶手、电梯按键等	清水或消毒液清抹擦拭，保持清洁	清洁	卫生间、便池、洗手池、楼梯扶手等1次/日 门窗、护栏1次/周 门把手、水龙头、电梯按键2-3次/日

3、病区日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次	注意事项	工具/材料
门、防火通道图	无浮灰、手印、斑迹，光亮	用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次	防火通道图不可破损、脱落	抹布

地 面	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净（先扫后拖） 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	每天二次 随脏随拖	床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略	拖把、清洁剂 刮刀
壁橱内外	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次	家具不能擦花，清除残留在家具面上的清洁剂泡沫，除净并擦均匀	抹布（百洁布）
床头柜	无灰尘、污迹、蟑螂，干净	1、用抹布逐层擦拭 2、对污迹处用清洁剂擦拭 3、必要时喷除虫剂	每天一次	床头柜脚的卫生不可忽略，抽屉和手把处不可有污迹	抹布、清洁剂
床、床头板	无灰尘、污迹、破损	1、用抹布逐层擦拭至洁净 2、对污迹处用清洁剂擦拭	每天一次	床头板不可有污迹，擦拭时不可用脱色剂	抹布、清洁剂
椅 子	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次	如破损及时报修	抹布、清洁剂
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	1、用干抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次	不可损坏墙面，清洁剂不可脱色	抹布、清洁剂
房顶、输液轨道	无斑迹、吊灰、蜘蛛网	用干净抹布擦净	每周一次		抹布
顶灯、罩	无灰尘	用抹布擦净	每周一次		抹布
开关、插座、空调调节器	无灰尘、污迹，光亮、无破损	1、抹布抹浮灰 2、用抹布蘸清洁剂去除污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次		抹布、清洁剂

窗户玻璃、窗框、窗台	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对门边框 4、用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水道擦去	窗台、窗框每天一次；轨道、玻璃每月一次。	1、污水不可滴落楼下 2、高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业 3、刮大风、下雨时勿作业	抹布、清洁剂、刮水器
窗帘、隔离帘、屏风、开关及拉绳、轨道	干净，无破损、脱钩、污迹、变形	1、用抹布擦净轨道 2、对拉绳污迹进行除污处理至洁净	擦拭每周一次		抹布（百洁布）
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天上午、下午各一次 2、垃圾不得超过垃圾桶2/3随满随倒	垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米,不能漫溢。	清洁剂、百洁布、毛刷、抹布、手套、塑料袋
电视机、架及遥控器	无灰尘、污迹	1、用抹布抹净 2、污迹处用清洁剂去除	每周二次	遥控器不可水洗	抹布
踢脚板	无污物、斑迹，干净、光亮	1、用抹布裹着平口起子擦拭踢脚板沟缝内的污迹 2、抹净踢脚板表面	每天一次		抹布、平口起子
骨科牵引架、拉环带	无灰尘、污迹、无破损	1、用抹布抹净牵引架、拉环 2、取下拉环带，用清洁剂去污清洗 3、用干抹布吸干水分并安装复原	每周一次		抹布、清洁剂

沙发（面、缝隙、脚）	无灰尘、污物、斑迹、破损，干净、整洁	1、用吸尘器将沙发各部位彻底吸尘 2、针对不同的斑迹，用除油剂和正确配制的 TR103 ,用毛刷刷除 对重污处（扶手、靠背、坐垫等易脏部位）进行刷洗 3、用干净抹布抹净	每三月一次	对破损的沙发及时更换或报修	清洁剂（ TR103 ）、除油剂吸尘器、毛刷、抹布
冰箱	内外清洁，外部光亮，无异味、斑迹，运转正常	1、用抹布擦净冰壳 2、用清洁剂去除斑迹 3、关掉冰箱电源，将冰箱内食品取出，化霜，擦净医用冰箱仅擦拭外壳	每月一次	取出食品时，需征得病人同意后再行擦拭 冰箱门边缘密封胶处的清洁不可忽略	抹布、清洁剂
纱窗	无灰尘、破损	1、用吸尘器吸除灰尘 2、用抹布抹净	每季度一次	对破损的纱窗及时报修	吸尘器、抹布
床头设备带	清洁，无污迹	用抹布擦拭干净	每天一次	不可带水擦拭	抹布（百洁布）
护士站吧台	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	1、每天一次	1、如破损及时报修	
微波炉及框、架	无灰尘、污迹、油垢	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除油污迹 3、用干净抹布抹净	每天一次	清洁时请勿拆下除转盘、盘架、滚珠以外的任何部件，以免损坏微波炉及引起触电的危险；勿用金属刷子、颗粒状洗涤剂、酸性洗涤剂、溶化剂、去污粉、碱性肥皂洗刷微波炉的任何部位。	抹布、清洁剂
地毯	无斑迹、杂物，无纤维疏松，无板结，干净且蓬松	1、按斑迹的情况，选用相应的清洁剂喷在上面，用板刷清除，再用干抹布抹干（用干泡和抽洗两种方法）。	每3个月1次		吸尘器、清洁剂、板刷高泡（水溶性斑迹） 103 除油剂（油溶性斑迹） 口香喷胶剂（口香糖）

地毯边缘	无灰尘、 杂物、毛 絮	1、轻移地毯上可移 动家具 2、用吸尘器吸净灰 尘 3、用抹布抹取杂物 家具复原	每周 一次	床头柜后、 床脚处、壁 橱下方的地 毯边缘卫生 不可忽略	吸尘器、抹布
------	-------------------	---	----------	--	--------

4、行政办公区域及办公用房日常保洁工作标准

项目	标准	程序	频次	注意事项	工具/材料
门（面、框、把手）	无浮灰、手印、斑迹，光亮	用抹布擦净门面、框、把手	每天上午一次	1、防火通道图 2、无破损、脱落	1、抹布（百洁布）
窗台、框、轨道、玻璃	玻璃干净、明亮，无灰尘、污迹，窗框无破损，窗扣完好	1、用涂水器蘸上清洁剂均匀涂于玻璃表面 2、用刮水器刮除玻璃上污水 3、刮水器刮在玻璃上运行的起止处应是边框到对面边框 4、用力均匀，每刮一回用抹布将刮水器擦干，再行下一回 5、刮洗结束后，要用干净抹布将边框处水迹擦去	窗台、窗框每天一次；轨道、玻璃每月一次。	1、污水不可滴落楼下 2、高空作业必须系牢安全带，或用升降机、吊篮进行作业 3、刮大风、下雨时勿作业	抹布 清洁剂 刮水器
窗帘	干净，无破损、脱钩、污迹、变形	1. 用抹布擦净轨道 2. 掸灰 3、对拉绳污迹进行除污处理至洁净	擦拭每周一次	破损及时报修	
纱窗	无灰尘	用吸尘器吸除灰尘	每周一次	纱窗破损及时报修	
地面、踢脚板	无灰尘、污迹、水迹，清洁、干净、无斑迹	1、用湿拖把拖净 2、用清洁剂清除污迹 3、对黏附物如口香糖等污物，用刮刀去除	每天2次 随脏随拖	床脚、床头柜脚下的地面卫生不可忽略	
墙壁	无灰尘、水迹、污迹，干净、明亮、无脱落	用干抹布抹浮灰 用抹布蘸清洁剂去除污迹用干净抹布抹净	每周一次	不可损坏墙面，清洁剂不可脱色	抹布 清洁剂
房顶灯、罩、通风口、烟感、换气扇	无灰尘	用抹布擦净	每月一次		抹布
桌、椅	无灰尘、污迹、水迹、变形、破损，洁净、稳固、完好	1、用抹布抹净 2、用清洁剂去除污迹 3、用干抹布抹净	每天一次	如破损及时报修	

洗手池、龙头	无水迹、黄迹，洁净、光亮、畅通	1、用蘸有清洁剂的抹布擦拭脸盆、台面、龙头 2、用抹布擦干净	每天一次	不可遗漏台面下的弯头	1、清洁剂 2、抹布（百洁布）
标识牌	清晰，无灰尘	1、用抹布抹去灰尘 2、脱落处妥善处理	每天一次		
垃圾桶	光亮、无污迹、无水迹，周边无垃圾	1、将垃圾袋取出，口扎紧丢入工作车垃圾桶内 2、用清洁剂刷洗垃圾桶内外 3、擦干、擦净 4、更换干净垃圾袋	1、每天2次 2、随满随倒	1、垃圾袋平整地套在垃圾桶上，与垃圾桶之间无缝隙，翻边约5厘米，不能漫溢。	1、清洁剂 2、百洁布 3、毛刷 4、抹布 5、手套 6、塑料袋
保洁巡视	按巡视规范		随时	避免打扰正常办公秩序	

5、公共区域卫生标准

项目	清洁标准	清洁作业程序	频次	安全事项	工具
大堂的地面、墙面、台阶、天棚、宣传牌、消防设施、灯具、装饰画	1、地面无烟头、纸屑、果皮等杂物，无污渍；大理石地面、墙身有光泽 2、公共设施表面无明显灰尘。 3、门玻璃、窗，无水迹、手印、污迹 4、天棚目视无污迹、灰尘、蜘蛛网	1、用拖把拖掉大堂地面尘土和污迹，循环清扫。（拖把不易过湿，拖擦后，放置“小心地滑”标示牌） 2、用湿抹布拧干后，擦抹大堂门窗框、消防设施、指示牌等公共设施 3、用干净抹布擦拭门玻璃、窗 4、用干抹布和不锈钢油轻抹不锈钢门，进行保养	1、每日清理大堂两次（7：45—8：15；13：30—14：00），每两小时巡查一次 2、大堂门窗框、门玻璃、窗、消防设施、指示牌、等公共设施的擦拭，每日一次 3、出入口的台阶每日清扫、拖擦两次，每两小时巡查一次。 4、开关擦抹，每日一次 5、不锈钢门保养，每月至少1次	擦拭开关要用干抹布以防触电	

所有楼层通道地面、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门	<p>1、地面目视干净无垃圾，并且无污渍，有光泽</p> <p>2、墙面、踢脚线、开关、消防器材、防火门干净，无灰尘、污渍</p>	<p>1、用拖把拖擦地面（拖把不易过湿）</p> <p>2、用抹布擦抹墙壁、踢脚线、防火门、开关、消防器材</p>	<p>1、地面拖擦每日不少于一次，随脏随拖</p> <p>2、擦抹开关、消防器材每日不少于一次</p> <p>3、擦抹墙壁、踢脚线、防火门每周不少于一次</p>	擦地时地面不准过湿，以免造成人员滑倒	
电梯轿厢	<p>1、不锈钢表面无污迹、无灰尘，可映出人影（目前轿厢内有防护板，暂不实施）。</p> <p>2、轿厢内装饰板无污迹、无灰尘，无乱贴、乱画，轿厢地面无杂物、尘土，发现乱贴、乱画现象及时上报</p>	<p>1、先用兑有中性清洁剂的溶液抹不锈钢表面（目前轿厢内有防护板，暂不实施）。</p> <p>2、然后用干抹布抹净不锈钢表面上的水珠（轿厢内有防护板时，暂不实施）</p> <p>3、置少许不锈钢油于干抹布，对不锈钢表面进行拭抹（轿厢内有防护板时，暂不实施）</p> <p>4、用抹布擦拭轿厢内装饰板，用拖布托擦轿厢地面</p>	<p>1、每日擦拭、清扫至少一次</p> <p>2、每月对电梯门壁打蜡上光一次</p>	<p>1、上不锈钢油时不宜太多，防止沾污他人衣物</p> <p>2、要使用干净的干抹布，防止砂粒划伤不锈钢表面</p> <p>3、擦抹电梯控制按钮时，必须拧干抹布，防止损坏电梯控制板</p>	
玻璃门、窗、消防箱玻璃窗、窗框、窗槽	<p>1、玻璃面上无污迹、水迹</p> <p>2、窗框、窗槽内无明显灰尘、污迹</p>	<p>1、先用刀片刮掉玻璃上的污迹</p> <p>2、用湿抹布擦抹，污迹较重的地方沾清洁剂重点擦抹</p> <p>3、用干抹布抹去玻璃上的水珠</p> <p>4、最后用地拖拖抹地面上的污水</p>	<p>1、窗台、窗框每天一次</p> <p>2、轨道、玻璃每月一次</p>	<p>1、擦拭玻璃窗外面时，注意安全，以免发生意外</p> <p>2、高空作业须严格按照作业规程执行。</p>	

楼道内 所内公共部位 灯具	清洁后的 灯具无灰尘、灯具 内无蚊虫，灯盖、 灯罩明亮 清洁	<p>1、准备梯子、螺丝刀、抹布、胶桶等工具</p> <p>2、关闭电源，架好梯子，人站在梯子上，一手托起灯罩，一手拿螺丝刀，拧松灯罩的固定螺丝，取下灯罩</p> <p>3、先用湿抹布擦拭灯罩内外污迹和虫子，再用干抹布抹干水分</p> <p>4、将抹干净的灯罩装上，并用螺丝刀拧紧固定螺丝</p>	每日至少一次	<p>1、在梯子上作业时应注意安全，防止摔伤。</p> <p>2、清洁前应首先关闭灯具电源，以防触电。</p> <p>3、人在梯子上作业时，应注意防止灯具和工具掉下砸伤行人、损坏地面</p> <p>4、用螺丝刀拧紧螺钉，固定灯罩时，应将螺钉固定到位，但不要用力过大，防止损坏灯罩</p>	
室内外 装饰画、宣传 栏、标识宣传 牌等。	清洁后检 查无污迹、 积尘。	<p>1、装饰画的清洁：备抹布、清洁剂、凳子等工具，用拧干的湿抹布擦拭；如有污迹用清洁剂涂在污迹处，用抹布擦抹，然后用干抹布擦干</p> <p>2、宣传栏的清洁：用抹布将宣传栏全面擦抹一遍</p> <p>3、标识牌的清洁：用湿抹布从上往下擦抹牌，然后用干抹布抹一次</p>	<p>1、室内标识牌每天清洁一次</p> <p>2、室外宣传牌每周清洁一次</p> <p>3、装饰画每周清洁一次</p>	<p>1、凳子放平稳，防止人员摔伤</p> <p>2、清洁装饰画时，抹布不得过湿，以免有水流入画内，损坏装饰画</p>	

地下车库	<p>1、地下室地面无油渍、污渍、积水，无瓜果皮壳、纸屑、烟头，墙面无污迹</p> <p>2、标识牌、公共设施目视无明显灰尘</p> <p>3、墙壁无蜘蛛网</p>	<p>1、用扫把清扫地下车库，清除地面及排水沟内的垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶</p> <p>2、用长柄刷洗刷地面的油污、油渍</p> <p>3、打开地下车库的集水坑和排水沟盖板，进行清理疏通</p> <p>4、清扫墙壁</p> <p>5、擦拭消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施</p>	<p>1、每日清扫地下车库，清除垃圾、杂物，并将垃圾运至地面垃圾桶，每隔两小时巡回清扫地面、清除杂物一次</p> <p>2、消防栓、指示牌、消防指示灯、防火门等公共设施擦拭，每周至少一遍</p> <p>3、地下车库的集水坑和排水沟盖板的清理疏通，每月至少一次</p> <p>4、墙壁清扫，每月至少一次</p>	<p>1、车库清洁时，注意进出车辆，防止撞伤</p> <p>2、擦抹灯具时，禁用湿抹布，防止触电</p>	
单元雨篷	<p>目视雨篷：无垃圾，无积水，无青苔，无杂物</p>	<p>1、备编织袋一只，扫把、垃圾铲各一把，铁杆一条</p> <p>2、清理雨棚内垃圾，将垃圾装入编织袋</p> <p>3、用铁杆将雨篷排水口（管）疏通，使之不积水</p>	<p>每月清扫一次</p>	<p>1、人员上下时应注意安全</p> <p>2、杂物、垃圾袋和工具不要往下丢，以免砸伤行人，损坏工具、地面</p> <p>3、疏通排水管时，注意不要损坏管道</p>	
院区内道路及公共场地	<p>公共场地、路面无泥沙，无明显垃圾，无积水，无污迹</p>	<p>1、用长竹扫把把道路面的果皮、纸屑、泥沙等垃圾扫成堆</p> <p>2、用胶扫把垃圾扫入垃圾斗内，然后倒进垃圾桶</p> <p>雨停天晴后，用大扫把清理路面上的积水和泥沙</p>	<p>每天打扫二次，每2个小时巡查一次，保持整洁</p>		

院区内 草地和 绿化带	保持清洁 干净 目视无枯 枝落叶、 纸屑、烟 头、塑料 袋、果皮 、饮料罐 等杂物， 无5厘米以 上石块等 垃圾和杂 物，无卫 生死角， 目视地面 干净	1、用扫把仔细清 扫草地上的果皮、 纸屑、石块等垃圾 2、对烟头、棉签 、小石子、纸屑等 用扫把不能打扫起 来的小杂物，弯腰 用手捡入垃圾兜内 3、在清扫草地的 同时，清理枯枝落 叶	每天整体清扫二次		
院区内的垃圾 桶，果皮箱	1、箱（桶 ）无满溢 、无异味 、无污迹 2、垃圾桶 周围不积 污水	用铁铲和扫把将垃 圾桶、果皮箱周围 散落的垃圾放到垃 圾桶、箱内	1、随时清理擦拭 2、每周用 去污粉或洗衣粉擦 洗垃圾桶、果皮箱 里外污迹。 3、夏季每周 消杀2次，春秋季 每周消杀一次		
楼内所有露台 、消防 通道	1、地面无 杂物、污 迹，墙壁 无乱写、 乱画，无 蛛网 2、消防通 道不得堆 放任何物 品，楼梯 扶手无积 尘 3、楼顶露 台无杂物 ，排水口 排水顺畅 ，无积水	1、对楼顶露台进 行清理，包括不锈 钢围栏、地面、排 水口清理。 2、对消防通道进 行清扫，进行拖擦 ，擦抹扶手	1、每周对楼顶露 台清理一次，对消 防通道清扫一次， 对扶手擦抹一次 2、消防通道拖擦 每周至少一次	所有楼顶露台 、消防通道内 窗口，清理完 毕后，必须关 闭，以防淋雨 进水	
院区内的路灯 杆、室 外消防 栓等	1、无小广 告等宣传 性纸张， 目视无明 显灰尘、 污迹 2、路灯杆 如有小广 告随时清 理	备梯子、清洁剂、 抹布等工具，先用 水浸湿上面贴着 的小广告，用抹布 将其擦去；站在梯 子上，从上向下擦 抹灯杆上的污渍， 用抹布擦去消防 设施上的污渍	1、消防栓每周清 理一次 2、其他物品随 脏随擦	1、梯子要放 平稳 2、刮小广告 时，切勿用硬 物刮取，以免 损坏表面	
备注：保洁员在进行保洁工作的同时，全面检查所辖卫生区域内，所有房屋、设施是否完好无缺，如有破损、丢失等现象，及时记录上报管理员					

6、其他要求

要求对尘推头和抹布用专门的工业洗衣机和烘干机洗涤和热力消毒，以防止交叉感染。用于地面清洁的地拖头必须能拆卸，并每日进行清洗和热力消毒处理。为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

抹布使用超细纤维毛巾。

保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程。主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修；发现安全隐患时须及时上报；全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻院内吸烟者；积极配合医院开展节能工作。

（三）、护理工服务要求

1、服务内容

沟通能力、培训与病患建立信任关系，心理素质强、面对精神疾病患者、需要有较强心理承受能力。团队合作，在医疗团队中，精神科护工需要与医生、其他护工密切合作。了解精神科护理的基本理论和技术。进行过精神病人管理看护的培训，协助病患进行基本生活起居、如喂食、洗漱、更换衣物、清洁病床、更换床单、消毒器械。记录病患的基本信息和护理情况、协助医护人员进行病历记录和信息传递监测病患的生命体征，出现异常情况采取紧急措施，协助医护人员进行各种医疗操作和检查。如输液、换药、拆线，需掌握基础的护理技能。如测体温、测血压、注射、换药技能。具体要求为：

2、安全护理：

精神病患者由于受精神症状的支配,可出现自杀、冲动伤人、毁物等破坏性行为,其他如住院场所的改变、住院过程中工作人员的疏忽或处事不冷静等也可导致意外情况的发生。因此,精神病患者的安全管理是精神科护理工作的重中之重,一切护理工作都应围绕“安全”来开展。

2.1掌握病情,有针对性地防范

护工要熟练掌握患者病情,了解其诊断、治疗、护理措施、精神症状等,对有自伤、自杀、冲动伤人、出走企图或行为的患者随时注意其动态,有条件时安排在抢救室并派专职陪护员24h看护,防止意外事件的发生。

2.2建立良好的护患关系

护工在治疗、护理过程中,充分尊重、关心、同情、理解患者,态度和蔼,不训斥、不排斥患者,注意倾听患者的感受,并适当满足患者的合理需求。这样有助于提高患者对护工的信赖度,建立良好的护患关系。

2.3保证环境安全

2.3.1病房设施要安全,门、窗、床等有损坏的及时修理,

2.3.2设立出入物品登记本,进入病区的所有医疗用品用后及时回收。

2.3.3病区、办公室、治疗室、处置室等场所要随手关门上锁。

2.3.4对新入院、会见(探视)结束和外出活动、检查返回病房要严格搜身,防止危险物品带入病区,并不定期进行清监。

3、日常生活护理

3.1精神病患者多有生活懒散,生活不能自理或部分自理,因此护工协助护士鼓励和协助其做好日常生活护理,包括洗脸、漱口、洗头、洗澡、剪指甲或用餐等。

3.2协助护士每天观察患者的排泄情况(大、小便)。因精神病患者长期服用抗精神病药物容易出现便秘、排尿困难甚至尿潴留,所以平时应鼓励患者多饮水、多食蔬菜水果多活动,以预防便

秘;对于出现尿潴留者及时给予导尿。

3.3根据精神科康复理论,在满足患者自理需求的同时,注重培养并发挥其自理能力,这样不但保证了基础护理的质量,而且对患者的康复也起到了良好的促进作用

4、饮食护理

4.1精神病患者易出现拒食、抢食、暴饮暴食、或噎食等,因此宜采用集体用餐方式,固定餐桌,固定位置,用餐过程中严防随意走动。

4.2对于年老体弱、吞咽困难、拒食、藏食者,安排在重点照顾桌,由专人照顾。

4.3对无法自行进食的患者按医嘱给予鼻饲或静脉补液,

5、睡眠护理

精神病患者由于兴奋、抑郁、幻觉、妄想等精神症状的影响,常导致睡眠障碍(入睡困难、易醒、嗜睡、昼夜颠倒),而良好的睡眠有助于疾病的康复。因此,精神病患者的睡眠是夜间观察及护理的重点。

5.1为患者创造一个安静、舒适、安全的睡眠环境

保持病房整洁、安静、空气流通、光线柔和、温湿度适宜、无噪声。护士与护工做到说话轻、走路轻、操作轻和开、关门兴奋躁动者安排在隔离室,必要时按医嘱使用镇静药物。

5.2合理安排作息制度,促进患者养成良好的睡眠习惯

让患者了解睡眠的生理功能及意义,帮助患者养成良好的睡眠习惯:按时作息,午间休息1h~2h为宜,适当安排工娱疗活动。睡前避免参加刺激性活动和大量进食引起兴奋的物品、药品,保证患者情绪稳定。指导患者取健康的睡眠姿势如:仰卧位和侧位,不蒙头盖面,不俯卧睡眠,以防引发意外。

5.3入睡困难患者的护理

对于受心理因素影响导致入睡困难的患者,需做好心理护理,教会其调节好自己的心态,卧床闭目养神,不允许在病房内来回走动或找人聊天;对于受精神症状影响而无法入睡者,报告医生按医嘱使用镇静催眠药。对于伪睡者,要重点观察,加强巡视,防止意外发生。

6、服药的护理管理

护工发药时服药时必须做到送药到手服药到口,服完检查,以防患者藏药、拒药,确保服药安全。

6.1急性发作期患者多数无自知力,否认有病,拒绝服药,对此类患者护理应耐心劝说,语气委婉,避免使用过激性语言。劝说无效者,可把无味的药物搅拌在饭菜或饮料、牛奶中。但必须注意的是,这一方法不适用于被害妄想的患者,因为这样做一旦被患者发现,则会使其更加怀疑有人在饭菜里放毒而不肯进食。

6.2劝说无效者,则报告医生诊治,把药物改为肌注或静脉点滴,待急性症状控制后,再与患者进行沟通,给予疾病相关知识的宣教一般都配合服药。

6.3恢复期患者的服药护理,嘱其按医嘱、按时、按量服药,不随意增减药物或停药;禁烟、酒、浓茶、咖啡等刺激性食物;保证充足睡眠,劳逸结合;定期到门诊复查心电图、血常规、肝肾功能等。

7、护理工资质证书及培训要求

7.1供应商须建立护理工培训机制,自聘专职或外聘兼职具有培训资质的护理讲师。

7.2护理工必须经过岗前培训,取得护理工初级以上证书或经过供应商内部考核认证或护士资格证,方可上岗,认证持证率应达到100%。

7.3护理工每年在岗培训时长不少于100小时。

（四）、绿化维护服务要求

服务内容：花木、草坪等各种植被区域的修剪、补种、浇水、病虫害养护等及院区内杂草的清除，及时清理绿化区域内的树木枯叶、垃圾、烟头等杂物清理。

1.室内绿化

1.1根据医院室内布局的需要摆放具有观赏价值的植物。

1.2植物应鲜活，具有观赏价值。叶面干净，具有光泽，无积尘，无枯枝败叶，无病虫害，无杂草；盆器及托盘完好干净，托盘无积土。土面不外露。

1.3室内盆栽应选用无毒、无害、无异味的基质栽培；如需施肥只能使用无机肥，严禁使用有机肥；发现病虫害及时更换植物，禁止在室内喷洒农药。

2.室外绿化

2.1室外绿化养护应达到绿地及花坛内各种植物存活率**100%**。绿地设施及硬质景观完好无损。植物群落完整，层次丰富，黄土不外露，有整体的观赏效果。植物季相分明，生长茂盛。

2.2保持土壤适度湿润，浇灌中流出的余水及时清理。

2.3草坪保持平整，高度不超过**5**厘米，草屑及时清理；乔木修剪科学合理，剪口光滑整齐，树冠完整美观，无徒长枝、下垂枝、枯枝，内膛不乱，通风透光；绿篱修剪整齐有型，保持观赏面枝叶丰满。花灌木花后修剪及时，无残花。

2.4绿地内无明显杂草，土壤疏松通透。

2.5按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。

2.6预防为主，生态治理。草皮无病斑，植物枝叶无虫害咬口、排泄物、无悬挂或依附在植物上的虫茧、休眠虫体及越冬虫蛹。

2.7绿地内无垃圾，乔木无树挂。

2.8严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

（五）、病媒生物防制内容及要求

1.防制要求：

定期对院区内开展病媒生物防制服务工作，使院区内鼠、蟑、蚊、蝇密度达到不足为害的程度，病媒生物密度达到国家病媒生物控制水平**C**级标准，防制服务频次：每月四次，即每周一次。服务人制定完整的防制方案，防制药品及必要工具。

2.资料准备：

每次防制需拍照留存资料，每季度开展病媒密度检测。

（六）、安保服务内容及要求

1、安保服务综合要求：

1.1统一执行**24**小时工作制执勤，负责在院区各楼宇、地面及地下车库、人员车辆进出的停车场、重点区域、办公区等区域内执勤和巡逻和协助医院进行工作。

1.2应保证医院公共设施、建筑物、车辆、办公室、仓库、食堂等处财产安全，防止被盗、被抢、被破坏，并做好相应的消防工作，应预备机动人员随时应对突发事件，执勤安保人员应尽到及时巡视、及时发现、及时制止不法侵害医院财产行为的职责。

1.3预防灾害，重点加强各区域的防范和监控，不定期巡查防火隐患，防止发生火灾。应承担能力范围内义务消防职责，服从医院管理，及时制止防火安全中的违规现象和行为。

1.4按相关要求，做好安全检查工作，在门诊、急诊、发热门诊、各住院部入口做好安全检查工作，管控管制刀具、各类违禁品进入院区，做好记录。并每月最少一次将管制刀具、各类违禁品进行统一收集，上交采购方。

1.5对外部人员到医院实施刑事犯罪、敲诈勒索的、恶意破坏的，发现后要及时制止、上报，果断处置，配合公安机关及时妥善处理。

1.6预防和及时制止扰乱治安行为、加强防范意识，对打架、斗殴、医闹等扰乱工作生活秩序的，须采取适当措施强行制止，确保医院正常工作和生活。

1.7遵守医院的相关管理规定，安保人员充分阅读并愿意接受医院根据规定对因违反医院门卫制度和相关规定实施的任何处罚。

1.8根据消防安全管理等规定，如《消防法》《海南自贸区消防管理实施条例》、《医疗机构消防管理九项规定》及医疗机构消防管理标准化建设的要求进行规范化管理，定期巡察巡视院区消防安全并做好台账资料以便上级部门检查。

1.9对院区每两小时一次巡查（消防、治安），完成消防、治安等各类演练任务，负责对医院医护、工作人员进行各种安全培训。

1.10按各级部门文件要求及医院的工作需求完成各类工作、实施方案、工作总结及各项工作台账。

2、人员证书及相关要求：

2.1人员岗位里管理人员、治安防控、巡逻、处突及固定岗位值守、日常秩序维护里的所有人员须经公安部门审核、考试并持保安员证上岗，持证率达100%。

2.2根据《海南省卫生健康委员会关于印发《海南省大型医院安防系统建设项目实施方案的通知》（琼卫医函〔2021〕165号）要求，针对安全检查人员要选择具有安全检查资质的保安服务公司从事安全检查工作；安全检查人员应当具备安全检查技能，依法取得建筑物消防员职业资格证书或消防设施操作员职业资格证书等相应资格证书后方可上岗。

2.3管理层人员需普通话标准，具有良好的沟通能力，具备有公立三级精神专科医院安保管理工作经验，能积极协调医院与公安机关之间的工作，积极完成医院所有合理的任务安排。

2.4所有上岗人员无违法犯罪、无参与邪教组织记录，无吸毒史，无恶习（酗酒、赌博、打架滋事等）。

2.5安保员必须具有初中以上学历，无重大病史、传染性疾病或其他影响正常工作的疾病（持有有效健康证明），五官端正，沟通能力畅通，身高165CM以上，所有人员平均年纪不得超过45岁，且年龄范围在22至50岁之间，转业退伍军人优先录用。上岗前根据岗位职责开展岗前培训，进行必要的教育和训练，保证其上岗人员素质能够满足采购方工作的要求，对采购方认为不合格的或有异议的人员进行及时更换。

2.6所有上岗人员不得进行兼职，必须专职为采购方服务。

2.7不予招聘的情形

（1）曾因违法犯罪受过刑事处罚或者曾受过行政拘留、司法拘留、强制戒毒、管教的人员。

（2）曾受过记过以上行政处分或受警告处分尚未解除的人员。

（3）与原单位有劳动合同纠纷没有解决的，原各级政府辞退的雇员或被辞退未满2年的公务员。

(4) 其它原因不适合从事保安工作的人员。

3.安防设备要求:

必须配备专业的安保设施器材,所有装备采购、维保及产生的其他费用由中标人自行承担。设备包含但不限于对讲设备及备用电池、照明用具、雨衣、雨鞋,警戒带;防护装备8件套(橡胶棍、催泪喷射器、强光手电筒、防割手套、防暴钢叉、防刺背心、防暴盾牌、对讲机);路面保障设施设备,如路障、路栏、防撞水桶等。

4.安保培训要求:

服务人应制定培训计划及方案,并定期进行培训,包括但不限于以下内容。

4.1新员工岗前培训;

4.2每年至少一次全员的《消防法》、《海南自贸区消防管理实施条例》、《医疗机构消防管理九项规定》、医疗机构消防管理标准化建设要求、火灾应急处置程序、医院消防安全管理制度培训;

4.3每月至少一次文明礼仪规范培训;

4.4每月至少一次车辆指挥及管控培训;

4.5每年至少一次危险化学品应急处置、危险化学品巡逻管控制度培训;

4.6每周至少一次安全检查报告制度培训;

4.7每周进行至少一次队列、体能等训练。

5.应急预案要求:

服务人应制定应急预案、演练方案并定期进行演练,包括但不限于:

5.1每年至少两次医院消防应急处置预案演练;

5.2每年至少一次医院突发恐怖事件应急处置预案演练,

5.3每年至少一次医院治安突发事件应急预案演练;

5.4每年至少一次危险化学品事故应急预案演练;

5.5每年至少一次重大医疗纠纷应急处置预案演练;

5.6每年至少一次防台风应急处置预案演练;

5.7每年至少一次防暴雨应急处置预案演练;

5.8每年至少一次疫情防控应急处置预案演练;

5.9每年至少一次交通堵塞应急处置预案演练;

6.智慧安保要求:

落实智慧医院安保管理要求,中标人须实时、完整的提供安保服务数据(如巡逻签到情况、巡逻报告、案件登记、管制刀具登记等),以便院方相关部门同步在线监督管理。

7.安保服装要求

7.1安保人员必须统一穿着整齐、清洁、完整的制服（按规定的安保标准制服，不允许穿仿警服）。

7.2制服须向医院提供样板，待医院确定后，统一着装。

8.服从配合医院的程度

8.1安保人员必须服从医院合理合法的安排及要求。因为精神专科医院特殊性，安保人员要协助医护人员对病人进行管控、制伏、接待入院、危险物品搜查、病人擅自离院追逃等。

8.2如果遇到医院任何活动需要抽调安保人员时，安保人员应无条件配合。

8.3医院有权要求服务人及时更换考评不合格的管理人员及安保人员。

8.4遇到公共卫生事件、疫情、自然灾害等情况时，服务人应无条件服从院方安排。

8.5服从医院岗位、工作调配和人员安排。

8.6严格遵守国家法律、法规，遵守院方的保密规定，服从院方管理。

9.应急分队

服务人应在确保完成正常工作的情况下，组建一支24小时应急分队，主要负责防暴、消防、自杀自残干预、应急处突等突发任务，需具备基本的战术动作和常规消防、防暴器材的使用能力。

（七）、工程设备维修服务内容及要求

1、工程维护人员证书及相关要求

工程服务人员年龄<55周岁；熟悉水电维修，掌握电气设备工作原理及安全操作规程；无身心疾病、无故意犯罪记录；入职前提供入职体检合格证明；水电工持有高压、低压、特种设备安全管理员、快开门式压力容器操作证等等工程的相关上岗证书。工程主管要求有熟练的电脑操作水平，能独立处理各类报表、表单等，具备一定的分析判断、独立解决问题能力。

2、服务内容

2.1负责医院负责日常综合报修处理。

2.2负责医院供配电设备实施的正确安全操作；确保中心24小时供电正常运行。

2.3负责供配电设备设施维修保养工作，确保供配电设备设施各项性能良好。

2.4负责医院给排水设备设施保养工作，确保给排水设备设施各项性能完好。

2.5负责医院给排水设备设施运行管理工作，确保给排水设备设施良好运行。

2.6负责医院二次供水管理工作，确保二次供水水质符合卫生检验标准。

2.7负责医院建筑设备自动化控制系统的运行和维护。

2.8负责医院安全防范系统管理与维护。

2.9负责医院房屋的日常维修和维护。

2.10负责监督其它专业维修保养合同的执行情况，包括：电梯、氧气站、制冷机、真空设

备、高压电气设备等。

3、服务要求

3.1定期和不定期对设备设施巡逻检查。

3.2定期和不定期对设备设施维护保养。

3.3确保各设备设施正常运行。

3.4小维修不过人不过夜，大维修及以上不超**72**小时(除特殊情况)。

3.5制定巡查路线及巡查时间。

3.6所有设备设施应有培训、总结及考核和培训计划(含安全及消防知识)。

3.7对超出职责范围或自身技术技能的，及时上报。

3.8屋面隔热层、防水层保持完好、涂料、瓷砖发现问题及时联系或负责修复。

3.9道路：整体要求路面平滑、无明显坑洼、破损、边角整齐无缺井盖无缺失。

3.10国家强检项，特种设备配合院方及第三方监督监管管理和检测检验效验，并保存测试合格报告等相关资料，妥善存档。

3.11值班室维修操作间房和所有的机房设备设施及相关系统保持干净整洁。

3.12所有的设备设施及相关系统正常、操作灵活、仪表显示准确。

3.13制定水电气等等突发事件应急处理预案及有效方案。

3.14所有的机房做好防鼠、防台风、防水、防漏油、防漏汽、防漏电等的措施及各类安全标志。

3.15制定**24**小时值班制度、人员岗位分工职责、各机房管理制度、各机房操作流程及模拟图上墙，配电室实行封闭管理，无鼠洞，配备符合要求的灭火器材。

3.16应院方要求，定期和不定期对所有设备检查（检查点位规范以随机文件或行业规范为准）。

3.17应院方要求，定期和不定期对发电机排排泵等设备启动测试。

3.18除应急照明及相关的设备设施外或外包外，**UPS**及相关的设备设施定期和不定期检查。

3.19供水设备设施完好，无渗漏，管道通畅无阻塞；设备运行正常，压力符合满足要求。院内给排水管道无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，污水排放达到《海南省水污染物排放标准》。

3.20生活水箱的管理应符合政府管理规定或行业规定。

3.21配合采购方办理二次供水需办理《二次供水卫生许可证》、供水管理人员持《健康证》上岗。

3.22巡查车位标识情况、禁停线和其他标识：对于污损的及时向甲方保修，保障停车秩序井然有序。

3.23各机房保持通风良好或合适温湿度，无漏电，保证设备正常运转；操作、管理程序、制度齐全，标识清楚；有足够的照明应急灯、消防灭火器。

3.24公共区域照明灯、开关等设备设施完好。

3.25制定公共照明节能管理制度，照度符合GB50034—2004《建筑照明设计标准》。

3.26每天一次巡检大堂、电梯间、停车场、通道、光彩照明、景观照明、霓虹灯等公共部位照明，有效亮灯率98%以上，如有缺损及时更换。

3.27空调、电梯、消防系统、防雷检测等等外包项目的第三方，物业负责监督监管管理配合协助。

（八）、救护车司机服务内容及要求

1、岗位要求

1.1年龄45岁以下，中专以上学历；

1.2具有5年以上驾龄，熟悉三亚市道路情况，专业驾驶员工作经验者优先；

1.3持B1以上驾照。

2、服务内容

2.1承担医院120救护车、公务活动、物质运输、医疗事务的派车任务，以及做好医院车辆的日常维护保养和清洁工作。

2.2严格遵守国家交通法规和医院规章制度，服从交通民警和其他交通管理人员的指挥。积极参加交通安全知识的学习，确立安全第一的思想。

2.3遵守工作纪律，按时到岗，出车及时，认真做好工作交接。

2.4保证工作用车及行车的安全。出车前必须仔细检查车辆(转向、制动、灯光、油水电、喇叭警报等)，经检查正常后方可出车，坚决做到车有故障不出车。出车途中必须严格执行操作规程，做到集中思想、谨慎驾驶、礼让三先。

2.5车辆行驶中或中途停车以及回到单位后要随时查看有否漏油、水、电等，冬季要做好防冻措施。经常保持车辆的内外整洁，在不出车的空余时间对车辆进行维护保养，保持车辆机件始终处于良好性能和待用状态。

2.6服从派车调度人员指挥，车辆外出执行任务或借用外协单位等，凭派车单出车或者领导安排的派车任务出车，不得公车私用，回单位后及时填写好出车数据。

2.7外出执行任务期间，应主动配合用车单位或用车人员，积极协助完成各项任务，并严守工作秘密。

物业信息化服务

要求服务单位采用先进的技术手段及管理能力，以领先的医院服务理念 and 方式提供科学、先进的服务，以信息化、高科技装备提升管理水平，要符合医院信息化管理发展方向，与医院信息化、无纸化要求相匹配，满足实际情况需求；做到工作交接记录完整、可查，具有追溯性，各种日报表、月或季报表随时可调用、年报表汇总情况分列内容齐全完整，并在服务期满时

向采购人移交全部数据的电子文档和书面存档资料。

三、综合考核管理与标准

1.为提高服务水平，加强物业、安保等服务的管理，每月进行综合考核作为采购人支付服务费的依据。

2.考核成绩与每月物业服务费结算挂钩。

3.考核当月服务岗位人数，按中标金额测算增加或扣除相应的金额。

4.考核表包括以下内容：保洁服务质量考核、物业服务满意度调查、设施设备运行与维护情况考核、安保服务考核、科室考核表。考核表百分制，具体内容及分值可随实际工作进行调整。

5.每项考核权重占比：保洁服务质量考核**25%**、物业服务满意度调查**15%**、安保服务考核表**20%**、辅助服务质量考核**20%**、设施设备运行与维护情况考核表**20%**。

6.考核得分与对应每月服务费用支付标准。

序号	月考核分	月服务费用
1	≥90分	按标准发放
2	80≤考核分<90分	每低1分扣减当月服务费5000元
3	<80分	一次性扣减10%当月服务费
4	连续三个月<80分	不予支付服务费，并有权解除合同。
5	考核分值保留一位小数点。	

7.考核表（范本）

保洁服务质量考核表		
项目	质量要求	扣分标准
病区保洁质	1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，顶面及墙面无蜘蛛网，无死角（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	2.门、门把手、窗台、家私表面、抽屉、病床（含床边扶手）清洁，清洁床和床头柜时严格执行“一床一巾”标准（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	3.风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机等物表无积灰、无污垢、无噪音（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	4.窗帘或隔帘清洁，无污渍、血渍、破损（2分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	5.洗手间地面无积水、无异味，洗手间配件表面无积灰、无水垢、无手印（3分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	6.PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕（共3分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	7.玻璃清洁明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止

量40分	8.垃圾桶清洁、无臭味，每天2次垃圾分类收集，垃圾盛满3/4时及时更换垃圾袋，做到日产日清（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	9.病人出院后对床单元进行终末处理（2分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	10.处置间清洁消毒、无异味，物品分类放置、摆放整齐，洁污分开、有标识；消毒液浓度配制正确（2分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	11.治疗室、换药室、清创室的地面无垃圾、墙面无污渍、地板光亮无污垢；物品柜、冰箱表面无灰尘、无污垢；每天至少2-3次清理医疗废物，装满3/4时及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜（5分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	12.办公室、会议室、示教室、培训室、值班室、更衣室、护士站等地板和墙面清洁有光泽；桌椅、文件柜等物面干净、整洁，无灰尘；洗手间清洁、无异味，瓷砖亮洁，物料供应充足；垃圾桶日洁日清，无异味，表面无污垢；窗帘清洁、无破损；玻璃清洁明亮；每周1-2次更换医护人员值班室被服（7分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
开放式公共卫生间 6分	1.地面、顶面干净、整洁，无积水、无污渍、无垃圾；地垫须每天清洗；及时补充厕纸（3分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	2.洗手盆干净、无污垢，水龙头无污渍、无水印、无漏水，洗手池台面无积水、无污渍；洗手池底部干净、无污渍、无蜘蛛网（2分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	3.按要求巡视卫生间，水龙头无漏水，确保地面和垃圾桶（篓）周边无纸屑，垃圾不能超过 3/4，随叫随清（1分）	一处不符合扣1分，扣完为止
楼梯 2分	地面无积灰、无污渍；扶手干净；应急灯、开关表面干净、无积灰；墙角无蜘蛛网（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
电梯2分	电梯门表面光泽、干净、无污渍、无划痕；轿厢干净、整洁无张贴广告；轿厢地面干净、无纸屑、无污渍（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
外环境 35分	1.各区域路面及地面清洁、无积水、无槟榔水、无卫生死角（10分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	2.公共辅助设施保持保洁卫生,无污迹；垃圾桶清洁、无异味（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	3.外墙、宣传栏、广告牌、门窗等保持清洁，无积尘无污迹（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	4.屋顶、地面排雨水管确保通畅，落沙井无杂物，及时清理落沙（5分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	5.楼房外墙墙面及墙角无青苔、无污渍，无小广告（3分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止

	6.生活垃圾分类收集，垃圾桶清洁无异味，垃圾日产日清（2分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	7.做好绿化草地、大小型植物及树的日常维护保养，保证草坪生产繁密、平整；绿植、灌木等保证成型美观，生长旺盛，无枯黄；保持绿化带、草坪位置的整洁（5分）	一处不符合扣1分，扣完为止
医疗废物处理 5分	1、工作开展前，必须按要求穿戴防护用品（1分）	一人不符合扣0.5分
	2、医疗垃圾收集、转运及时、规范，交接有记录；使用信息化系统，确保数据准确无误（2分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	3、医疗垃圾暂存处管理规范，交接有记录(2分)	一处不符合扣0.5分，扣完为止
管理方面 10分	1.按规定戴工作牌、着工作服,工作服整洁，不允许穿拖鞋上班及索要红包、礼品等；遵守劳动纪律；服务态度好。（2分）	一人不符合扣0.5分，扣完为止
	2.及时整改存在问题（3分）	一次未按要求落实扣1分，扣完为止
	3.保洁人员须培训合格方可上岗（2分）	一人不符合扣1分，扣完为止，扣完为止
	4.对有效投诉处理及时并予以更正（1分）	1项未落实，1分扣完
	5.每月5日前上报月工作总结报告、考勤表、排班表、新员工信息表、工作计划、满意度调查分析表、服务监管数据统计表等交于管理部门（2分）	一项未交扣0.5分，扣完为止
合计得分：		
注：100分制得分：保洁服务质量考核()分×25%= ()分；具体考核内容可根据实际工作进行调整。		

物业服务满意度调查

序号	服务内容
1	您对物业人员的仪表仪容、礼节礼貌及服务态度是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
2	您对医院的环境卫生是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
3	您对护理导诊人员配合医护工作的及时性和准确性是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
4	您对工程部维修员对故障问题响应速度及现场解决能力是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
5	您对物业管理人员是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
6	您对安保人员现场及时处置突发情况是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
7	您对安保人员的日常巡逻是否感觉到安全感
	非常满意 满意 一般 不满意
8	您对安保人员对事件的反应速度以及所采取行动是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
9	您对安保人员的病区管控是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
10	您对院区四害防制工作是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意
分值	非常满意10分 满意8分 一般5分 不满意0分
注：100分制得分：得分×15%=（ ）分；具体考核内容可根据实际工作进行调整。	

<p>三亚市第二人民医院</p> <p>安保服务考核表</p>			
检查时间:		得分:	
类别	考核标准	扣分	备注
仪表仪容	工作期间嚼槟榔，抽烟，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间器械配备穿戴不规范、不到位，出现一例一次扣 1 分		
	不文明执勤，言语不规范，与患者或工作人员发生争执，出现一例一次扣 1 分		
	工作期间仪容不整(不按规定穿统一穿制服，戴胸牌，穿鞋，不戴帽子，穿着制服不扣纽扣，卷衣袖)，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间仪容不整(留长指甲，饰物外戴，染异色头发，男的留长发，留长胡须，女的留披肩发，浓妆艳抹，涂有色指甲油)，出现一例一次扣 0.5 分		
岗位纪律	上班迟到、早退，出现一例一次扣 0.5 分		
	无正当理由脱离岗位，出现一例一次扣 0.5 分		
	工作期间不认真负责，在岗做与工作无关的事情，出现一例一次扣 0.5 分		
履行职责	未按规定巡逻签到及巡查记录造假，出现一例一次扣 1 分		
	未按规定巡逻，对院内发生的事故和案件不及时报告，出现一例一次扣 1 分		
	未按规定进行住院病区陪人管控，未严格执行医院探视管理制度，出现一例一次扣 0.5 分		
	未对进入院区内小摊贩进行管理，未劝离或私自安排小摊贩进入院区内售卖，出现一例一次扣 0.5 分		
	未对在院区内粘贴、喷涂或发放小广告进行有效管理的，出现一例一次扣 0.5 分		
	未进行消防治安知识培训，未配合医院、科室进行消防、治安演练，出现一例一次扣 0.5 分		
	未进行有效管控，造成院内财物被盗或损坏的。出现一例一次扣 1 分		
	未严格按道路规范划线标识进行管理，车辆随意停放（包含非机动车），出现一例一次扣 0.5 分		
综合	对主管部门提出的工作出现推诿、不执行，出现一例一次扣 3 分		
	发生突发事件、紧急情况， 3 分钟内未及时赶到现场处置，出现一例一次扣 3 分		
	拉帮结派、打架斗殴、散布谣言、聚众赌博，出现一例一次扣 1 分		
	队员未经培训，未能熟悉各项工作职责、操作规范及管理制度上岗，出现一例一次扣 1 分		

管 理	投诉处理及回复率需达到 100% ，对投诉未及时整改。每一次未按要求落实，扣 1 分		
	未建立工作台账、记录的，或出现遗漏的，出现一例一次扣 1 分		
	未按要求将工作台账、记录、月度总结报告、培训计划、工作计划、考勤表、排班表、满意度调查分析表交院方。出现一例一次扣 1 分		
其 他 事 项	因工作问题被投诉，经主管部门约谈或发出整改通知书仍未及时落实整改的，被院领导批评或约谈的，出现一例一次扣 5 分		
	未及时响应医院或上级部门任务，造成医院被通报批评、处罚或因管理失职被媒体曝光造成社会影响的，出现一例一次扣 5 分		
	存在空岗、睡岗、酒后上岗问题，出现一例一次扣 5 分		
	安保人员故意损坏医院公共设施，盗窃医院资产或医护、患者财物，出现一例一次扣 5 分		
合计得分：			
<p>注：1、本考核表为百分制，根据考核结果叠加扣分，扣完为止。具体考核内容可根据实际工作进行调整。</p> <p>2、100分制得分：安保服务()分×20%= () 分</p>			

辅助服务质量考核表		
项目	质量要求	扣分标准
护理工40分	仪容仪表护理人员需统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，不穿拖鞋、高跟鞋上班，手指干净，不留长指甲，不带戒指。工作期间需保持仪容端庄，语言文明，态度和蔼，服务热情，注意保护患者的隐私。（10分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	护理技术操作质量护理技术操作需在清洁环境中进行，操作前需做好准备，操作时严格遵守无菌技术操作原则，操作后需做好处理和观察。技术操作需熟练、准确。（10分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	护理文件记录护理记录需及时、准确，使用医学术语，记录内容需与医嘱相符。医嘱、护理记录单需填写完整，不得漏填。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	院内感染控制护理人员需按规定报告传染病疫情，做好医疗用品的消毒工作，确保无菌物品在有效期内使用。各项记录需及时更新。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	行为规范护理人员需廉洁自律，不与患者发生财物关系，不接受患者及家属的财物。不得诱导家属签署收费协议，不得暗示索要红包、财物。工作期间不得从事与护理工作无关的活动。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	病房管理病房需保持整洁，墙壁不乱挂衣物，物品放置规范。病室内禁止吸烟、喧哗，保证患者安全。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
收费员20分	仪容仪表：收费员应穿着整洁、干净的工作服，保持良好的仪容仪表。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	服务精神：收费员应始终保持礼貌、热情的服务态度，主动解答客户的疑问。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	通过客户满意度调查等方式，了解客户对收费员工作的评价，包括服务态度、服务速度、问题解答等方面。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	技能应用：收费员应熟练掌握相关系统和工具的使用，能够迅速解决客户遇到的问题并提供合适的解决方案。（5分）	一处不符合扣1分，扣完为止
	着装整齐，穿护士服，戴护士帽，佩带胸带及工作牌。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止

导诊员20分	服务态度和行为：对就诊病人要主动微笑相迎，热情接待，礼貌迎送。语调柔和，语气亲切感人。 解答问题必须耐心细致，亲切和蔼，语言表达清晰准确，通俗易懂，简洁明了（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	工作技能和效率：认真、准确登记门诊日志统计，做到准确无误。对年老体弱、行动不便的患者主动搀扶。准确真实登记资料，严格遵守导医规范。按医院要求，准确分诊病员，做好导诊工作。（10分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
救护车司机 20分	驾驶技术救护车驾驶员需要熟练掌握救护车车辆的各项操作技术，熟悉道路交通规则，能够合理、平稳地驾驶救护车行驶于道路之上。（10分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	急救知识：救护车驾驶员需要了解基本的急救知识和应急处理流程，以便在紧急情况下能够及时采取正确的措施。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
	沟通协作：救护车驾驶员需要与医护人员保持紧密沟通，确保病人在转运过程中得到及时妥善的照顾。在考核中，驾驶员需与模拟的医护人员进行配合。（5分）	一处不符合扣0.5分，扣完为止
合计得分：		
注：100分制得分：辅助服务质量考核()分×20%= ()分； 具体考核内容可根据实际工作进行调整。		

<p style="text-align: center;">三亚市第二人民医院</p> <p style="text-align: center;">设施设备运行与维护情况考核表</p>		
项目	质量要求	扣分标准
设施设备运行与维护40分	1.工作人员统一着装、佩戴工作牌，维修作业时佩戴安全帽，维修时礼貌用语、服务周到(3分)	一人不符合扣1分
	2.严格劳动纪律，不迟到不早退；严格交接班制度（2分）	一次不符合扣1分
	3.特殊工种按国家规定持证上岗（8分）	一次不符合扣2分
	4.维修及时,接报后一般故障15分钟内到场,紧急故障5分钟内到场；不能及时修复的给予说明原因。（3分）	一人不符合扣1分
	5.报修记录登记完整,报修单经报修科室值班人签字确认,有定期回访记录。（3分）	一项未落实扣1分
	6.管理用房(包含办公室、仓库等)卫生整洁干净,工具、设备及各类物资摆放整齐,不允许堆放杂物.(3分)	一人不符合扣1分
	7.各类设备维修、巡视及保养资料记录齐全.(4分)	一人不符合扣1分
	8.各类设备机房(包括配电房、发电机房、空调机房、新风机房、水泵房、强弱电井等)整洁干净，设备、物品摆放整齐.(5分)	一人不符合扣1分
	9.按相关管理规范,做好应急预案和演练(3分)	一项未落实扣1分
	10.做好节能巡查,避免跑冒滴漏浪费现象;做好节能宣传教育、统计工作,规范台账资料(3分)	一处未落实扣1分
	11.各系统主要关键设备、末端设备、管道及阀门等标识清楚，标牌粘贴、悬挂整齐干净(3分)	一处未落实扣1分
高压低压电系统10分	1.高压配电柜、低压配电柜、变压器及其所有供电线路和应急发电设备等配电设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、一处未落实扣1分故障排除及安全工作到位，并做好相关台帐记录（3分）	一处未落实扣1分
	2.配电房有防鼠措施,严格落实外来人员入内登记及交接班制度(1分)	一处未落实扣1分
	3.配电房按规范安排双人双岗24小时值班.（5分）	一处未落实扣1分
	4. 高压配电房值班每2小时巡视1次设备设施,做好设备运行参数记录（1分）	一次未落实扣1分

给排水系统 15分	1.对生活水泵、潜水泵、水池水箱、卫生洁具、用水终端等设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除及安全工作到位，并做好相关台帐记录（3分）	一处未落实 扣1分
	2.院区内给水、排水、空调、供暖系统的阀门、水龙头、开关等的日常维修及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位,并做好相关台帐记录（3分）	一处未落实 扣1分
	3.院区内全部下水、地漏疏通及屋面天沟、雨水井等的日常巡视、维护及维修工作到位,并做好相关台帐记录(2分)	一处未落实 扣1分
	4.每天巡查1次污水坑、集水坑,每月巡查一次污水井,并作好相关处理和记录.每月检查室外雨水管道的排放工作情况,在非常时期(如汛期)要有应急措施,加强值班巡视(防汛泵)做好相关记录,每半个月对雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行一次维修保养，并做好相关记录（2分）	一处未落实 扣1分
照明系统 5分	1. 照明灯具及各楼层配电箱线路的维修保养及配电箱内电器元件的更换、电缆维护、灯具维修、插座、线路检查维修等工 位,并做好相关台帐记录(3分)	一处未落实 扣1分
	2.每季度对所有公共区域排风扇进行一次保养、维护,并做好相关记录(1分)	一处未落实 扣1分
	3.配合院方做好防雷检测工作,提供防雷检测资料和记录;每半年进行一次全面隐患故障排查,并做好相关台帐记录(1分)	一处未落实 扣1分
综合维修 5分	1.24小时安排值班人员在岗,做好水、电、气等各类维护维修保养和记录工作(3分)	一处未落实 扣1分
	2,紧急维修(停水、爆管、停电等)5分钟内必须赶到现场处理,其它维修15分钟内赶到现场(2分)	一次不及时扣 1分
第三方监管10分	按照采购人与各外包业务公司合同约定进行第三方监管工作，将各项外包业务纳入信息化管理,进行数据分析比较,发现异常或事故隐患及时上报采购人,并通知外包业务公司处理.每月出具监管工作总结。（10分）	一处未落实 扣1分
综合管理15分	1.不允许索要红包、礼品等,不被服务对象(病人、报修科室等)投诉（3分）	不符合一起查 实扣1分
	2.配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作,保证机房、设备等运行（6分）	不符合扣2分
	3.工作人员须培训合格方可上岗(2分)	一人不培训 扣1分

		分	4.及时整改存在问题(2分)	一项不符合扣1分
			5.每月5日前上报月工作总结报告、考勤表、排班表、新员工信息表、工作计划、满意度调查分析表、服务监管数据统计表等交于管理部门（2分）	一项未交扣2分

三、商务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1:

商务要求性质	序号	商务要求明细
	1	<p>一、项目服务期限与起始时间</p> <p>1.服务期限：自合同签订之日起6个月。如果中标人的服务考核不合格，采购人有权重新招标，重新招标时，原中标人用于本项目的投资费用采购人不作任何赔付。</p> <p>2.服务期限（服务费用计算）起始时间：接到采购人书面入场通知后，所有服务人员到岗之日起。</p> <p>3.中标人须按采购人要求，提前安排部分人员入场工作。费用支付标准按中标方的月人均费用÷30天×实际使用人数×实际工作天数。</p> <p>二、本项目投标控制价包含：</p> <p>1、员工工资(含加班费、各种补贴及政府强制规定发放的费用)及社保等；</p> <p>2、服务工具及机器设备等固定资产：包括但不限于保洁设备及工具、垃圾收运车、洒水车、生活垃圾桶、医疗垃圾桶、病媒生物防制药具等；</p> <p>3、清洁及消毒剂、超细纤维毛巾、全降解生活垃圾袋、医疗垃圾袋、医疗垃圾扎带、标签贴等；</p> <p>4、石材保养专项费用；</p> <p>5、信息化管理系统软件、硬件（含大屏电视、电脑、工业级智能手机、手持终端、平板等）；</p> <p>6、员工工服及相关清洁用具的清洗费用（含地巾、布巾等）、口罩、手套等劳保用具；</p> <p>7、办公及运营费用；</p> <p>8、对外缴纳的税费；</p> <p>9、公众责任险；</p> <p>10、管理区域绿化的养护费用及开展此类工作所购置的绿化工具、农药、化肥、杂草清运等费用；</p> <p>11、管理区域病媒生物防制的费用及开展此类工作所购置的工具、药品等费用；</p> <p>12、安全保卫的运行维护费用及开展工作所购置的物资设备等费用；</p> <p>13、发生突发公共事件、应急事件（台风、暴雨等自然灾害，季节性传染病疫情等）的后勤应急措施费用。</p> <p>三、医院提供：</p> <p>1、锐器盒；</p> <p>2、设施设备运行与维护的更换耗材（保洁工具除外）；</p> <p>3、办公水电；</p> <p>4、运送服务的车床、轮椅；</p> <p>5、洗手间纸巾（如有）；</p> <p>6、指示牌、宣传标识、安全提示等；</p> <p>7、办公室、仓库、工程值班房、洗涤工作间；</p>

	<p>8、消毒剂（仅限于临床科室用于各类器具、器械浸泡消毒用之消毒剂）；</p> <p>9、生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用；</p> <p>10、绿化养护所需植物种苗；</p> <p>11、化粪池清掏、垃圾外运费。</p> <p>四、服务岗位配置要求</p> <p>1、本项目需要足够的服务人员为采购人提供优质的服务，中标人应根据医院的工作时间、工作特点、各科室工作量和医院实际要求做好人员调配，满岗设置，不得出现空岗、缺岗。</p> <p>2、中标人应保证按照采购人实际岗位需求配置岗位人数，确保完成服务内容以及服务质量达到招标文件以及采购人的服务要求。</p> <p>3、对一些重要岗位的管理、人员安排及相关制度，采购人有权直接参与管理和监督。中标人对所录用人员要严格政审，保证录用人员没有违法、吸毒犯罪记录。中标人对各类岗位的员工不得随意更换，如特殊情况更换须至少提前3个工作日向采购人提出书面申请，征得采购人书面同意后方可更换。除采购人主动提出要求的以及经采购人同意的人员更换外，中标人员每月更换率不得超过总人数的5%（含）。未经采购人同意私自更换的或超出更换率的，扣除当月服务费的1%。如员工工作表现达不到科室工作要求，中标人须对工作不达标员工进行培训（最多给予两次机会），如两次培训后仍达不到要求的，采购人有权提出调换人员的要求。更替过程中中标人须保证无缝对接，不可出现服务空窗期。</p>
--	--

其他商务要求

- 1、在考核中发现的问题，中标人应立即整改，并提供书面整改报告。如果整改不到位，下个月考核中翻倍扣分。
- 2、中标人因管理失职或不配合工作导致上级部门批评或媒体曝光的，根据实际情况扣除当月1000-5000元的服务费。
- 3、中标人办公所需水电费用由中标人承担。
- 4、采购人根据实际情况酌情安排中标人个别值班用房，在服务期限内提供给中标人免费使用。
- 5、中标人自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；自行负责桌椅等办公家具和员工更衣柜等。
- 6、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服配备和洗涤。
- 7、中标人须进行岗前培训，服务人员100%经过岗前培训合格才上岗，同时必须提交岗前培训签到、内容、记录、照片等资料。
- 8、未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。
- 9、公司有管理组织架构，分工明确，并且有公司章程、管理规章制度和方案，包括但不限于员工手册、工作流程和标准、人事管理制度、财务管理制度、安全生产管理制度、岗位职责等，中标人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，以保证整个项目安全、高效、有序和有计划地运转。
- 10、中标人有责任配合采购人接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。
- 11、中标人自行负责员工在合同期内发生的工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用。
- 12、中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。
- 13、采购人不接受投标方任何费用追加，因投标方违反《劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。
- 14、中标人在履约过程中，安保人员持证人数达不到要求且在采购人规定时间内没有整改，采购人有权解除合同并且无需对中标人进行补偿或赔偿。

四、其他事项

- 1、除招标文件另有规定外，若出现有关法律、法规和规章有强制性规定但招标文件未列明的情形，则投标人应按照有关

法律、法规和规章强制性规定执行。

2、其他：

无

第四章 评标办法

初步评审标准

一般资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
1	具有独立承担民事责任的能力	具有独立承担民事责任的能力。（详见投标人须知2.3.1.1）	具有独立承担民事责任的能力证明文件
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	提供商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函，加盖公章（详见投标人须知2.3.1.1）	商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
3	参加政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。	提供无重大违法记录声明函，加盖公章。（详见投标人须知2.3.1.1）	无重大违法记录声明函
4	投标人无不良信用记录	投标人无不良信用记录。（详见投标人须知2.3.1.1）	投标无不良信用记录
5	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	具有履行政府采购合同所必需的设备和专业技术能力声明函。（详见供应商须知2.3.1.1）	具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
6	符合法律、行政法规规定的其他条件	符合法律、行政法规规定的其他条件。	提供非联合体投标声明 无环保类行政处罚记录声明函 诚信投标、诚信履约承诺书 其他材料 政府采购供应商信用承诺书 不存在企业关联承诺函

特定资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

落实政府采购政策资格审查

采购包1:

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
无			

符合性审查标准

采购包1:

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述	关联格式
----	----------	---------	------

1	式样、签署和盖章	须符合招标文件的式样、签署和盖章要求且内容完整无缺漏。	提供非联合体投标声明 无环保类行政处罚记录声明函 投标无不良信用记录 开标（报价）一览表 中小企业声明函 商务应答表 政府采购供应商信用承诺书 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 不存在企业关联承诺函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 投标人承诺函 诚信投标、诚信履约承诺书 其他材料 投标（响应）报价明细表 投标函 残疾人福利性单位声明函 供应商应提交的相关证明材料 无重大违法记录声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 技术参数响应表
2	文件要求	按要求提供供应商自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书、法定代表人资格证明书（或法定代表人授权委托书）、投标人承诺函。	投标人承诺函 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
3	交付（服务）期、交付（服务）地点	交付（服务）期、交付（服务）地点须满足招标文件要求。	开标（报价）一览表 其他材料 商务应答表 技术参数响应表

4	投标报价	按照招标文件要求进行报价；投标价须是唯一的；不得超出预算或最高限价。	开标（报价）一览表 投标（响应）报价明细表
5	无认定为“投标无效”的其他情形	无认定为“投标无效”的其他情形。	提供非联合体投标声明 无环保类行政处罚记录声明函 投标无不良信用记录 开标（报价）一览表 中小企业声明函 商务应答表 政府采购供应商信用承诺书 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 不存在企业关联承诺函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 投标人承诺函 诚信投标、诚信履约承诺书 其他材料 投标（响应）报价明细表 投标函 残疾人福利性单位声明函 供应商应提交的相关证明材料 无重大违法记录声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 技术参数响应表

6	无串通投标的情形	无串通投标的情形（详见“第二章 投标人须知中的第8.3.4条”）	提供非联合体投标声明 无环保类行政处罚记录声明函 投标无不良信用记录 开标（报价）一览表 中小企业声明函 商务应答表 政府采购供应商信用承诺书 自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书 封面 商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函 不存在企业关联承诺函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 投标人承诺函 诚信投标、诚信履约承诺书 其他材料 投标（响应）报价明细表 投标函 残疾人福利性单位声明函 供应商应提交的相关证明材料 无重大违法记录声明函 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 监狱企业的证明文件 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 技术参数响应表
7	投标有效期（从递交投标文件的截止之日起算）	投标有效期须满足投标人须知4.5.1要求。	其他材料 投标函 商务应答表

详细评审标准

采购包1:

评审因素	评审标准
分值构成	技术部分60.00分 商务部分30.00分 报价得分10.00分

评审因素 分类	评审项	详细描述	分值	客观/主 观	关联格式
	项目服务方案	供应商提供针对本项目需求制定的项目服务方案，包括但不限于：①总体服务目标；②服务实施流程及标准；③岗位职责；④工作计划及管理制度；⑤环境保洁；⑥绿化养护；⑦病媒生物防制；⑧安保服务等进行评审： 1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得12分； 2 .以上8项内容，每小项因缺项扣1.5分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.5分，以上8项内容因缺陷最多每项扣1分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。	12.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
	院感控制方案	供应商提供针对本项目需求制定的院感控制方案，包括但不限于：①消毒隔离；②清洁工具分类作业流程；③院感控制措施和制度；④院感防控工作流程；⑤院感培训等进行评审： 1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得8分； 2.以上5项内容，每小项因缺项扣1.6分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.4分，以上5项内容因缺陷最多每项扣0.8分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。	8.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

安保服务方案	<p>供应商提供针对本项目需求制定的安保服务方案，包括但不限于：①安保服务人员培训；②消防监控管理措施；③人员及物品管理；④车辆管理；⑤巡逻管理；⑥安检和秩序维护服务考核标准等进行评审：</p> <p>1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得9分； 2.以上6项内容，每小项因缺项扣1.5分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.5分，以上6项内容因缺陷最多每项扣1分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。</p>	9.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
保洁服务方案	<p>供应商提供针对本项目需求制定清洁卫生方案，包括但不限于：①保洁服务人员培训；②管理措施；③工作制度；④保洁操作规范；⑤各类清洁剂和设备及工具的使用；⑥保洁服务考核标准等进行评审： 1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得9分； 2.以上6项内容，每小项因缺项扣1.5分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.5分，以上6项内容因缺陷最多每项扣1分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。</p>	9.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

技术评审	应急方案	<p>供应商提供针对本项目需求制定应急方案，包括但不限于：①应急保障能力；②公共安全类突发事件、台风、暴雨、停水、停电、重大活动与重要检查；③突击保障任务应急措施等进行评审：1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得6分；2.以上3项内容，每小项因缺项扣2分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.25分，以上3项内容因缺陷最多每项扣1分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。</p>	6.00	主观	<p>其他材料 技术参数响应表 商务应答表</p>
	医疗废物处理方案	<p>供应商提供针对本项目需求制定医疗废物处理方案，包括但不限于：①管理目标；②管理规范；③管理制度；④应用信息化系统实现闭环管理等内容进行评审：1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得8分；2.以上4项内容，每小项因缺项扣2分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.25分，以上4项内容因缺陷最多每项扣1分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。</p>	8.00	主观	<p>其他材料 技术参数响应表 商务应答表</p>

医院物业信息化服务 方案	供应商提供针对本项目需求制定的医院物业信息化服务方案，包括但不限于：①医院物业管理服务信息化管理软件平台的介绍；②信息化报事报修流程；③信息化能耗管理的措施；④保洁服务信息化应用；⑤运送服务信息化规程等。1.方案涵盖上述所有内容且满足采购需求的得8分；2.以上5项内容，每小项因缺项扣1.6分，每小项有一项内容存在有缺陷扣0.4分，以上5项内容因缺陷最多每项扣0.8分。不提供得0分（内容缺陷指不满足本项目采购需求，不适用本项目实际情况，与项目实际不匹配、不符合项目特点、逻辑不清晰、科学原理错误以及不可实现的夸大情形）。	8.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
-----------------	---	------	----	--------------------------

商务评审	主要人员	<p>1.项目经理 项目经理要求大专或以上学历，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院工作经验，得4分，满分4分。</p> <p>2.安保主管 安保主管要求具有退役军人证或保安员证书，具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院安保工作经验，提供一员得3分，满分3分。</p> <p>3.消防设施操作员 消防设施操作员要求具有筑物消防员职业资格证或消防设施操作员职业资格证相应资格证书的，提供一个得3分，满分3分。</p> <p>4.保洁领班 保洁领班要求具有1年或以上精神专科医院或有精神专科住院部的医院保洁工作经验，得2分，满分2分。</p> <p>5.工程部主管 工程部主管要求具有2年或以上设施设备运行及维护部门负责人经验，持有人力资源与社会保障局颁发的电气工程师中级或以上证书，得3分；</p> <p>6.护理工 具有护理工初级以上证书或经过供应商内部考核认证或护士资格证，每提供一个得2分，满分8分；</p> <p>注：以上1-6项要求须提供相应人员身份证、相关证书、简历经验证明以及劳动合同，以上资料皆为扫描件并加盖公章。</p>	23.00	客观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
	服务人员	<p>供应商承诺中标后10个工作日内配备齐全采购需求中所要求的所有人员及人员要求得3分。注：提供承诺函加盖公章作为得分依据。</p>	3.00	客观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
	体系认证	<p>1.提交有效期内的ISO14001环境管理体系证书，得0.5分，满分0.5分；</p> <p>2.提交有效期内的ISO45001职业健康安全管理体系证书，得0.5分，满分0.5分。</p>	1.00	客观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

	业绩	提交2022年1月1日（以合同签订之日为准）至今的医院服务的业绩（包含医废管理、秩序管理、环境保洁管理等），每提供一个得1分，满分3分。	3.00	客观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
价格分	合计	F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	10.00	客观	投标（响应）报价明细表 开标（报价）一览表 残疾人福利性单位声明函 中小企业声明函 监狱企业的证明文件

价格扣除

序号	情形	适用对象	比例	说明	关联格式
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	投标人或者联合体均为小型、微型企业	10.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	开标（报价）一览表 残疾人福利性单位声明函 中小企业声明函 监狱企业的证明文件

第五章 政府采购合同

合同文本

详见附件：合同范本.docx

第六章 投标文件格式要求

投标文件格式

详见附件：投标（响应）报价明细表

开标（报价）一览表

项目编号：SYZFCG-2025-002
项目名称： 三亚市第二人民医院物业服务
采购包： 三亚市第二人民医院物业服务
投标人名称：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	投标报价（总价）	价款形式	服务范围	服务期限
1	C21040000-物业管理服务	1.00项	2973527.43元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}

合计：

备注：无

时间： 年 月 日
签章：

- 详见附件：封面
- 详见附件：投标人承诺函
- 详见附件：中小企业声明函
- 详见附件：监狱企业的证明文件
- 详见附件：残疾人福利性单位声明函
- 详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件
- 详见附件：无重大违法记录声明函
- 详见附件：无环保类行政处罚记录声明函
- 详见附件：自觉抵制政府采购领域商业贿赂行为承诺书
- 详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函
- 详见附件：法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书
- 详见附件：供应商应提交的相关证明材料
- 详见附件：商业信誉、财务会计制度、缴纳税收和社保的承诺函
- 详见附件：技术参数响应表
- 详见附件：商务应答表
- 详见附件：其他材料
- 详见附件：投标无不良信用记录
- 详见附件：诚信投标、诚信履约承诺书
- 详见附件：不存在企业关联承诺函

详见附件：提供非联合体投标声明

详见附件：政府采购供应商信用承诺书

详见附件：投标函

投标文件格式补充说明