

# 海南省政府采购 公开招标文件 (服务类)



项目名称：医院物业服务项目

项目编号：**SYZF CG-2025-0004**



采购人：三亚中心医院（海南省第三人民医院）

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；
- 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 三亚中心医院（海南省第三人民医院） 委托， 三亚市政府采购中心 对 医院物业服务项目 项目进行国内公开招标采购，诚邀请合格的供应商前来投标。

### 一、项目基本情况

- 1.项目编号：SYZFCG-2025-0004
- 2.项目名称：医院物业服务项目
- 3.预算金额： 40,662,000.00元 肆仟零陆拾陆万贰仟元整
- 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：  
叁年，合同一年一签。

### 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、关于CA办理和使用

根据海南省政府采购智慧云平台相关规定，本平台实行CA证书办理厂商开放原则，不指定特定CA服务商。1. 请登录海南省政府采购智慧云平台门户，在"办事指南"栏目查看《CA数字证书及电子签章办理手册》；2. 各供应商应根据实际业务需求，结合所选CA证书的适配性要求，自主选择通过平台认证的CA厂商办理；3. 办理完成后，请严格遵照手册指引完成证书安装及电子签章配置。

## 七、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：**4001691288**。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。

## 八、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： 三亚中心医院（海南省第三人民医院）  
地址： 海南省三亚市天涯区解放路**1154**号三亚中心医院  
邮编： **572000**  
联系人： 杨慧文  
联系电话： **0898-38815121**
- 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： 何雯  
联系电话： **0898-88592050**

## 九、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](http://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: 40,662,000.00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( <a href="https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/">https://ccgp-hainan.gov.cn/zcdservice/zcd/</a> )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<a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a>。</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<a href="https://ccgp-hainan.gov.cn/">https://ccgp-hainan.gov.cn/</a>。</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：中小企业参加本次政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。对符合规定的小微企业报价给10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。 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。 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&lt;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&lt;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&lt;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。 7.根据《海南省财政厅关于印发海南省政府采购领域优化营商环境提升措施的通知》琼财采(2023)981号要求“除客观评审项外，针对同一供应商（投标人）的同一评审项，评审专家的评分分值偏离幅度不得超过该评审项平均分值的30%，否则，该项评审意见无效。” 8.1、投标人如对采购文件中“供应商资格要求”、“采购需求”及“详细评审标准”部分有质疑的，应直接向采购人提出。</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](http://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](http://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”或未按要求提供“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；
- （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](http://www.creditchina.gov.cn)）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体，或在中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://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：采购单位

联系人：杨慧文

联系电话：0898-38815121

地址：海南省三亚市天涯区解放路1154号

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

三亚中心医院（海南省第三人民医院）（以下简称采购人）医院物业服务项目位于海南省三亚市解放路**1154**号，医院占地面积**10.36**万平方米，总建筑面积**12.55**万平方米，编制床位为**1800**张，开放床位**1286**张。医院是集医疗、教学、科研、急救、康复、保健于一体的大型综合性三级甲等医院。拟采购医院物业服务项目，为三亚中心医院（海南省第三人民医院）提供环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行与维护（含综合维修及第三方服务监管）等服务。

采购标的

采购包**1**：

采购包预算金额（元）：**40,662,000.00**

采购包最高限价（元）：**40,662,000.00**

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核心 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	40,662,000.00	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、开标（报价）一览表中的“投标报价（总价）”须与报价明细表当中的“投
1	C21040000-物业管理服务	项	元	40,662,000.00	总价	

						标 报 价 （ 总 价 ） ” 保 持 一 致 。
--	--	--	--	--	--	---

二、技术和服务要求（以“★”标示的内容为不允许负偏离的实质性要求）

采购包1：

标的名称：C21040000-物业管理服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		<p><b>服务内容及要求</b></p> <p>服务内容：环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行与维护（含综合维修及第三方服务监管）。</p> <p><b>（一）环境保洁服务内容及要求</b></p> <p><b>1. 环境保洁服务内容：</b></p> <p><b>1.1</b>负责医院所有室内外区域卫生保洁，每天<b>24</b>小时卫生符合保洁要求，包括天花、吊顶、墙面、地面、大厅、候诊椅、风扇、通道、通风口、楼梯、楼梯扶手、走廊、连廊、电梯厅、病区、会议室、接待室、办公区域、卫生间、公共活动场所的台（地）面、门、门把手、窗台、飘台、沙窗、玻璃、窗帘、隔帘、屏风、宣传栏、广告牌、水牌、灯饰、灯具、家具、空调表面、空气消毒机表面、挂画、应急指示灯、消防栓、电脑键盘及电源数据线、电话机、治疗车、屋顶天台、顶棚、房屋平台、阳台、棚顶、天面、明沟渠、绿化带等和道路、水池、假山、广场、停车场、地下室、铺面门前走廊等所有区域天花、墙面、地面及物表的清洁与消毒工作（包括病媒防制应急消杀）。</p> <p><b>1.2</b>按照垃圾分类标准收集和运送医疗、生活垃圾。</p> <p><b>1.3</b>转床/转科/出院/死亡患者床单位终末消毒。</p> <p><b>1.4</b>及时清理公共区域和病区内的<b>小广告</b>。</p> <p><b>1.5</b>专项保洁：</p> <p><b>（1）PVC地面/橡胶地板等地面养护：</b>定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡：每三个月一次。</p> <p><b>（2）各类石材地面及台面定期晶面处理及保养：</b>石材地面每天机器清洗<b>1</b>次；晶面保养每个月一次；广场、河堤等地面定期刷洗：每周一次。</p> <p><b>（3）地毯</b>每个月吸尘器清洁一次，半年清洗一次。</p>

(4) 电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手、柜、车等定期清洁、保养：每天清洁消毒二次，每周保养一次。

(5) 天花、墙面、通风口、风扇、排气扇、标识、监控、灯具、线管等高处保洁：每三个月一次。

(6) 外墙、窗户玻璃、沙窗定期清洗：每三个月一次。

(7) 窗帘、隔帘拆装与送洗：每三个月一次，并做到随脏随送洗。

(8) 楼顶、下水道、排水沟、雨水井等定期排查清理：每月一次，随雨季变化调整。

## 2. 各区域保洁服务内容、服务标准及服务频次

序号	服务区域	服务内容	服务标准	服务频次
1	医 护 办 公 区	包括主任办公室、医生办公室、护士长办公室、会议室、示教室、培训室、医生值班室、护士值班室、更衣室、卫生间及护士站等房间的天花、地面、墙面，办公桌、办公椅、资料柜、观片灯箱、饮水机、冰箱、微波炉及各种办公设备、储物柜、资料柜、更衣柜、消防栓等物表的清洁与消毒；定期更换医护人员值班室被服。	1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，天花及墙面无霉斑、无蛛蛛网、无死角。PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕； 2.办公桌、办公椅、资料柜、观片灯箱、饮水机、冰箱、微波炉（含内面清洁）及各种办公设备、储物柜、资料柜、更衣柜、消防栓等表面清洁，无积灰、无污垢； 3.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； 4.垃圾清运及时；垃圾桶无异味，表面无污垢； 5.及时更换医护人员值班室被服。	1.地面每天清洁1-2次； 2.天花、墙面、地角线每周清洁1次； 3.各台面、饮水机、冰箱、微波炉等物表每天清洁1次； 4.垃圾收集每天至少2次，装满3/4 时及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜，随叫随清； 5.每周 1-2次更换医护人员值班室被服。 6.高处保洁每月 1 次。

2	医疗区	<p>包括治疗室、换药室、清创室、处置室等房间的天花、地面、墙面，仪器、药品柜、药品冰箱、药品小筛子、输液储存柜等物表的清洁与消毒；医疗废弃物管理。</p>	<p>1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，天花及墙面无霉斑、无蛛蛛网、无死角。PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕；</p> <p>2.仪器、药品柜、药品冰箱等物表清洁，无积灰、无污渍；</p> <p>3.各类储存柜里外清洁，无积灰、无污渍；</p> <p>4.垃圾清运及时；垃圾桶无异味，表面无污垢；</p> <p>5.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；医疗垃圾清运及时。</p>	<p>1.地面每天清洁消毒2次；</p> <p>2.天花、墙面、地角线每周清洁1次；</p> <p>3.仪器、药品柜、药品冰箱等物表每天清洁1次；</p> <p>4.药品冰箱内在医院人员的指导下每周彻底清洁消毒1次；</p> <p>5. 医疗垃圾每天收集2-3次，装满3/4 及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜，随叫随清。</p> <p>6.高处保洁每月1次。</p>
---	-----	--	---	---

3	病房	<p>包括天花、墙面、地面、地角线、门、门把手、窗台、玻璃、家私表面、抽屉、病床、床头柜、风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机等物表的清洁与消毒；窗帘或隔帘拆装送洗；医疗及生活垃圾收集；病人转科、转床、出院、死亡后对床单元进行终末处理（含收床工作）。</p>	<p>1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，天花及墙面无霉斑、无蛛蛛网、无死角；PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕；</p> <p>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；</p> <p>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；</p> <p>4.玻璃清洁明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水；</p> <p>5.窗帘或隔帘清洁，无污渍、血渍、破损；</p> <p>6.洗手间地面无积水、无异味，洗手间配件表面无积灰、无污垢、无手印；</p> <p>7.垃圾清运及时；垃圾桶无异味，表面无污垢。</p>	<p>1. 地面每天清洁1-2次；</p> <p>2.天花、墙面、地角线每周清洁1次；</p> <p>3.物体表面清洁每天1次；清洁床头柜时应拉开抽屉彻底清洁；高频接触物体表面每天清洁至少3次；</p> <p>4.洗手间清洁每天1次，下午增加1次巡视清洁；</p> <p>5.窗帘、隔帘每3-6个月拆洗1次，做到随脏随拆洗；</p> <p>6.垃圾每天收集2-3次，装满3/4 时及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜，随叫随清。</p> <p>7.高处保洁每月 1 次。</p>
---	----	--	--	---



4	门诊	<p>包括天花、地面、墙面、诊室办公台、办公桌椅、电脑、键盘、资料柜、洗手盆、诊疗床、候诊椅、壁画、风扇、空调表面、空气消毒机表面、屏风、宣传栏、水牌、资料架、导诊台、玻璃、公共卫生间、楼梯、电梯、绿植盆栽等。</p>	<p>1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，天花及墙面无霉斑、无蛛蛛网、无死角；PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕；</p> <p>2.办公台、办公桌、电脑、键盘、洗手盆、诊疗床、候诊椅、壁画、风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机、各类自助设备等物表清洁，无积灰、无污渍，各服务台面清洁光亮，无尘迹；</p> <p>3.玻璃清洁明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水；</p> <p>4.洗手盆水龙头光亮、干净、无水印，洗手盆无污渍、底座无污垢；</p> <p>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；</p> <p>6.绿植叶面干净、无枯叶，盆景盆底无尘土，无积水。</p>	<p>1.地面每天至少清洁2次；</p> <p>2.天花、墙面、地角线、空调表面每周清洁1次；</p> <p>3.办公台、办公桌椅、电脑、键盘、资料柜等物体表面清洁与消毒每天1次；高频接触物体表面每天清洁至少3次；</p> <p>4.公共卫生手间每天至少彻底清洁3次（上午07:00前、中午11:00、下午15:00），巡视清洁1次/小时；</p> <p>5.垃圾每天收集2次，装满3/4 及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜，随叫随清。</p> <p>6.高处保洁每月 1 次。</p>
---	----	---	---	--

5	急诊科	<p>包括天花、地面、墙面、办公桌、椅、电脑、文件柜、治疗车、病历车、抢救药车、药托、饮水机、冰箱、风扇、空调表面、空气消毒机表面、卫生间；观察区和抢救室还应包括诊疗床、病床、抢救床、终末消毒、救护车、平车、担架车的清洁与消毒等。</p>	<p>1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无污垢，天花及墙面无霉斑、无蛛蛛网、无死角；PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕；</p> <p>2.办公台、办公桌、电脑、键盘、洗手盆、诊疗床、候诊椅、壁画、风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机等物表清洁，无积灰、无污渍，各服务台面清洁光亮，无尘迹；</p> <p>3.玻璃清洁明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水；</p> <p>4.洗手盆水龙头光亮、干净、无水印，洗手盆无污渍、底座无污垢；</p> <p>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；</p> <p>6.观察室、抢救室严格执行院感标准，及时完成终末消毒。</p>	<p>急诊科实行24小时值班制度。</p> <p>1.地面每天至少清洁2次，随时清理呕吐物、水渍、血渍等并消毒地面；</p> <p>2.天花、墙面、地角线、空调表面每周清洁1次；</p> <p>3.其他办公台、办公桌椅、电脑、键盘、资料柜等物体表面清洁与消毒每天2次；高频接触物体表面每天清洁至少4次；</p> <p>4.公共卫生手间每天至少彻底清洁4次（07:00前、11:00、15:00、19:00），巡视清洁1次/小时；</p> <p>5.垃圾每天收集2-3次，装满3/4 及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜，随满随清。</p> <p>6.高处保洁每月 1 次。</p>
---	-----	---	--	--

6	手术室	<p>1. 负责麻醉手术科所有区域卫生；鞋子清洗消毒；过滤网拆卸、清洗及安装；4楼更衣室卫生、进出人员及衣柜管理；5楼区域及平车卫生、进出人员管理、补充液体、标本运送、无菌包管理等工作。</p> <p>2. 负责负责门诊手术室所有区域卫生；过滤网拆卸、清洗及安装；鞋子清洗消毒；医务人员通道更衣室卫生、进出人员及衣柜管理；患者通道区域及平车卫生、进出人员管理、补充液体、标本运送、无菌包管理等工作。</p>	<p>地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘；鞋子及时清洗消毒；过滤网清洁；垃圾处理及时，各项操作规范，服从工作安排，严禁带人进入手术室。</p>	<p>每天：1.手术间终末处理、所有手术室地面清洁1-2遍、清理水池、清理厕所、垃圾暂存间等；2.集中交接垃圾、回收抹手巾、更换黏胶地垫、更换平车过床易及床单被套、保持手术室各区域地面清洁干燥、补充手术间用物(含垃圾袋、标本袋、床单、枕套及约束带等)。</p> <p>每周：进行一次手术部消杀及大卫生、室内出风口及回风口清洁、手术间高空清洁、衣柜及鞋柜清洁、病人平车清洁(含车轮)、污物运送车、更换病人用被子、医务人员工作服及被服清洗等。 夜班：24小时轮值夜班应对急诊手术间清洁。</p>
---	-----	---	--	---

7	行政办公区	包括天花、地面、墙面、台面、楼道、卫生间及会议室办公桌、椅、电脑、文件柜、饮水机、空调表面、风扇、排气扇等物表卫生；绿植养护等。	<p>1. 天花、地面、地毯、墙面、楼道、物表及卫生间等清洁、无味、无蜘蛛网，垃圾处理及时；</p> <p>2. 观察绿植情况，及时整理、浇水、修剪与养护。绿植叶面干净、无枯叶，盆景盆底无尘土，无积水。</p>	<p>1. 地面、楼道、洗手池每天清洁1-2次,墙面清洁每周1次；</p> <p>2. 地毯每个月吸尘器清理一次，半年清洗一次；</p> <p>3. 空调表面、风扇每周清洁1次；</p> <p>4. 垃圾每天清理至少2次，随满随清。</p> <p>5. 循环保洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮；</p> <p>6. 绿植养护每天1次。</p>
---	-------	--	---	---

8	卫 生 间	<p>1.天花、墙面、地面、窗台、厕所蹲、小便池、隔板、空调口、排气扇清洁与消毒；</p> <p>2.洗手池、水龙头和镜子的清洁与消毒；</p> <p>3.清洁和清倒垃圾桶；</p> <p>4.地垫清洁与消毒；</p> <p>5.及时补充厕纸。</p>	<p>1.天花、墙面、地面、物表干净、整洁，无积水、无污渍、无纸屑和垃圾；</p> <p>2.窗台无烟头、无积灰、无积水、玻璃干净明亮；</p> <p>3.洗手盆干净、无污垢，镜子及水龙头明亮，无污渍、无水印，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；</p> <p>4.按要求巡视卫生间，确保无异味、地面和垃圾桶（篓）周边无纸屑，垃圾不能超过 3/4，随满随清；</p> <p>5.从院感角度不允许铺设地垫，但考虑到安全性，有时铺上地垫，必须每天清洗消毒；</p> <p>6.每天清理小广告。</p>	<p>1.每天2次彻底清洗、清洁、消毒卫生间；</p> <p>2.根据各楼层洗手间人流量调整洗手间清洁频率，保障每隔2小时巡视清洁1次，有记录；</p> <p>3.每天1次清洗地垫；</p> <p>4.垃圾日产日清，不能超过垃圾袋的 3/4满；</p> <p>5.及时补充厕纸。</p>
---	-------------	--	--	---

9	垃圾收集	<p>1.员工进入科室工作时，第一件事是清倒和清洁垃圾桶，垃圾收集后统一存放在科室指定地点；</p> <p>2.专职垃圾运送员每天至少2次到各科室垃圾暂存间将垃圾统一运送到医院的垃圾暂存间；</p> <p>3.医疗垃圾严格执行行业标准，与科室及环保公司当面分类称重、交接并签名确认，每月数据交给医院存档。</p>	<p>1.垃圾超过垃圾袋3/4时及时更换垃圾袋；</p> <p>2.日常每天上午、下午各收集垃圾1次；</p> <p>3.特殊科室，包括治疗室视其实际情况增加垃圾收集次数，保障日产日清不过夜；</p> <p>4.生活垃圾使用可降解垃圾袋，医疗垃圾使用专用袋，使用污物电梯运送，禁止使用客梯；</p> <p>5.垃圾暂存间分类清晰，垃圾桶摆放有序，墙面、地面洁净，高处无尘，垃圾存放时间不可超过24小时，垃圾转运后及时清洗消毒，做到无积水、无异味、无蚊蝇飞舞；</p> <p>6.使用医疗废弃物信息化管理系统，全闭环式管理医疗废弃物，与医院系统对接后。每月数据上传、存档，随时调看各科室医疗废弃物情况。</p>	<p>1.每天至少2次；</p> <p>2.运用医疗废弃物信息化管理系统，每月上报汇总数据及分析图表给医院总务后勤部。</p>
---	------	--	--	---

10	终末消毒	每一次病人出院、转床、转科或死亡应对床单元进行彻底的清洁与消毒。	<p>1.床清洁与消毒：撤走床上用品，将设备带、床、床垫、床边扶手、输液架（输液杆）彻底清洁与消毒；</p> <p>2.床头柜表面、抽屉、床头柜地面清洁与消毒；</p> <p>3.床上用品如床单、被套、枕套等置于污被服车内；床垫、枕芯、被芯等使用臭氧机或可移动紫外线灯消毒。</p>	<p>1.终末消毒时严格执行“一床一巾”标准；</p> <p>2.清洁消毒用的小毛巾必须存放在专用小桶、浸泡消毒半小时以上才能使用；</p> <p>3.随叫随到；</p> <p>4.不包括铺床。</p>
11	室内公共区域	包括天花、地面、墙面及候诊椅、资料架、空调口、风扇、排气扇、垃圾桶等物表清洁；绿植养护等。	<p>1.地面清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头；</p> <p>2.天花、墙面清洁、无蜘蛛网、无槟榔汁、无小广告等，各服务台面清洁光亮，无尘迹；</p> <p>3.进出风口、窗户、应急灯、监控及线管等物表清洁；</p> <p>4.垃圾桶表面无积灰、无污渍、日洁日清，无异味；</p> <p>5.观察绿植情况，及时整理、浇水、修剪与养护。绿植叶面干净、无枯叶，盆景盆底无尘土，无积水。</p>	<p>1.地面每天机器清洗1-2次,墙面清洁每周1次；</p> <p>2.候诊椅每天2次，空调表面、风扇每周清洁1次；</p> <p>3.垃圾每天清理至少2次，垃圾随满随清。</p> <p>4.循环保洁，保证区域内无垃圾等目视污物，整体干净明亮；</p> <p>5.绿植养护每天1次。</p> <p>6.高处保洁每月1次。</p>

1 2	楼 梯	包括天花、地面、 墙面、扶手、窗户 、进出风口、应急 灯、监控及线管等 物表保洁。	1.地面清洁、无垃圾、 无污渍、无积水、无槟 榔汁、无烟头；  2.天花 、墙面清洁、无蜘蛛网 、无槟榔汁、无小广告 等；  3.扶手、进 出风口、窗户、应急灯 、监控及线管等物表清 洁。	1.地面每天湿拖、清 洁 1次，做到随脏随 扫；  2.高处保洁每月 1 次 。
1 3	电 梯	包括电梯门、电梯 轿厢清洁与保养。	电梯门及四壁表面光亮 、干净、无污渍、无水 印、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。	1.每天清洁消毒至少2 次；  2.每周上油1次 。
1 4	拆 装 窗 帘 和 隔 帘	包括各科室窗帘及 病房窗帘、隔帘的 拆装和送洗。	1.按计划到各科室拆装 窗帘、隔帘，保证窗帘 、隔帘干净及安装正确 ； 2.如遇特 殊情况，科室提出临时 性拆洗窗帘或隔帘，应 积极响 应； 3.做好跟洗涤公司的交 接，及时反馈。	1.普通病房每6个月拆 洗1次；重症监护病房 每3个月拆洗1次；  2.做到随脏随 拆洗。
1 5	地 面 养 护	包括全院PVC地面 的养护；所有区域 的水磨石、大理石 、花岗岩翻新维护 ；各种材质地面的 定期刷洗等。	按照标准程序定期进行 硬地板保养，PVC地面 、石材地面保持良好的 光亮度，干净、平滑、 无划痕。	1.石材地面每天机器 清洗1次；根据实际情 况做晶面保养；  2.PVC 地 面每3个月刷洗补蜡 1 次，每周抛光保养1次 ；每年彻底起蜡1次。
1 6	玻 璃 清 洁	所有区域玻璃清洁 。	玻璃明亮、无水印、无 污渍；窗槽干净、无烟 头、无积水。	每月 1 次，同时根据 区域和污染程序调整 清洁频率。



17	空调	包括分体空调、柜式空调、空气消毒机等空调表面清洁。	无积灰、无污渍、空调口表面无尘、无污渍。	每月1次，同时根据区域和污染程序调整清洁频率。
18	风扇/排气扇	包括风扇、排气扇表面清洁与消毒。	表面无积灰、无污渍。	每月 1 次；必要时上油。
19	室外公共区域	所有室外区域卫生，包括院内广场及铺面门前三包区域、停车场、广告牌、宣传栏、垃圾桶、清洁，明沟渠清理。	1.路面及绿化带清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头； 2.广告牌、宣传栏等表面无积灰、无污渍； 3.垃圾桶表面无污渍、垃圾装满 3/4 及时更换垃圾袋； 4.雨水井清洁、无垃圾、无积沙土等。	1.广场地面、道路每天清扫 2 次； 2.停车场每周清扫 1 次； 3.广告牌宣传栏等物表每天清洁 1 次； 4.明沟渠每周清理 1 次； 5.垃圾桶清洁，每天倾倒垃圾至少 2 次，垃圾随满随清； 6.循环保洁，保证区域内无垃圾等目视污物； 7.高处保洁每月 1 次。
20	水池及假山保洁	打捞水池水面上的漂浮垃圾，清洁水池，清理假山杂草。	水池水面无杂物、池底无明显沉淀物、池边无污迹，假山无杂草、无积水。	水池清洗换水每月1次
21	顶篷等边缘区域	包括屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域	各种附体的表面清洁，不积水、不留杂物，排水通畅。	每月清理一次。

22	不锈 钢保 洁	包括所有不锈制 品（包含治疗车、 护理车、抢救车、 仪器车等）、设施 、设备、除有明确 规定的保洁要求外 ，给予定期保养。	不锈表面光亮，无污 渍、无灰尘。	每天清洁消毒二次， 每月保养一次。
23	其 他	医院临时交办事 项、各项检查及参 观迎检准备及做好 恶劣天气等应急保 洁。	积极响应，完全按 照医院要求及时完 成各项临时交办及 应急保洁，在公司 可承担范围内不再 增加医院成本。	随时安排，随叫随 到。

3.环境保洁服务要求：

3.1为保障高质量的完成本项目，中标人需为本项目投入先进的设备与工具，品牌科学、合理，数量配置充足。保洁设备最低配置（进场前必需备好）：

序号	保洁设备名称	数量	用途
1	保洁车(具有三层洁污分离、工具分区存储、垃圾收集功能)	120	各科室保洁作业时使用
2	吸尘吸水机	4	清理地面、水渍、角落灰尘与杂物
3	便携式吸尘器	2	清理电梯门缝里的垃圾
4	驾驶式扫地机	1	清理地面垃圾
5	全自动洗地机	2	清洗地面污渍
6	多功能单擦机	2	清洗地面污渍
7	全自动洗脱机	2	清洗地巾布巾
8	全自动洗衣机	4	清洗地巾布巾
9	烘干机	1	烘干地巾布巾
10	电动三轮车	4	用于各类运送及清运工作
11	高压冲水机	2	冲洗院落、墙面顽固污渍
12	割草机	1	修剪草坪
13	多功能汽油打草机	1	修剪草坪
14	高枝锯	1	绿化锯枝用
15	油锯	1	修剪树枝
16	医疗垃圾转运车	6	医疗垃圾转运
17	对讲机	35	运送调度用

3.2提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保养物料，这些消耗品必须确保安全环保，无刺激性气味，并且要求提供优质的产品，具体要求包括：快活全能清洁剂、消毒剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、中性全能清洁剂、空气清新剂、牵尘液、除垢剂、餐具清洁剂、地坪保养

喷蜡、维新面蜡、起蜡水、地毯清洁剂、木地板蜡、康洁洁厕剂、石材翻新浆、石材保养液、固体清新剂、去渍剂、墙面清洁剂、水晶盾、卫生间管道异味清洁剂及其他药剂，全降解生活垃圾袋（符合海南环保标准）等，数量以满足日常运行需求为准。

**3.3**用于物表、地面清洁消毒的布巾及地巾等所有保洁用具实行集中清洗、集中消毒，集中发放。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。

**3.4**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。 门诊急诊、大厅及室内公共区域、病房及办公室的首次（上、下午）保洁在上班前完成，不影响开诊、交接班、查房等工作；工作时应放置“工作进行中”“小心地滑”等警示牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全。

**3.5**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。

**3.6**医疗废物处理按照《医疗废物管理条例》规范执行，禁止流失事件发生。

**3.7**保洁服务必须符合国家有关环保规定，杜绝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。

**（二）绿化养护服务内容及要求**

服务内容：花木、草坪等各种植被的修剪、补种、浇水、病虫害养护等及院区内杂草的清除，及时清理树木枯叶、采摘椰子。

绿化养护要求：

**1.**无雨季节，每周可浇**1—2**次水；久旱无雨时可连续浇**2—3**次水；草坪浇水要避免只浇表土要**1**次浇足浇透，不应超过土壤的渗透能力，总浇水量不应超过土壤的持水量；草坪浇水至少应使土壤湿透到土层**5—10**厘米，如草坪过于干旱，土层湿润应增加到**8—15**厘米；忌潮湿的植物，**15**天/次浇透或者**20**天/次浇透；每天上班后巡查一遍室内绿植，及时清除残花黄叶、断枝、杂物，有花盆的应调整好花盆，并检查和清理花盆内外卫生；十一月到二月份：全年中气温最低的月份，露地树木修剪**1**次，浇防冻水一次；三月份：气温继续上升，中旬以后，树木开始萌芽，浇春灌水**1**次，施肥**1**次；四月到八月份：树木均萌芽开花或展叶开始进入生长旺盛期且三亚雨期台风期较长，施肥**1**次，病虫害防治**1**次，杂草清除**1**次；八月到十月月份：气温急骤上升，树木生长迅速：修剪**2-3**次，施肥**1-2**次，修剪**2**次，病虫害防治**1**次。

**2. 室内绿化**

**2.1**根据医院室内布局的需要摆放具有观赏价值的植物。

**2.2**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、无积水。土面不外露。

**2.3**选择适宜在室内栽培的植物品种。

**2.4**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。

### 3. 室外绿化

**3.1**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。

**3.2**保持土壤适度湿润，浇灌中流出的余水及时清理。

**3.3**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。

**3.4**绿地内无明显杂草，土壤疏松通透。

**3.5**按植物品种、生长速度、土壤状况，适时适量施无机肥。

**3.6**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。

**3.7**绿地内无垃圾，乔木无树挂。

**3.8**严禁焚烧落叶、枯枝，尽量粉碎回填或清理外运。

### （三）中央运送服务内容及要求

**1.**中央运送服务内容：包括病人陪检、标本运送、电梯服务、电瓶车服务、物资运送等。

**2.**中央运送服务要求：

**2.1**病人陪检服务要求：

（1）负责住院患者各项检查的陪检工作，包括各项检查的预约，按预约时间及时做好陪检工作；急查项目立即响应；危重病人检查的转运应该有医护人员陪同；VIP病人一对一陪检等。

（2）24小时全天候、随叫随到，及时、严格执行医院陪检制度，做到安全、准确无误，服务态度好，无不良事件，签收制度落实。

（3）病人的接送注意安全、舒适、保暖。

（4）接送病人根据病情给予相应运送方法。

（5）使用病床接送病人要注意上下斜坡头部方位的调整。

（6）有输液的病人使用病床或轮椅时应配备输液架。

（7）接送病人到各部门检查、治疗、会诊时应留人陪同，结束后应及时送回病房，协助病人过床。

（8）平车和轮椅集中管理，定期维护保养、及时维修，统一调度，按需调配，及时满足临床送检需求，使用后按规范消毒处置。

（9）负责外院转入病人的搬运；协助护士转运做检查及住院病人；抢救室仪器设备清洁与消毒；协助补充抢救室物资及保持仓库整洁；协助无名氏或行动不便病人取药等工作。急诊担架员做到及时、安全搬运及转运病人至目的地，服务态度好；抢救室仪器设备清洁无尘；抢救室物资补充及时、无误；仓库整洁；服从工作安排。

**2.2** 标本运送服务要求：

（1）24小时全天候、随叫随到，及时、严格执行医院标本送检制度，做到安全、准确无误

，服务态度好，无不良事件，签收制度落实。

（2）常规收送血尿便等各种标本，每小时到病区巡查一次有标本及时送。

（3）病理科标本：按科室要求运送，并与科室医护人员签收，标本送到后由病理科室工作人员签收。

（4）急查标本、特殊标本随叫随送并做好记录(扫描)，由检验科签收。

（5）执行标本规范收集法，所有标本扫描交接（除病理标本外），无丢失、无损坏、无调换，不得随地乱放，及时准确送到相关检验科室。

（6）负责功能科、病理科的检查报告准确配送到各科室。

（7）出现问题应及时上报病区护士长和主管部门，不得擅自处理。

（8）负责院外标本的运送，如疾控中心及其他医疗机构需要运送的标本。

### **2.3 电梯服务要求：**

（1）为医疗区电梯提供驾驶及引导服务，为手术患者、危重症患者、推床轮椅患者提供专梯服务。

（2）司梯员须培训、考核合格后方可上岗。

（3）文明服务，正确引导乘梯人员，按轻重缓急，优先手术、协助病床轮椅进梯、安全、礼貌周到。

（4）负责电梯内外环境卫生清洁与消毒，手消毒液更换等。

（5）司梯员严格按照《电梯操作规程》操作电梯，电梯严禁超载，出现超载现象时电梯不得运行，并礼貌做好解释工作；严禁电梯客货混装及运载易燃易爆等危险物品。

（6）司梯员应确保应急电话通畅和电梯正常运行，发现故障及时报修，稳定乘客情绪，做好应急处置工作；确保乘客安全。

### **2.4 摆渡车服务要求：**

（1）资质要求：司机需持有效驾驶证，司机驾龄3年及以上；接受专业培训，内容包含医院路线、应急措施、安抚技巧及科室分布等。

（2）按规定穿戴，礼貌服务，负责需要该项服务的门诊及住院患者运送。

（3）保证运送患者的安全，按时准确接送，做到优质服务。

（4）严格按规定的路线缓慢行驶，将患者送到指定地点。

（5）正确执行驾驶操作规程，熟悉服务流程，遵守交通规则，医院内限速 20 公里 / 小时，保证安全行驶。

（6）每日上岗前及车辆停驶间歇检查车辆性能，每天至少二次清洁消毒车辆，做到随脏随擦，保持车容（车身、座椅、扶手）整洁，干净，无异味。

7. 车辆的日常检查及消毒有记录。

（8）应急预案：制定交通事故、车辆故障、患者突发疾病等处理流程；每年度至少演练两次，演练后总结评估并完善预案。

（9）车辆发生故障及时上报工程部维修。

## **2.5 物资运送服务内容及要求:**

- (1) 负责全院各科医用耗材、办公用品、日用品、印刷品等物资派送。
- (2) 负责住院部及门急诊药品、液体的运送, 负责药库药品拆包装上架等工作。
- (3) 负责供应室物品下收下送及敷料打包工作, 做到按工作流程完成回收、下送工作; 回收、下送器械及物品及时, 无误; 及时、规范包装各类敷料包。
- (4) 病历、病案的搬运: 负责将科室病历搬运至病案统计科, 将病案转运至外科楼病案仓库存档; 负责病案借阅、复印、迎检病案抽取等工作。
- (5) 搬运工: 负责院内院外加床、办公桌椅、家具等物品搬运及病案室搬运工作。接到各科室或职能部门要求搬运物品, 15分钟内应答, 及时解决问题; 搬运物品时动作轻便, 不可损坏墙面、门框等, 注意安全及保护好物品。如因中标人原因造成所搬运的物品损坏的, 照价赔偿。
- (6) 负责医用织物接收、清点与应急配送及工作服、值班被服下收、质检、下送工作; 做到清洁医用织物接收及时、数量清点正确, 应急配送及时, 各工作间整洁、分类摆放、标识清晰、基数保证; 与科室沟通良好, 无投诉。
- (7) 各类医用耗材、药品及物资等运送均做到安全及时、准确核对、不损坏、不丢失物品、做好交接, 无不良事件。

## **2.6其他服务内容及要求:**

1. 一站式服务中心调度员: 24小时值班, 负责接听及接收各科室电话与微信, 处理医院所有后勤业务服务的需求, 追踪及反馈处理结果, 有记录; 每月将工作量汇总上报总务后勤部。做到及时接听及接收电话与微信, 及时处理服务需求、反馈处置结果及上报月工作量; 服务态度好, 无投诉。

(2) 缝纫工: 负责医用织物缝补、修改; 约束带、手术敷料等制作; 做到医用织物缝补、修改、制作及时, 满足各科需求。

## **(四) 设施设备运行与维护(工程) 内容及要求**

### **1. 设施设备运行维护(工程) 服务内容**

#### **1.1 供配电系统:**

高压部分: 按供电部门有关规定, 继电保养由医院委托给有资质的专业公司负责维护保养。中标人安排专人全院配电房24小时值班, 做到双人双岗, 负责日常的运行操作、管理和日常维护并做好相关运行记录备查, 及时向医院反馈故障信息, 做好第三方单位的维护保养执行监管工作; 电力系统管理负责人及运行人员应具备《中华人民共和国特种作业操作证》, 并持证上岗, 符合操作人员规程。

低压部分: 操作、保养和维修的基本内容:

- (1) 建立严格的供配电运行制度和电气维修制度。
- (2) 值班人员、维修人员必须接受过业务培训, 持证上岗, 符合。
- (3) 配备完整的供电网络资料, 对楼宇的进线、房屋内的线路布置、走向、电力匹配及各楼层电力设备布置等, 做到心中有数。
- (4) 建立24小时值班巡查制度, 发现故障或隐患及时排除, 并做好相关运行巡查记录备查。
- (5) 加强日常维护检修及定期保养, 保障用电设备、照明, 指示、显示灯等完好。所管辖范围内的电气线路安装要符合设计、施工技术规范要求, 并保证用电安全, 保障配电设备安全高效运行。
- (6) 加强楼层照明、外围照明设备的日常检查维护、更换灯具等工作, 保障院区照明系统正

常运行。

(7)经常检查节日照明（包括霓虹灯招牌），做好维护检修工作，保障节日照明设备（包括霓虹灯招牌）发挥正常功能，高空维修作业除外。

(8)搞好应急发电设备的日常保养工作，保障发电设备能随时投入运行。

(9)合理使用变压器，减少空载损耗及延长使用寿命。

(10)遇火灾、地震、水灾等灾害时，建立及时切断电源等有关抢险、救援措施，并协助供电部门做好安全用电的有关工作。

(11)针对医院工作的特殊性，建立24小时供电应急突发事件的处理方案并每年开展演练至少2次。

(12)负责医院供配电插座、拉线及小型供电改造工程。

(13)电力设备应按照规定进行年检预防性试验，并根据试验报告进行电力设备的缺项处理，仪器、仪表应定期检测并记录结果，完好准确。

(14)应制定包括岗位职责、变配电站(室)管理、交接班管理、应急管理、安全管理、资料管理、柴油发电机房管理、工器具管理、消防管理、教育与培训、巡视检查、设备维修、防护用品等管理制度。

应急发电部分

建立严格的发配电管理制度和设备维修保养制度。

**(1) 发电机房管理规定**

①由值班机电技术人员全面负责应急发电机房的机电设备。禁止无关人员进入。

②当发生市电故障或停电，值班人员应在最短时间内启动发电机，按操作规程配电、供电。

③当市电恢复时，要按操作票要求做好转电操作，停发电机并进行必要的维护保养工作。

④室内照明、通风良好，控制室温在40℃以下。

⑤每周检查启动电瓶、电压、电流比重及高度，如低于规定值，应及时添加蒸馏水、充电，并进行日常维护保养。

⑥每月检查发电机的润滑油、燃油、冷却水等，并做好维护保养。

⑦每月应启动发电机两次，试运行10-15分钟，以保障发电机处于随时可用的备用状态。

⑧做好发电机各项日常维护及启动运行之相关记录备查。

(2) 根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书等资料并结合实际情况制定发电机运行管理规程、操作规程、设备维修保养计划等。

**1.2 给排水系统**

**(1)给排水系统操作、保养和维修的基本制度**

根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书等资料并结合实际情况制定水泵房管理规定、操作规程、设备维修计划等。

**(2)给排水系统设备管理、维修保养基本内容**

①建立正常用水、供水、排水的管理制度，制定操作规程及维修保养计划并严格执行。

②供水管道、水表、泵、水池、阀门进行经常性维护和定期检查，保障供水安全；定期对排水管道、疏通，防止阻塞；及时做好排水管道、卫生间马桶、地漏等堵塞疏通工作。

③每班巡查给排水设备，并记录设备运行数据,做好水表台账。

④每月检查维护给排水设备，保障设备正常可靠运行。

⑤每半年向采购人提出对水池、水箱管路进行清洗消毒，防止二次供水污染。

⑥节约用水，防止跑、冒、滴、漏和大量漏水事故的发生。

⑦制定事故处理应急措施，当发生跑水、断水故障时，及时处理，防止事故范围扩大。针对水质污染、紧急停水、跑水漏水等情况制定应急预案，每年组织至少1次应急演练。

⑧负责院区供排水新增和小型改造工程。有限空间作业，必须按照规程操作并且办理《进入有限空间作业许可证》方可作业。

### 1.3 电梯系统

#### （1）管理、操作、保养和维修的基本制度

根据采购人提供的设备、图纸、说明书等资料并结合为医院实际情况制定电梯机房管理规定、设备维修保养计划、操作规程等。

（2）操作、保养和维修基本内容：负责医院电梯的日常运行管理工作，有24小时服务电话和人员（包括夜间和节假日），保证电梯正常运行；协助、监督专业维保单位技术人员按医院要求做好维修、保养工作,符合上级部门规范要求。

①根据各种类型的电梯图纸资料及技术性能指标，制定安全维修保养的规章制度。

②电梯运行人员必须持证上岗。

③重视电梯的保修和安全年检工作。

④除日常机房的保洁外，电梯的定期维修保养由经劳动部门审查认可的单位承担。其定期维修保养的工作质量和性能由中标人负责检查、监督、跟踪和验收。

⑤建立健全电梯设备档案及各类维护（修）保养、运行记录。

⑥电梯钥匙要有专人管理，停梯须出告示并放置安全围栏。

⑦电梯运行发生任何故障时要首先救护乘客出梯。

⑧保持电梯机房、井道、轿厢的清洁及空气流通。

⑨做好监管外包单位对合同的执行工作。

⑩外包单位由采购人选择，维护保养费用由采购人直接支付。

### 1.4 中央空调系统

#### （1）操作、保养和维修基本内容

①负责中央空调设备的运行管理操作、监视、记录，并监督维保单位的工作质量。

②每两小时对重要设备进行巡视，并记录设备的运行数据，分析设备运行状态，发现设备故障隐患及时采取措施，并向上级报告。

③监督维保单位每月对中央空调系统水泵及管道系统、阀门进行维护保养。

④监督维保单位定期对楼层盘管风机尘网清洗，二通阀及温控器的维护保养。

⑤监督维保单位每季度对冷却塔填料、冷风柜、新风柜、排风柜滤网进行清洗维护保养。

⑥协助维保单位负责中央空调应急事件处理。

⑦空调主机保养及水处理工作由专业保养单位负责。

⑧做好监管外包单位对合同的执行工作。

#### （2）管理、操作、保养、和维修的基本制度

根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书等资料并结合实际情况制定中央空调系统操作、管理规程，维修保养计划等。

### 1.5 医用气体系统



负责空压机房运行保养,包括管理、操作、养护和维修:

**(1)管理操作、维修保养基本内容**

- ①熟悉各系统的原理、功能,正确管理操作系统的设备,并持相关上岗证件,保障供应正常。
- ②每日巡查检查空压机压力、温度、电流,干燥机工作状态,过滤器压差等并记录,发现问题及时报告。
- ③每日检查管路、阀门,确保各排水装置正常,排放冷凝水发现泄漏应及时处理。
- ④每周清洁设备表面与进气口过滤器,检查空压机润滑油位、质,传动部件状况并处理。
- ⑤每月检查设备电气系统与电机绝缘电阻,检测管道外观与密封性等。
- ⑥每季度检查空压机、干燥机内部与过滤器滤芯,按需清理或更换,测试压缩空气质量与系统性能。
- ⑦定期检查压力仪表,发现失准或损坏及时维修更换,保障其正常使用。

**(2)管理、操作、保养和维修的基本制度**

根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书等资料并结合实际情况制定正负压系统及对讲系统管理规定、设备维修保养计划、操作规程等。

**1.6 摆渡车维护**

在摆渡车日常使用中,若出现故障,因不可抗力因素(如自然灾害、政府行为等不可预见、不可避免且无法克服的情况)导致的故障,由院方承担相应责任;除此之外,其他故障均由中标人负责维修更换。中标人需按国家相关标准、行业规范及车辆生产厂家要求,定期对摆渡车进行维护和保养,涵盖机械部件、电气系统等关键部位,并做好详细记录,包括维修保养及故障处理的等各项信息,做好台账管理。

**1.7建筑物装饰维护(土建、屋面、门窗等)**

- (1)定期对房屋本体、屋面进行检查养护,如果发现较大的损坏,应及时与采购人协商、处理(土建工程、翻修工程一般发外承包)。
- (2)玻璃幕墙由专业厂家承担维修保养。
- (3)经常对公共内墙、走廊、楼梯进行检查维护,修补及油乳胶漆。
- (4)定期巡查门窗、地面其他小项工程,发现损坏及时修理。
- (5)每月检查装饰、天花板等,并视情况维修、翻新。

**1.8综合维修**

- (1)确保医院日常工作正常运行,24小时安排值班人员在岗,负责全院区电、给排水、病床、办公家具等的日常综合维修工作,并做好相关记录。
- (2)配合其他班组对医疗区内的各种设备设施进行调整、检修、更换(包括属于医院资产的厨房机电设备的维护保养),并做好相关记录。
- (3)负责地面、墙壁、天花板的翻新及修补;负责病床、办公家具、门窗等的维修;负责机房地面、管道、井盖、设备的刷漆。
- (4)每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆,并做好配电箱的除尘及室内卫生,并做好相关记录;
- (5)紧急维修(停水、爆管、停电等),10分钟内必须赶到现场处理,并有应急预案。
- (6)根据工作需要持证上岗,特殊作业操作人员需持有《中华人民共和国特种作业操作证》。

**1.9 协助医院对设施设备外包业务公司进行第三方监管工作**

中标人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（包括但不限于电梯、中央空调系统、污水处理系统、弱电系统、气动物流系统、层流净化系统、直饮水设备等），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（图文并茂）。

**供暖系统（热水热泵系统及科教楼太阳能热水系统）**

- （1）根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书及外包业务合同等资料并结合实际情况制定供暖系统管理规定、设备维修保养计划、操作规程等，进行第三方监管工作。
- （2）供暖系统第三方监管的基本内容：
- ①熟悉供暖设备的工作原理及操作方法及注意事项，制定相应的操作规程，并监督维保单位严格执行。
  - ②每日巡查、记录设备运行情况，使设备供水量等保持在正常范围内。
  - ③巡查时注意观察仪表读数（温度、压力）是否处于正常范围内，如有异常及时通知维保单位检查调整，必要时可关机，以防止事故发生。
  - ④每月检查各风机、水泵、油泵的运转情况，是否有杂音、振动、渗水情况，并监督维保单位定时加润滑油及检修保养。
  - ⑤每月检查太阳能集热板、储水器等设备，发现问题及时通知维保单位处理。
  - ⑥每季检查各管网有无裂缝或漏水以及堵塞，保证水管畅通。
  - ⑦每季检查清理过滤器中积存的尘埃和杂物，各种阀门要定期检查，防止卡死。

**污水处理系统**

- （1）污水站日常运营由医院直接发包给有相应资质的专业单位进行维护保养，包括医院所有污水处理装置和设备。维护保养费用由采购人直接支付。
- （2）每天巡查设备的运行情况，记录设备的运行数据，并进行分析比较，发现异常或事故隐患及时通知外包单位处理。
- （3）检查监督药剂存放区域是否有设置二次容器防污染，药剂存放区域是否将属性不同的化学品分开存放，危险药剂是否按危险化学品的存放要求存放，废药剂空瓶是否正确处置。
- （4）负责监督外包单位的各项工作，督促维保公司按时进行水质检测、送检工作，存在问题及时与采购人汇报。

**弱电系统（包括对讲、闭路电视、通讯等设备）**

- （1）管理、操作、保养和维修的基本制度
- 根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书及外包业务合同等资料并结合实际情况制定弱电系统的管理规定、操作规程等，并督促维保单位严格执行。
- （2）第三方监管的基本内容
- ①熟悉各系统的技术性能、作用，制定相应的操作规程，对潜在问题提出合理化的解决方案。
  - ②按照外包业务合同规定的时间，督促维保单位定期对所有机器及系统现场巡查，进行预防性保养及设备除尘，保障其正常使用。
  - ③每季度检查所有机器及系统的线路及附属设施，发现损坏及时督促维保单位维修或更换。
  - ④对各系统的检查维修工作做好记录，并妥善保存以便查阅。

**气动物流系统**

- （1）管理、操作、保养和维修的基本制度

根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书及外包业务合同等资料并结合实际情况制定气动物流系统的管理规定、操作规程等，并督促维保单位严格执行。

(2) 第三方监管的基本内容

- ①熟悉系统的技术性能、作用，制定相应的操作规程，对潜在问题提出合理化的解决方案。
- ②接到科室故障报修，马上通知维保单位，督促维保单位按照外包合同规定的时间及时修复。
- ③每月检查整个物流系统的运行情况，发现问题或隐患及时通知维保单位，督促解决。
- ④按照外包业务合同规定的时间，督促维保单位定期对整个物流系统进行全面检查，包含工作站、换向器旋转精度的工作情况，并及时做必要的调整，对于较为严重的问题向医院提出解决方案，保证物流系统的正常使用。
- ⑤督促维保单位对物流系统的运行工作做好记录，每月提交物流运行报告并妥善保存以便查阅。

层流净化系统

(1) 管理、操作、保养和维修的基本制度

根据采购人提供的具体设备、图纸、说明书及外包业务合同等资料并结合实际情况制定层流净化系统的管理规定、操作规程等，并督促维保单位严格执行。

(2) 第三方监管的基本内容

- ①熟悉各系统的技术性能、作用，制定相应的操作规程，建立机器、设备及操作使用档案，并持相关上岗证件。
- ②督促维保单位按照合同要求时间定期更换高效、亚高效、中效过滤器，定期清洗手术室、ICU层流初效及回风口过滤网。
- ③定期向医院提出进行洁净度检测。
- ④每日巡视设备层控制柜及空调箱，发现问题及时督促维保单位处理。
- ⑤监督维保单位每月清洁空调箱箱门并检测箱体密闭性，清洁机组回分口、回风滤网及积水盘。
- ⑥督促维保单位对各系统的检查维修工作做好记录，并妥善保存以便查阅。

直饮水机

- (1) 熟悉直饮水机的技术性能，制定相应的操作规程。
- (2) 每月检查一次各楼层直饮水机线路及附属设施，发现损坏及时督促维保单位维修或更换，保障其正常使用。
- (3) 接到科室报修，及时通知维保单位，并督促维保单位修复。
- (4) 对各楼层直饮水机的检查维修工作做好记录，并妥善保存以便查阅。

2. 设施设备运行维护维修服务范围：

序号	系统	中标人负责范围	医院负责或由医院进行外包项
		科室小型局部的安装或改装线/管工作由物业公司负责；	凡新砌墙、批灰、地面铺设医院基建负责；
	更新/	中标人提出医院需要施工、更新/改造的建议书；并负责医院外包商、外包工程项目的监督、管理、跟进、验收等工作；	房间改造装饰/更新、扩建房间电线、水、气管道铺设由医院负责；

一	改造 施工	旧电缆更换及电箱更新；	新装电缆、大型电箱改造/更新 由医院负责；
		负责门框、窗框、墙地面维修及更换 ；	当发生整个门、窗更新时；新做 柜、台、凳、椅等由医院负责。
二	供配 电系 统	维修焊接（涉及动火作业，人员需持 证上岗，严格依照相关规范及采购方 要求）。	
		中标人承担医疗区域内的所有房屋楼 层用电安全管理，并根据供电安全 规范对高低压变配电系统、柴油发电 机、UPS系统运行进行安全监管；	高压设施/变压器定期检测维护 、高压电缆维护需外包专业公司 ；发电机由厂家指定的厂家保养 内容需外包处理。
		负责电柜/箱、电器设施、线路维护维 修（不包医疗设备）；	防雷检测由专业公司外包。
		负责所有照明系统（包括医院户外标 识广告灯光照明）维保、修理。	楼顶广告牌外墙部分由专业公司 外包。
三	制冷/ 供热 系 统	中标人负责中央空调设备、热水热泵 系统及科教楼太阳能热水系统、太阳 能集热系统运行及维护；	中央空调主机维保、检测及水处 理由专业公司外包 热水热泵系统及科教楼太阳能热 水系统由专业公司外包
		中标人负责所有风机盘管的运行及维 护；	风道定期专业清洗需要医院外包 。
		中标人负责所有送/排风机的运行及维 护。	当设备老化严重，如机体/外箱 锈蚀严重，需更新设备时由医院 负责。
四	给排 水系 统	中标人对医院供用水及时供应负责， 监督水质安全，并对医院所有水泵（ 除消防）运行及维保；负责排水管道 、卫生间马桶、地漏等堵塞疏通工作 ；	水池清洗、水质检测需外包专业 公司进行，由中标人负责监督
		负责所有水龙头、阀门、高压软管、 洗手盆、冲水阀、大小便器的维护及 更换及小型新装工程。	医院负责污水处理外包业务，中 标人负责污水、化粪池的外包商 或服务商的现场跟踪、监督工作 。
五	电梯 系统	负责系统设备运行常规监控及乘客被 困时的安抚或简单援助(含轿厢、井道 、电梯机房等设备的监督和巡视)；	电梯保养维护由外包专业公司负 责；如电梯困人特殊情况，工程 部人员应马上开启应急预案，对 乘客进行安抚，并配合专业公司 人员营救。
		负责监督维保单位工作。	电梯年度检测由相关政府部门进 行,费用医院负责。（必须在电 梯到期检测前两个月书面报告医 院）
六	医气	中标人负责空压机房的设备运行值班 的常规维护；包括管理、操作、养护 和维修。	专业维修（主机内部、大型故障 、专业性较强的故障外包或外修 处理）
七	建筑 装饰 维护	负责一般性泥水工维护，如局部磁片 、地砖破损；	当墙面单次损坏大于4平方、地 面单次损坏大于2平方时，需外 包施工队处理
		负责五金、门、窗、台、凳一般性维 修；	防水、渗漏专业处理需外包专业 公司
		局部墙面水泥修补、维护；	
		墙面更新扇灰（小于5平方）。	

八

其他

按国家相关规定，特种设备（压力容器、电梯、锅炉等）需年检的、各种计量仪器、安全附件检测等由医院负责；中标人必须在上述设备或计量等器件到期前二个月，书面申请医院进行外委检测或检验；并负责后勤需检测检验设备、计量仪器、安全附件等设备台账的整理。

由医院负责提供中标人日常维修用原材料、零配件。

由医院负责提供中标人办公地点及运送、工程员工更衣室。

### 3.设施设备运行维护保养计划：

#### 柴油发电机保养计划

##### (1)柴油发电机常规性保养：

- a.每天检查水位、油位一次；
- b.每天检查发电机电池电压、电流是否正常。

##### (2)柴油发电机组月度保养：

- a.清理机组外表面；
- b.检查调速制杆是否灵活、润滑各联接点；
- c.检测冷却水，更换前后测量氢离子浓度指数值（正常值为7.5-9），并做好测量记录，必要时投药处理（通知维保单位配合进行）；
- d.检查风扇皮带及充电机皮带的张紧度，必要时调整；
- e.配合电工作应急发电试验，检查柴油机运转时各仪表读数及温度、响度是否正常，并做好运行记录；
- f.每月空载运行二次，检测运行数据。

##### (3)柴油发电机组季度保养：

- a.检查空气流阻指示器，显示红色时清洁空气滤清器；
- b.放出柴油积水，清洗第一级柴油过滤器；
- c.要注意润滑风扇皮带轮及皮带张紧轮轴承；
- d.检查超速机械保护装置润滑油位，不足时加油；
- e.检查外部主要连接螺栓的紧固情况。

##### (4)柴油发电机组年度保养：

- a.进行并联带负荷运转，检查运转情况；
- b.进行模拟试验各安全保护装置的性能；
- c.测检轴线、开档，并做好记录；
- d.拆检查盖观察检查轴及缸筒情况；
- e.投药清洗冷却系统；
- f.检查机油质量，必须时更换机油；
- g.清洗第二级柴油过滤器；
- h.清洗机油过滤器；

(5)停电应急预案应至少每年演练2次，详细记录演练过程，并对应急演练效果进行评估，形成应急演练记录及评估报告，发现问题应及时改进。

#### 水泵房设备保养计划

##### (1) 月度保养.

- a.检查水泵电源导线,是否有老化、破皮、电源线铜芯外漏。
- b.检查水泵叶轮是否有泥土,异物等堵住出水叶轮或是出水口。

- c.检查水泵运转时声音是否良好,加油,更换。
- d.检查水泵运转时是否漏电。
- e.每月定期进行水泵轮换。
- f.检查电源电压、水泵是否缺油、轴承是否运转正常

#### (2) 季度保养

- a.联轴器是否正常
- b.吸入管路是否漏水漏气
- c.平衡管是否阻塞
- d.出水压力是否正常
- e.水泵运行时是否震动过大
- f.轴承基座是否过热
- g.手动盘车是否灵活
- h.泵基座是否牢靠
- i.有填料的密封经常添加紧固更换轴套

#### (3) 年度保养

- a.检查.水泵轴承情况。
- b.检查水泵叶轮松动。
- c.检查水泵线圈绝缘情况。
- d.水泵出水口或者叶轮缝隙中是否有异物。
- e.水泵密封是否良好。

(4) 停水应急预案应至少每年演练1次，详细记录演练过程，并对应急演练效果进行评估，形成应急演练记录及评估报告，发现问题应及时改进。

### 配电房设备保养计划

#### (1) 日常保养

- a.认真检查设备，按规定做好点检工作。
- b.清扫设备尘土。
- c.用红外测温仪测量主要设备外壳和接头温度。
- d.检查小动物进入情况。

#### (2) 季度保养

- a.做好防水、防鼠注意随手关闭好门窗，经常查看防护网、密封条防护情况，谨防小动物窜入配电间而发生意外。
- b.检查设备是否变形，变色，连接导线螺丝是否松动。
- c.检查变压器各相电流不应超过额定电流；最大不平衡电流不得超过额定电流的25%。

#### (3) 年度保养

- a.对重要设备进行部分解体，擦洗设备，调整精度，拆检、更换和修复少量易损件，局部恢复精度。
- b.对重要设备进行调整、紧固，刮研轻微磨损的部件。
- c.由专业公司对高压设备进行检测。

### 医用气体系统运行保养计划（仅负责正负压机房运行保养，不负责其他气体设备）

#### (1) 医用空气源运行要求

a空压机入口的空气过滤器应按规定定期清扫或更换滤料。

b空压机在启动前应检查的所有防护联锁装置和安全附件，并确认处于完好状态，方可启动。

c压缩机检修时，应对润滑油系统进行严格的检修，检修后还应进行清扫和调试。检修后应彻底清理，严防异物进入或遗留在设备内。

d应每半年对相关配电设备进行一次清扫和紧固等保养工作。

e医用空气源应根据实际需求，定时检查压力、露点、温度、运行状态等参数。

#### (2) 负压系统运行要求

a定期排放负压罐及排污罐内污物，液环式真空泵水箱的污水应定期进行更换。

b应每半年对相关配电设备进行一次清扫和紧固等保养工作。

c医用真空泵应根据实际需求，定时检查压力、水温、电机温度、电流等参数。

(3) 应每月至少一次对医用气体报警器进行检查和测试。

(4) 应急预案应至少每年演练2次，详细记录演练过程，并对应急演练效果进行评估，形成应急演练记录及评估报告，发现问题应及时改进。

注：如各科室医用气体出现问题，需及时通知外包公司及时处理，并追踪整改情况。

#### 给排水设施和设备的保养与维护

(1) 给排水管道：水管水间完好，无渗漏，管道通畅无阻塞；每天检查一次生活泵、气压罐、排污泵、水池水箱、管道阀门，定期检查公共卫生间、开水房、管道井内的上下水管道、阀门、减压阀，集水坑、污水坑、室内外排水沟渠（井）。设备运行正常，压力符合要求，仪表指示准确，无跑、冒、滴、漏现象。

(2) 雨水、污水管：无堵塞、漏水或渗水，流水通畅，管道接口完好，无裂缝、破洞；雨、污水分离，不得混排。

(3) 生活水泵、管道、阀门定期进行维护保养；集水坑、污水坑、化粪池、室内外排水沟渠（井）定期疏通清掏；排水畅通无堵塞。

(4) 生活水箱（池）检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，环境卫生，无污染物。

(5) 制定水质管理制度，供水管理符合《城市供水水质管理规定》、《生活饮用水卫生监督管理办法》。

(6) 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。

(7) 二次供水水箱（池）每半年由具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，并抽取水样送检，取得水质检测合格报告。

(8) 制定停水、爆管等应急处理程序，计划停水按规定提前通知甲方职能部门。

(9) 计量器具、压力仪表按规定周期送具有资质的单位校验。

(10) 采取有效措施和程序，规范供水，保证供水安全。

#### 生活热水系统（负责监督第三方维保公司完成）

(1) 定期进行系统排污，防止管路阻塞；并对水箱进行清洗，保证水质清洁。巡视检查各管道、阀门、浮球阀、电磁阀、连接胶管等有无渗漏现象，如有则应及时修复。

(2) 对辅助热源系统，应定期检查辅助热源装置及换热器工作正常与否。

(3) 定期巡视检查热泵压缩机和风机工作是否正常。

(4) 定时巡视，定期对温控器进行检测。

(5) 每天检查循环泵、阀门、疏水器、电动阀、温控装置的运行状态，做好记录。

(6) 定期检查热交换器、集水器、分水器，无跑、冒、滴、漏现象，保温材料无缺损。

- (7) 定期检查温控自停装置，确保水温控制在规定范围内。
- (8) 定期对热水系统设备进行维护保养，保持设备状态完好。

**中央空调设备保养计划（负责监督 第三方维保公司完成）**

**(1) 月度保养**

- a.检查压缩机
- b.冷冻泵、冷却泵起动控制箱、冷却塔
- c.润滑系统
- d.控制及保护电路
- e.冷凝器及蒸发器
- f.检查水及冷媒之温差

**(2) 季度保养**

- a.检测冷媒系统是否有漏
- b.检测不正常之噪音，振动及高温
- c.检测及报告损坏之表计
- d.从视窗检视压缩机油位是否正常
- e.运转主机，检查及报告其操作状况

**(3) 年度保养（通常在机组启动前进行）**

- a.检查压缩机
- b.检查冷冻泵、冷却泵起动控制箱
- c.检查润滑系统
- d.检查控制及保护电路
- e.检查冷凝器
- f.检查蒸发器
- g.开机运转测试

**(4) 中央空调末端设备保养**

- a.每季度清洗盘管风机尘网一次，对重要的科室每月清洗尘网一次；
- b.每季度清洗风柜尘网一次；
- c.每2年清洗盘管风机翅片一次（由医院进行外包）；
- d.每年清洗风柜翅片一次（由医院进行外包）。
- e.净化系统的回风口过滤网每周清洗一次

**电梯设备保养计划（负责监督第三方维保公司完成）**

- (1)保证电梯安全可靠正常运行。
- (2)在保证电梯安全运行的前提下满足正常维护保养的需要。
- (3)在保证电梯安全运行的前提下降低电梯维护保养成本。
- (4)日常维护保养应遵守的标准：
  - a.中华人民共和国特种设备安全法
  - b.电梯安全监察办法
  - c.电梯使用管理与维修保养规则（TSG5001-2009电梯使用管理与维护保养规则）
  - d.电梯维修规范
  - e.电梯安装使用维护说明书
  - f.维保合同



(5)每季度编制出所维保电梯的保养计划书。

(6)要求维护保养驻点服务，驻点离医院不超500米，驻点服务的人员数量不少于2人，并提供驻点人员的姓名、通讯号码并提供他们有效的特种设备作业人员资格证书复印件。（须加盖聘用单位印章）

(7)须提供24小时的应急响应服务，且能在接到故障或事故报警后30分钟内到达现场，并能提供正常连续的服务直至故障或事故排除。对电梯困人事故要求在到达现场后10分钟内把乘客从轿厢中救出、对非电子板原因的常见故障要求在60分钟内排除，对电子板原因的故障应在普遍认可的合理时间内解决。

(8)对更换下来的电子器件应由招标单位保管或由招标单位与维保单位共同销毁。

(9)在日常维护保养期届满时，须按照法律、法规和安全技术规范规定开展检验。

(10)如因使用不当造成电梯故障或损坏，维保单位有责任负责及时将其修复或更换，使电梯恢复安全、正常运行，费用双方另行协商确定。

(11)使用单位保留是否签署续签保养合同的权力。

(12)月度保养

a.检查各类极限位置限制器、制动器、离合器、控制器及电梯厅门联锁开头，紧急报警装置，升降机的安全钩或其它防断绳装置的安全性能等。

b.检查轨道的安全状况。

c.检查钢丝绳的安全状况。

d.检查接触器、控制器触头的接触情况。

e.检查制动器的调整和闸带的磨损情况。

f.检查连轴器上的键的联接及螺钉坚固情况。

g.检查钢丝绳的缠绕情况是否跳槽。

h.检查双制动的起升机构，每个制动器的制动力矩的大小是否一致。

i.检查重要部位加润滑油。

(13)季度保养

a.安全装置、制动器、离合器等有无异常情况；

b.吊钩、抓斗等吊具有无损伤；

c.钢丝绳、滑轮组、索道、吊链等有无损伤；

d.配电线路、集电装置、配电盘、开关、控制器等有无异常情况；

e.液压保护装置、管道连接是否正常。

注：停用一月以上的起重机械使用前也应做上列检查

(14)年度保养

a.载荷试验，其按额定速度进行起升、运行、回转、变幅等机构安全性能检查。

b.机械遇四级以上地震或发生重大设备事故，使用前都应做全面检查。

医院重点科室 **UPS** 应急电源保养计划（负责监督第三方维保公司完成）

（1）确保 **UPS** 应急电源在关键时刻能够正常启动，为医院重点科室提供持续、稳定的电力供应，保障医疗设备的正常运转和医疗工作的顺利进行。

（2）满足正常维护保养需求：在保障 **UPS** 应急电源稳定运行的前提下，合理安排维护保养工作，确保设备始终处于良好的运行状态。

（3）通过科学的维护策略和合理的资源配置，在保证 **UPS** 应急电源安全运行的同时，有效降低

维护保养成本。

**(4)日常维护保养标准:**

a.参照国家相关电气安全标准,如 **GB 50169-2016**《电气装置安装工程 接地装置施工及验收规范》。

b.遵循 **UPS** 设备生产厂家提供的安装使用维护说明书。

c.依据维保合同的具体要求执行。

(5) 每季度编制保养计划书:根据 **UPS** 应急电源的运行状况和维护需求,每季度制定详细的保养计划,明确保养内容、时间安排和责任人员。

(6) 维护保养期检验:在日常维护保养期届满时,须经专业检测机构进行检测,确保无因维护保养原因导致的不合格项目存在。

(7) 故障修复责任:如因使用不当造成 **UPS** 应急电源故障或损坏,维保单位有责任负责及时将其修复或更换,使电源恢复正常运行,费用双方另行协商确定。

**(8) 月度保养:**

a.检查 **UPS** 的各类输入输出开关、电池连接线路,确保连接牢固,无松动、氧化现象。b.检测电池组的电压、内阻等参数,评估电池的健康状态。

c.检查风扇的运行情况,确保散热正常。

d.清洁设备内部灰尘,防止因积尘导致的故障。

**(9) 季度保养:**

a.检查 **UPS** 的逆变器、整流器等核心部件有无异常发热、异味等情况。

b.测试 **UPS** 的切换时间,确保在市电中断时能够快速切换到电池供电模式。

c.检查防雷装置是否正常工作。

d.对电池组进行深度放电测试,以激活电池性能。

**(10) 年度保养:**

a.进行满负载测试,模拟医院重点科室的实际用电情况,检验 **UPS** 的带载能力和稳定性。

b.对 **UPS** 进行全面的性能检测和参数校准。

c.检查设备的接地情况,确保接地电阻符合安全标准。

**污水处理系统的管理和维护保养要求(负责监督第三方维保公司完成)**

(1) 包括医院所有污水处理装置和设备。

(2) 日常巡检污水处理系统、自动在线监测设备运行情况,维保公司台账记录情况等。并对检查发现的问题立即提出整改要求,在确保污水处理设施正常运行前提下,规范管理,做到在线数据真实、有效、正常传输,台账记录完整;

(3) 定时巡检污水处理系统日常操作并记录。

(4) 检查监督药剂存放区域是否有设置二次容器防污染,药剂存放区域是否将属性不同的化学品分开存放,危险药剂是否按危险化学品的存放要求存放,废药剂空瓶是否正确处置。

(5) 督促维保公司按时进行水质检测、送检工作。

(6) 人员持证上岗。

**4. 设施设备运行维护维修服务要求:**

**4.1**工程部人员必须由医院考核合格方可录用。

**4.2**为医院提供节能降耗、设施设备生命周期管理诊断、动力设施设备体检方案,并实施,且形成年度体检报告。

5. 工具设备最低配置（进场前必须备好）：

序号	工具名称	数量	备注
1	铝梯	6把	人字梯1.5米、2米、2.5米各2把
2	双用电焊机	1台	
3	无线冲击钻	1把	
4	有线冲击钻	1把	
5	风炮冲击钻	1把	
6	无线手钻	2把	
7	无限角磨机	1台	
8	炮筒	1套	42件套
9	万用表	1个	
10	钳形表	1个	
11	急用电源线盘	2个	100米长
12	电工工具	14套	布工具包、一字螺丝刀、十字螺丝刀、电笔、电工刀、卷尺、内六角板、活动板、尖嘴钳、平嘴钳、斜口钳、铁锤、多功能剥线钳各1件。
13	水工工具	3套	
14	木工工具	1套	
15	管道疏通机	2台	
16	漏水检测仪	1台	
17	升降梯	1把	15米

七、物业服务总体要求：

1.本招标文件提出的是最低限度的要求，中标人的方案应达到或优于本招标文件要求，且符合国家有关标准和规范要求。

2.中标人具有丰富的同规模医院环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行及维护（工程）等服务工作经验，有科学合理的组织架构、严格的管理细则和岗位责任制度，能为采购人提供完善的环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行及维护（工程）等服务和保障管理能力。

3.为保障高质量的完成本项目，中标人须建立标准化的运行管理体系、质量控制体系、员工培训体系，投入先进的设备与工具，制定标准的工作流程及应急措施。

4.中标人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、先进的环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行及维护（工程）等服务，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。

5.中标人必须设立一站式服务中心，保障每天24小时随时有人接听电话处理服务需求。一站

式服务中心及时接收医院所有后勤业务的服务需求、咨询及投诉，并传达到相关部门，追踪处置结果，每月以月度报告形式将所服务数据统计分析上报采购人，便于采购人随时查阅及考核服务质量过程。

6.中标人应制定应急预案、演练方案，严格按照等级医院规定要求定期进行演练，包括但不限于：医疗废弃物洒落保洁应急预案、保洁突发事件应急预案、防汛应急预案、停电停水应急预案、电梯故障应急预案等；演练频次：每年至少二次；演练总结报告（图文并茂）、签到表和演练改进方案交给采购人存档备查。

7.针对医院的特殊要求，中标人需制定一整套完整的院感防控实施方案，并报采购人审核通过后执行。

8.信息化支撑需求。信息化建设费用已经包含在服务价格，不需另外支付费用（包括配备的后勤系统需与医院系统对接的接口服务费）。

8.1 中标人必须建立临床支持服务信息化系统，该系统能与医院信息系统互联互通，对保洁、运送、工程等服务各工种相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计等能提供系统管理。

8.2 配备能与医院HIS、LIS连接智能运送系统，相关人员配置手持终端。

8.3 中标人必须配备保洁管理信息化系统：提供医疗废物管理系统，能实现医疗废物院内收运、入库及出库的全程追溯管理功能；能实现环境服务质量检查、员工培训、员工管理等在线智慧功能。

8.4 中标人必须配备中央运送管理信息化系统：实现中央运送工作管理功能；实现中央运送服务护士自助下单功能；实现医护能对运送服务任务过程实时追踪功能。

8.5 中标人必须配备设施设备运行维护（工程）管理信息化系统：

（1）具备对各类报修工作任务进行有效管理，通过平板、手持机完成工作任务，由系统派工到完成维修，耗材录入等闭环管理，并可实时查询维修进度。

（2）具备机电巡检管理功能：设备管理人员根据手持设备内设定的统一要求对现场机房进行巡检，并上传检查结果。巡查情况可实时查询方便管理。

（3）具备服务满意度调查功能。

（4）具备能源管理、能耗监管功能。

（5）具备各项数据汇总、查找功能：系统定期出具涵盖人员、空间、维修保养工单、物料、设备、能源等方面的服务统计报表，以便项目管理人员与院方对项目整体状况都能了如指掌。

**9.公开服务标准及24小时公开监督电话：**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。

10.中标人提供的服务必须满足医院正常运转需求，有责任配合采购人应对上级各项迎检工作；根据医院工作要求，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）时，中标人将无条件全力配合采购人做好服务工作。严禁服务人员在院内吸烟，部分工作人员需佩戴“卫生监督 控烟劝阻”等标志，在看到有在公共场所吸烟的应予以劝止。

**11.中标人必须做好以下几点，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。**

11.1 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。

**11.2** 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，保证员工的基本工资不低于三亚市最低工资标准；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、法规要求的标准付给员工加班薪资。

**11.3** 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。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责。中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，承担一切责任及费用。

**11.4** 因环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行及维护（工程）工作不当引起的各类事件或事故，概由中标人负责纠纷处置及经济赔偿。

**11.5** 因物业人员因素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。经查实，视情节轻重对中标人进行处罚（包括但不限于扣减合同价款、支付违约金、赔偿损失至直解除合同），涉及刑事犯罪的，提交司法机关处理。

**11.6** 电工等技术工种要求必须持证上岗，符合行业要求标准及安全生产管理要求。

**11.7** 不得招录有违法、吸毒等案底和未成年的人员。

**12.** 中标后，提供的服务团队人员**15**天内报到，组织企业内部培训。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新旧环境保洁、绿化养护、中央运送、设施设备运行及维护（工程）交接方案及承诺函。

**13.** 本项目服务应由中标人直接供应，不得转包他人供应。

**14.** 自合同生效日起，中标人全部人员必须进场并完成各项工作交接。中标人应做好交接过程中可能出现的各种意外事件的应急工作，包括各种意外事件的应急分析及各项应急预案，交接期间不得出现任何不良事件（包括罢工、聚众闹事、或恶意破坏等行为）。

**15.** 中标人应制定培训计划及方案，并定期进行培训，包括但不限于：项目经理、部门经理、主管的培训；新员工的入职培训；每年一次的服务礼仪和服务理念培训；医院感染防控培训（含医疗废弃物管理，每年至少二次）；每年至少一次的医院保洁专业技能、安全生产、规章制度培训；每月至少一次的保洁岗位职责、工作流程、消毒液配制、工具的使用和摆放等的培训。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。

**16.** 中标人应用**1-2**个月时间对医院工程服务涉及到的设备设施进行一次全面的统计和摸底，建立设施设备管理档案、维修保养档案，对今后的设备设施管理维护提出合理化改进建议。

**17.** 中标人在服务期间内，根据相关的法律、法规、规范、以及采购人要求等，建立档案管理制度，日常工作中做好档案相关资料的收集、整理、编目、归档和管理等相关工作，无条件每年移交一次给采购人。

**18.** 服务期满离场交接：服务期满后，中标人应配合采购人做好在下一合同周期前的服务及交接工作。

**19.** 违约处理：中标人如有转包行为或以各种手段违规套取、收取费用，除如数退回外，采购人有权终止合同，并要求中标人支付中标价总额**5%**的款项作为违约金。

**20.** 如果采购人对中标人的服务不满意，采购人有权重新招标，重新招标时，中标人的投资费用采购人不作任何赔付。

**八、考核管理与标准**

**1.** 为提高物业服务水平，加强物业服务的管理，每月考核一次作为采购人发放服务费的依据。

- 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，按合同测算扣除相应的金额。
- 4.实行百分制，从五个方面进行考核：一是保洁服务质量考核，权重占比**30%**；中央运送服务质量考核，权重占比**20%**；设施设备运行与维护（工程）质量考核，权重占比**30%**；科室考核表，权重占比**10%**；物业服务满意度调查，权重占比**10%**。
- 5.考核得分与对应每月服务费用支付标准对应表。

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 <b>5000</b> 元
3	<80分	一次性扣减当月服务费 <b>10%</b>
4	连续三个月<80分	不予支付服务费，并有权解除合同。
5	考核分值保留位 <b>1</b> 位小数点。	

6.《保洁服务质量考核表》、《中央运送服务质量考核表》、《设施设备运行与维护（工程）服务质量考核表》、《物业服务质量考核表(科室)》、《物业服务满意度调查》。

保洁服务质量考核表

项目	质量要求	扣分标准
病区保	1.地面、地角线、墙面清洁，无垃圾、无积灰、无小广告，顶面及墙面无蛛丝网，无卫生死角（5分）	一处不符合扣 <b>0.5</b> 分
	2.门、门把手、窗台、家私表面、抽屉、病床（含床边扶手）清洁，严格执行四色分区管理，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 <b>1</b> 分
	3. 风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机、灯管、线管、隔帘架、开关等物表无积灰、无污垢、无噪音（4分）	一处不符合扣 <b>0.5</b> 分
	4.窗帘、隔帘清洁，无污渍、血渍、破损；无漏挂现象（2分）	一处不符合扣 <b>0.5</b> 分
	5. 洗手间地面、墙面清洁，无垃圾、无污渍、无积水、无异味；物表及镜子清洁、光亮，无积灰、无污渍；马桶清洁、无污渍（3分）	一处不符合扣 <b>0.5</b> 分
	6. PVC地板、石材地面保持良好的光亮度，干净、平滑、无划痕（5分）	一处不符合扣 <b>1</b> 分

洁质量 40分	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
	8.垃圾桶及感染织物桶清洁、有标识、无异味，每天至少2次垃圾收集，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
	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
	10.处置间物表、墙面及地面清洁、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0.5分
	11. 治疗室、换药室、清创室等室内地面、墙面清洁、无垃圾、无污垢；物品柜、冰箱等物表无灰尘、无污垢；每天至少2-3次清理医疗废物，装满3/4 及时更换垃圾袋，日产日清，垃圾不过夜 (3分)	一处不符合扣0.5分
	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、文件柜等物表干净、整洁，无灰尘；洗手间清洁、无异味，瓷砖亮洁；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 (5分)	一处不符合扣0.5分
公共卫生间 5分	1.地面、墙面、顶面干净、整洁，无积水、无污渍、无垃圾；地垫须每天清洗 (2分)	一处不符合扣1分
	2. 洗手盆及镜子干净、无污垢，水龙头无污渍、无水印，洗手池台面无积水、无污渍；洗手池底部干净、无污渍、无蛛蛛网 (2分)	一处不符合扣1分
	3.按要求巡视卫生间，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
楼梯 2分	地面、墙面及顶面无积灰、无污渍、无小广告；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
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
	1.各区域地面及墙面清洁、无垃圾、无积水、无槟榔水、无卫生死角 (5分)	一处不符合扣0.5分
	2.公共辅助设施保持保洁卫生,无污渍；垃圾桶清洁、无外溢、无异味 (5分)	一处不符合扣0.5分

外环境 30分	3.外墙、宣传栏、广告牌、门窗等保持清洁，无污渍（5分）	一处不符合扣0.5分
	4. 屋顶、地面雨水管确保通畅，落沙井无杂物，及时清理落沙（5分）	一处不符合扣1分
	6.楼房外墙及墙角无青苔、无污渍，无小广告（3分）	一处不符合扣0.5分
	7.生活垃圾分类收集，垃圾桶清洁无异味、无破损，垃圾无外溢，垃圾日产日清（2分）	一处不符合扣0.5分
	8.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，无黄土裸露；保持绿化带、草坪位置的整洁（5分）	一处不符合扣1分
医疗废物处理 6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；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
	3、使用信息化系统，实现医疗废物闭环、可追踪、数据汇总分析功能，数据准确无误(3分)	一处不符合扣1分
管理方面 15分	1.按规定着工作服,工作服整洁，不允许穿拖鞋上班及收受红包、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
	2.保洁人员须培训合格方可上岗；管理人员按院方要求聘用，且考核合格方可上岗,休假离院需向总务后勤部报备；相同问题不可以出现三次（3分）	一项不符合扣1分
	3.及时整改存在问题（3分）	一件未落实扣1分
	4.对有效投诉及上级通报处理及时并予以更正（3分）	发生一件扣1分；一件未落实扣1分
	5.按时完成医院及科室临时性服务（2分）	未落实扣完
	6.无物业员工工资、福利等相关不合理投诉（2分）	不符合扣完

中央运送服务质量考核表

项目	质量要求	扣分标准
服务标准 20分	1.按规定着工作服,工作服整洁，不允许穿拖鞋上班；遵守劳动纪律；服务态度好。（5分）	一人不符合扣1分
	2.规范操作，宣教到位；运送及时、正确（10分）	一处不符合扣1分
	3.管理人员及时与科室护士长进行有效沟通，及时落实整改存在的问题（5分）	未落实一次扣1分



运送服务 要求70分	1.值班电话保持24小时畅通，礼貌接听并做好记录，根据急、缓接受任务（5分）	一次不符合扣1分
	2.接送患者及时，查对方法正确，护送及搬运方法正确，确保患者安全（10分）	发现一次扣1分
	3.送患者检查动作轻缓，耐心解释，宣教（2分）	一人未落实扣0.5分
	4.危重患者的接送，须有医护人员在场（3分）	发现一次扣1分
	5.严格按照运送注意事项进行，不得因工作疏忽导致患者各种管道脱落（4分）	发现一次扣2分
	6.运送服务过程中，需文明用语，做好患者信息保密；患者出现异常情况须及时报告（3分）	发现一次扣1分
	7.严格查对，准确运送标本不遗失（6分）	发现一次扣2分
	8.运送各标本和药品，做好登记和签收；按规定用固定容器运输，确保不损坏、不丢失、不被污染（5分）	一处未落实扣1分
	9.运送工具保持清洁，严格消毒，定期检修、报修，保持良好工作状态。（2分）	一次不符合扣0.5分
	10.接触体液、血液等污染物时，运送员戴手套等防护用品（5分）	一人不符合扣1分
	11.各种申请单、检验单、预约单等不得遗失，不能把检查单交给病人自己去检查（5分）	一次不符合扣1分
	12.电瓶车司机须有驾驶证，按要求驾驶，礼貌服务，不开快车，向患者及家属告知乘车须知。（10分）	一人无证此项不得分
	13.司梯员礼貌服务，及时、正确引导乘梯人员（5分）	一人不符合扣2.5分
	14.物资按要求运送，做到及时、准确。（5分）	一处不符合扣1分
管理方面 10分	1.对有效投诉处理及时并予以更正。（2分）	一次未按要求落实扣1分
	2.工作安排合理，按科室需要服务及时，不得有损害医院利益、声誉行为，不允许收受红包、礼品等（2分）	一次未按要求落实扣1分
	3.运送人员上岗前须培训合格方可上岗（3分）	一人未培训扣1分
	4.使用信息化系统，实现标本电子扫描登记、预约检查功能；实现对运送服务任务过程追踪功能，实时记录运送类型、始发科室、到达科室等功能（3分）	一处不符合扣1分

设施设备运行与维护（工程）服务质量考核表

项目	质量要求	扣分标准
	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（5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）	一处不符合扣1分

设备运行 与维护5 0分	3.特殊工种按国家规定持证上岗。	一人不符合扣5分，无上限
	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。（5分）	一次不符合扣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。（4分）	一处未落实扣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）	一处不符合扣1分
	7.各类设备维修、巡视及保养资料记录齐全。（5分）	一项不符合扣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。（4分）	一处不符合扣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（5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（4分）	一处未落实扣1分
高低压配 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、故障排除及安全工作到位，并做好相关台账记录（5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（2分）	一处未落实扣1分
	3.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。（3分）	一次未落实扣1分
给排水系 统10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，并做好相关台账记录（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，并做好相关台账记录（3分）	一处未落实扣1分
给排水系	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，并做好相关台账记录（2分）	一处未落实扣1分

统10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、线路检查维修等工作到位，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2分
管理方面 10分	1.不允许收受红包、礼品等，不被服务对象（病人、报修科室等）投诉（2分）	不符合一起扣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、设备等运行符合检查要求（2分）	不符合扣2分
	3.工作人员必须由医院考核合格方可录用（2分）	一人不符合扣1分
	4.及时整改存在问题（2分）	一项不符合扣1分
	5.使用信息化系统，实现由系统派工到完成维修，耗材录入等闭环管理，并可实时查询维修进度；具备机电巡检管理功能；具备能源管理、能耗监管功能；具备多功能报表分析等功能（2分）	一处不符合扣0.5分

物业服务质量考核表（科室）

项目	质量要求	扣分标准
----	------	------

服务标准 10分	1.按规定着工作服,工作服整洁,不允许穿拖鞋上班及收受红包、礼品等;遵守劳动纪律,服务态度好;服从护士长安排,无医生、护士、患者及其他部门的投诉。(5分)	一处不符合扣0.5分;被投诉一次扣2分
	2.工作时间不准与无关人员闲谈,不准带老乡、朋友等无关人员进入工作区域。(1分)	一次不符合扣0.5分
	3.熟练掌握常用消毒液的配制和使用方法、浓度与浸泡时间;掌握布巾及地巾的分类及清洁区域等(4分)	一人完全不掌握扣2分;答不全扣1分
病区保洁 质量30分	1.地面、地角线、墙面清洁,无垃圾、无积灰、无小广告,顶面及墙面无蛛丝网,无卫生死角(5分)	一处不符合扣0.5分
	2.门、门把手、窗台、家私表面、抽屉、病床(含床边扶手)清洁,严格执行四色分区管理,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1分
	3.风扇、设备带、空调、空气消毒机、饮水机、灯管、线管、隔帘架、开关等物表无积灰、无污垢、无噪音(5分)	一处不符合扣0.5分
	4.窗帘、隔帘清洁,无污渍、血渍、破损;无漏挂现象(2分)	一处不符合扣0.5分
	5. 洗手间地面、墙面清洁,无垃圾、无污渍、无积水、无异味;物表及镜子清洁、光亮,无积灰、无水渍;马桶清洁、无污渍(3分)	一处不符合扣0.5分
	6.PVC地板、石材地面保持良好的光亮度,干净、平滑、无污渍、无划痕(3分)	一处不符合扣0.5分
	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
	8.垃圾桶及感染织物桶清洁、有标识、无异味,每天至少2次垃圾收集,垃圾盛满3/4时及时更换垃圾袋,做到日产日清(3分)	一处不符合扣0.5分
	9.病人出院后对床单元或各诊室进行终末处理(2分)	一处不符合扣1分
病区保洁 质量6分	10.处置间物表、墙面及地面清洁、无异味,物品分类放置、摆放整齐,洁污分开、有标识(2分)	一处不符合扣0.5分
	11.治疗室、换药室、清创室等室内地面、墙面清洁、无垃圾、无污垢;物品柜、冰箱等物表无灰尘、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(4分)	一处不符合扣0.5分

病区保洁 质量6分	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、文件柜等物表干净、整洁，无灰尘；洗手间清洁、无异味，瓷砖亮洁；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（6分）	一处不符合扣0.5分
专科保洁 质量3分	科室自行填写	科室自行填写
运送质量 20分	1.接送患者及时，查对方法正确，护送及搬运方法正确，确保患者安全（10分）	一处不符合扣2分
	2.严格查对，准确、及时运送标本，不遗失（8分）	一处不符合扣2分
	3.物资运送及时、正确（2分）	一次不符合扣1分
工程维护 质量5分	1.各类报修处理及时，处理结果满意（3分）	一次不符合扣1分
	2.维修人员服务态度好（2分）	一人不符合扣1分
物业管理 20分	1.保洁主管对新上岗人员有实操培训，培训记录报科室护长（6分）	一人无培训扣3分
	2.保洁主管每周至少2次到病区督促检查，并及时与病区护长做好沟通（4分）	一周未督查扣1分
	3.及时整改存在问题，对有效投诉处理及时并予以更正。（10分）	一处未整改扣2分，未及时处理投诉一次扣3分

物业服务满意度调查表

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	您对患者陪检、标本运送等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	您对物业管理人員是否满意
	非常满意 满意 一般 不满意

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
		<p>一、项目概况</p> <p>1.项目名称：医院物业服务项目</p> <p>2.医院简介：三亚中心医院（海南省第三人民医院）（以下简称采购人）医院物业服务项目位于海南省三亚市解放路1154号，医院占地面积10.36万平方米，总建筑面积12.55万平方米，编制床位为1800张，开放床位1286张。医院是集医疗、教学、科研、急救、康复、保健于一体的大型综合性三级甲等医院。</p> <p>3.资金来源：自有资金</p> <p>4.用途：工作需要</p> <p>5.本项目分包情况：一批不分包</p> <p>6.采购预算：40,662,000.00元/三年（13,554,000.00元/年）</p> <p>注：超出采购预算金额（最高限价）的报价，按无效报价处理。</p> <p>7.服务期限：三年（合同一年一签）</p> <p>8.服务地点：海南省三亚市天涯区解放路1154号三亚中心医院（海南省第三人民医院）院内</p> <p>9.付款方式：</p> <p>9.1物业服务费用年度金额分12期付款，每个月为一期，原则上以中标价年度服务费12个月平均分摊金额为基数。实际费用以实际在岗岗位人数及当月服务质量考核结果核算。</p> <p>9.2每月采购人对中标人服务质量进行考评后，中标人须提供正式等额发票（税费由中标人承担）、请款申请、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），总结中应体现亮点、工作量、存在问题、分析、整改措施及成效等内容（附件包括需科室确认签名的不锈钢维护记录、PVC地板及大理石地面维护记录、墙面除霉记录、拆装窗帘送洗记录、玻璃清洁记录、高处保洁记录、缝纫工作记录、应急消杀记录等专项工作记录，第三方问题清单，电梯月巡查报告及检修表等。）；物业人员考勤表、新员工信息表（含上岗前考核合格证明）；物业服务监管数据统计表（包括一站式服务中心、医废及能耗数据等）；项目安全质量评估报告、物业服务工作计划等】，作为每月支付服务费的依据。采购人在收到上述资料及发票后，于20个工作日内向中标人支付上个月的物业服务费。</p> <p>9.3一年服务周期结束前二个月，采购人将对中标人进行综合评估考核，考核合格后方可续签服务合同。若考核不合格，采购人可不予续签并提前一个月书面通知中标人无条件终止合同。</p> <p>9.4采购人可根据实际工作需要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合同中岗位人均费用标准进行计算增减。</p> <p>9.5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>9.6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、供应商资格要求：</p> <p>1.符合《政府采购法》第二十二条的规定。</p> <p>2.投标人必须对本项目所有的内容进行投标，不允许只对其中部分内容进行投标，否则视为无效投标</p>

3.本项目不接受联合体投标。

三、本项目投标控制价包含：

- 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。
- 2.服务工具及机器设备：包括但不限于保洁设备及工具、洗涤机、烘干机、垃圾收运车、生活垃圾桶、医疗垃圾桶、布巾、地巾等。
- 3.清洁剂、洗涤剂、消毒剂、不绣钢油、蜡液等地面养护材料、全降解生活垃圾袋、医疗垃圾袋、医疗垃圾扎带、标签贴(含医疗废物、垃圾桶、信息化系统二维码等贴签)、卫生间除臭剂等。
- 4.地板打蜡、石材保养专项费用。
- 5.临床信息化软件、硬件（含大屏电视、电脑、工业级智能手机、平板等）。
- 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、帽子、手套等劳保用具。
- 7.办公及运营费用；对外缴纳的税费；公众责任险。
- 8.物业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、杂草清运及因养护不当需补种植物种苗等费用。
- 9.摆渡车维修保养费用。
- 10.发生突发公共事件、应急事件（台风、暴雨、季节性传染病疫情等）的后勤应急措施费用。

四、医院提供：

- 1.锐器盒。
- 2.设施设备运行与维护的更换耗材（保洁设备及工具除外）。
- 3.办公水电；中央运送的车床、轮椅。
- 4.指示牌、宣传标识、安全提示等。
- 5.办公室、仓库、工程值班房、洗涤工作间。
- 6.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）。
- 7.生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。
- 8.新增区域绿化养护所需植物种苗。
- 9.化粪池清掏、垃圾外运费用。

五、服务岗位配置人数及人员要求

（一）服务岗位配置人数及要求

1.服务岗位配置251人：管理人员9人（项目经理1人、部门经理3人、主管4人、技术工程师1人）、保洁人员138人（含门诊手术室保洁4个岗位人数，待投入使用后上岗）、中央运送人员82人、设施设备运行维护服务人员22人。

具体岗位配置：

环境保洁服务人员岗位配置及要求

岗位名称	岗位 人数	岗位职责	要求	工作时间

放射科	2	负责放射科所有区域卫生（包括工作间、大厅、卫生间、电梯厅等）	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	1.05: 00-08:00、10:00-12:00、16:00-19:00;  2.06:00-11:00、14:00-17:00。
核磁共振机房	0.5	负责核磁共振机房所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	07:00-09:00/14:00-16:00
医疗保健科	0.5	负责医疗保健科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	07:00-09: 00/14:00-16:00
输血科	1	负责输血科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
检验科	1	负责检验科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
病理科	1	负责病理科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
功能检查科	1	负责功能检查科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
供应室	1.5	负责供应室所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	05: 00-17:00



麻醉手术科	10	负责麻醉手术科所有区域卫生；鞋子清洗消毒；过滤网拆卸、清洗及安装；4楼更衣室卫生、进出人员及衣柜管理；5楼区域及平车卫生、进出人员管理、补充液体、标本运送、无菌包管理等工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范，服从工作安排，严禁带人进入手术室。	生活区：06：00-11：00/14：00-17：00；  手术区：24小时制(05：00-13：00、13：00-21：00、21：00-05：00)  门岗：07:00-18:00
门诊手术室	4	负责门诊手术室所有区域卫生；过滤网拆卸、清洗及安装；鞋子清洗消毒；医务人员通道更衣室卫生、进出人员及衣柜管理；患者通道区域及平车卫生、进出人员管理、补充液体、标本运送、无菌包管理等工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范，服从工作安排，严禁带人进入手术室。	生活区：06：00-11：00/14：00-17：00；  手术区：24小时制(05：00-13：00、13：00-21：00、21：00-05：00)  门岗：07:00-18:00
重症医学科 一区	1.5	负责重症医学科所有区域卫生及收床工作；清洗消毒各类护理用具等。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	04：30-16:30
新生儿科	1	负责新生儿科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11：00/14:00-17:00
产科/产房	2	负责产科产房所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11：00/14:00-17:00

重症医学科 二区	1	负责重症医学科二区所有区域卫生及收床工作；清洗消毒各类护理用具等。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
妇科	2	负责妇科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
普胸外科	2	负责普胸外科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
神经外科一 区	2	负责神经外科一区所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
神经外科二 区/泌尿外 科	1.5	负责神经外科二区及泌尿外科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	05:00-17:00
骨一区	2	负责骨科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
骨二区/疼 痛医学科/ 眼科	2	负责骨二区/疼痛医学科/眼科及颈肩腰腿痛专病门诊所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
普外二区/ 耳鼻咽喉头 颈外科	2	负责普外二区/耳鼻咽喉头颈外科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
胃肠外科	2	负责胃肠外科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00

老年医学科	2	负责老年医学科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
急诊科	6	负责急诊科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	成人输液室：1人（10: 00-14: 00; 18: 00-22: 00）  抢救室：24小时制,兼输液室，3人（06:00-14:00; 14: 00-22: 00; 22:00-06:00)  急诊病房1人：06: 00-11: 00/14: 00-17: 00  重症病房1人：06: 00-11: 00/14: 00-17: 00
门诊	19	负责门诊楼及发热门诊所有区域卫生（除急诊科、手术室、内镜室、口腔科、体检中心、肿瘤放疗中心、核磁共振机房外）	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06: 00-11: 00/14: 00-17: 00
生殖医学科	1	负责生殖医学科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	5:00-7:00、12:00-14:00、18:00-22:00
口腔科	1	负责口腔科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
体检中心	1	负责体检中心所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00

介入科	1.5	负责介入科所有区域卫生及打包、送消、防护用品清洁等专科工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06: 00-18:00
血液科	1.5	负责血液科所有区域卫生（包括洁净病房）及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范；洁净病房卫生标准按科室要求执行。	1.06: 00-11: 00/14: 00-17: 00 2.洁净病房4小时
呼吸与危重症医学科	2	负责呼吸与危重症医学科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
心血管疾病中心一区	1	负责心血管疾病中心一区所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
心血管疾病中心二区	1	负责心血管疾病中心二区所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
儿科	1.5	负责儿科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	05:00-17:00
肾内科	1	负责肾内科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
血液净化科	2	负责血液净化科所有区域卫生及液体、透析液搬运、拆封整理耗材及收床等工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	1.09: 00-17: 00 2.15: 00-23: 00
神经内科	3	负责神经内科一区、二区、三区所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00

消化内科	2	负责消化内科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
内镜室	2	负责内镜室所有区域卫生（包括清洗间水池处的玻璃）及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾及医疗废水处理及时，各项操作规范。	05: 00-06: 00/08: 00-11: 00/13:00-17:30/19:00-20:00
肿瘤科	2	负责肿瘤科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
放疗机房	0.5	负责放疗机房所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-08: 00/14:00-16:00
全科医学科	1	负责全科医学科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
科教科	1.5	负责科教楼1-8楼会议室、培训室、思维训练室、多媒体教室、走道、楼道、卫生间等区域卫生。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06: 00-18: 00
核医学科	1	负责核医学科所有区域卫生	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
康复医学中医科	1	负责康复医学中医科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00
烧伤整形科	2	负责烧伤整形科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11: 00/14:00-17:00

医保科	0.5	负责医保科公共区域卫生（包括卫生间）	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-08:00/13:00-15:00
内分泌科	2	负责内分泌科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
甲状腺乳腺外科	1	负责甲状腺乳腺外科所有区域卫生及收床工作。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
病案统计科	0.5	负责病案统计科负一楼、二楼及外科楼三个仓库环境卫生。	地面、墙面、顶面及物表等清洁无尘、无霉斑，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-08:00/13:00-15:00
医技外科楼2、3楼	1	负责医技外科楼2、3楼大厅、卫生间、电梯厅、钢梯等区域卫生	地面、墙面、顶面、物表及卫生间等清洁、无霉斑、无味，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
医技外科楼4、5楼大厅	1	负责医技外科楼4楼会议室卫生及4、5楼大厅、卫生间、电梯厅、钢梯等区域卫生	地面、地毯、墙面、顶面、物表及卫生间等清洁、无霉斑、无味，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
后勤楼	1	负责后勤楼1-5楼公共区域及卫生间的卫生	地面、墙面、顶面、物表、楼道及卫生间等清洁、无霉斑、无味，垃圾处理及时，各项操作规范。	06:00-11:00/14:00-17:00
留置病房	0.5	负责留置病房及慢病门诊区域卫生	地面、墙面、顶面、窗户及物表等清洁无尘、无霉斑；出勤按小时计算，4小时/天。	随叫随到
专家周转房	1	负责专家周转房卫生及临时保洁任务	地面、墙面、顶面、窗户及物表等清洁无尘、无霉斑；出勤按小时计算，8小时/天。	随叫随到

院区外围保 洁	5	负责院区外围所有区域路面、雨水井、绿化带等区域保洁。	路面、广场及绿化带清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头；广告牌、宣传栏等表面无积灰、无污渍；垃圾桶表面无污渍、垃圾装满 3/4 时及时更换垃圾袋；雨水井清洁、无垃圾、无积沙土等。	06:00-11: 00/1 4:00-17:00
生活垃圾收 集及运送	2	将负责区域生活垃圾收集及运送到生活垃圾站。	集中收集及运送生活垃圾每天至少2次（上午、下午各1次），各区域生活垃圾做到随满随送。	06:00-11: 00/1 4:00-17:00
医疗垃圾收 集及运送  (含输液 瓶、输液袋 )	4	将负责区域医疗垃圾收集及运送到医疗废物暂存处；运送结束清洁消毒所用车辆及信息化设备。	个人防护到位，集中收集及运送医疗垃圾每天至少2次（上午、下午至少各1次），各区域医疗垃圾做到随满随送。	05: :00-09:00/1 3:00-17:00
医疗废物暂 存处	1	负责医疗废物暂存处管理，包括医疗垃圾（含输液瓶、输液袋）接收、登记与交接、分类暂存、清洁卫生并消毒、装箱转运、归档台账等；生活垃圾站及垃圾桶的清洁消毒。	个人防护到位，接收工作无误、分类暂存规范合理、所有区域清洁消毒到位、转运及时无积压、台账完整、合规操作等。	05: 00-09: 00/ 12: 00-16: 00
医疗区消防 楼梯清洁	1	负责消防楼梯地面、墙面、扶手、窗户、进出风口、应急灯、监控及线管等物表保洁。	地面清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头；墙面清洁、无霉斑、无蜘蛛网、无槟榔汁、无小广告等；扶手、进出风口、窗户、应急灯、监控及线管等物表清洁。	06: 00-11: 00/ 14: 00-17: 00

门诊中晚班	0.5	负责门诊1-5楼大厅及卫生间卫生	大厅地面清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头；卫生间地面、墙面、洗手盆清洁，无异味。	11:00-14:00、17:00-18:00
住院区中晚班	2	负责住院所有区域保洁、收垃圾、收床、终末消毒等应急事件。 1.外围区域及内科区域。 2.医技外科楼（包括消防楼梯卫生及将各病区垃圾收至7号污梯口）。	及时处理各病区应急事件，无垃圾满溢现象； 内科公共区域、医技外科楼公共区域及公共卫生间、消防楼梯及医院外环境地面清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头。	11:00-14:00、17:00-22:00
不锈钢门、电梯等清洁与保养	2	负责全院不锈钢门、柜、桌、电梯、治疗车、屏风等清洁与保养	不锈钢表面光泽、干净、无污渍、无划痕	06:00-11:00/14:00-17:00
玻璃清洁	2	负责全院玻璃的清洁	玻璃明亮、无水印、无污渍；窗槽干净、无烟头、无积水	08:00-12:00/14:00-18:00
墙面、顶面等高处保洁	1	负责2米以上墙面、顶面、风扇、标识、监控、灯、线管、屋顶等高处物表保洁	2米以上墙面、顶面、风扇、标识、监控、灯、线管等高处物表清洁、无尘，无蜘蛛网，无霉斑，屋顶清洁、排水畅通	08:00-12:00/14:00-18:00
公共所有区域机器洗地	2	使用洗地机清洁门诊楼及住院部等公共所有区域地面	地面清洁、无垃圾、无污渍、无积水、无槟榔汁、无烟头	06:00-11:00/14:00-17:00
硬地板保养与维护（打蜡）	3	负责全院聚氯乙烯地面/橡胶地板的养护；所有区域的水磨石、大理石、花岗岩翻新维护；各种材质地面的定期刷洗等	PVC地板/橡胶地板、石材地面保持良好的光亮程度，干净、平滑、无划痕	18:00-02:00



1

窗帘、隔帘 拆装与送洗	1	负责全院窗帘、隔帘拆装与送洗；积极响应科室临时提出的需求；做好跟洗公司的交接，有记录，及时反馈。	有拆装计划，按计划及时拆装窗帘、隔帘，保证窗帘、隔帘干净及安装正确；每个月至少洗10个科室。	08:00-12: 00/1 4:00-18:00
应急消杀	1	负责院区应急消毒、四害消杀工作。	及时响应病区需求，防护到位、消毒及消杀方法正确，出勤按小时计算，8小时/天。	随叫随到
绿化	1	负责院区所有区域绿化及绿植管理，包括浇水、施肥、修剪、喷药杀虫、枯死补种等维护工作。	绿化区无黄土裸露、无杂草、无虫害；绿植生长茂绿。	08:00-12: 00/1 4:00-18:00
保洁主管	3	负责所管区域保洁员排班、培训、保洁质量及病媒消杀监管等；严格控烟管理；及时整改存在问题；督促保持窗户、顶面及高处物表清洁无尘。	保洁员到岗、培训合格；保洁质量符合标准要求；病媒消杀监管到位；存在问题整改及时、有效。	07:30-12: 00/1 4:30-18:00
保洁经理	1	负责保洁全面工作管理，做好各部门沟通与协调；负责专项保洁工作安排与培训；指导、督促专项人员及时完成各项专项保洁任务。	各项保洁工作及专项保洁质量符合标准要求。	07:30-12: 00/1 4:30-18:00
合计	142			

## 中央运送服务人员岗位配置及要求

岗位名称	岗位 人数	岗位职责	要求	工作时间
病人陪检、 标本运送	38	负责病人各项检查陪检、各类标本运送及检查报告发送等工作。	合理安排、护送病人检查及时，服务态度好；标本运送及时、无误；检查报告发送正确。	根据工作需要安排，每天工作8小时。

一站式服务中心调度员	4	接听及接收各科室电话与微信，处理医院所有后勤业务服务的需求，追踪及反馈处理结果，有记录；每月将工作量汇总上报总务后勤部。	及时接听及接收电话与微信，及时处理服务需求、反馈处置结果及上报月工作量；服务态度好，无投诉。	1.8: 00-16:00; 2.16:00-24:00; 3.24:00-8:00; 4.8:00-12:00/ 14:00-18:00
满意度调查	1	负责住院患者及出院患者满意度调查。	及时完成调查任务，服务态度好。	08:00-12: 00/14:00-18:00
搬运工	3	负责全院物品、家俱、杂物等各类搬运工作；负责每日清洁布草的接收与清点；协助绿化管理；必要时根据工作量进行调配其他工作。	搬运及运送及时、无误，服务态度好；服从工作安排。	1.08:00-12:00/14:00-18:00 2.09: 00-18: 00 3.18:00-08:00
电瓶车司机	1	负责运送门诊患者、住院患者及运送标本；必要时根据工作量进行调配其他工作。	服务态度好，安全转运患者；标本运送及时、无误；服从工作安排。	08:00-12: 00/14:00-18:00
电梯司梯员	4	负责医技外科楼电梯运行；电梯清洁消毒工作。	服务态度好、合理安排使用各电梯；保证手术、危重、特殊等患者及时安全用梯；保证各类物资及时配送。	06:30-14: 30/14:30-22:30
药品配送员	13	负责将药品及液体打包、送达到指定科室；在药房工作人员指导下把药品上架；发药机扫码加药等工作。	药品及时、安全、无损送达到指定科室；熟悉药品陈列位置，将药品拆零上架，摆放整齐，保持药架整洁；熟悉发药机加药操作，加药及时、准确，确保药品库存充足；服从工作安排。	根据工作需要安排，每天工作8小时。

医用耗材运送员	3	负责医用耗材运送至各病房，必要时协助院方工作人员。	医用耗材运送及时、无误，服务态度好；服从工作安排。	根据工作需要安排，每天工作8小时。
病历、病案搬运员	2	负责将科室病历搬运至病案统计科，将病案转运至外科楼病案仓库存档；负责病案借阅、复印、迎检病案抽取等工作。	病历搬运、病案转运及时，服务态度好；服从工作安排。	08:00-12:00/14:00-18:00
检验科标本接收	1	负责检验科标本的接收	标本接收及时，录入正确。	07:00-12:00/14:30-17:30
急诊担架员	4	负责外院转入病人的搬运；协助护士转运做检查及住院病人；抢救室仪器设备清洁与消毒；协助补充抢救室物资及保持仓库整洁；协助无名氏或行动不便病人取药等工作。	及时、安全搬运及转运病人至目的地，服务态度好；抢救室仪器设备清洁无尘；抢救室物资补充及时、无误；仓库整洁；服从工作安排。	1.08:00-16:00； 2.16:00-00:00； 3.00:00-08:00.
供应室敷料员	2	负责手术室、临床科室各类敷料包的包装工作。	及时、规范包装各类敷料包；服从工作安排。	08:00-12:00/14:00-18:00
供应室下收下送员	1	负责临床科室及手术室复用器械、物品的下收下送工作。	按工作流程完成回收、下送工作；回收、下送器械及物品及时，无误；服从工作安排。	根据工作需要安排，每天工作8小时。
后勤物资配送	1	负责后勤物资仓库物品上架、归位、摆放、保洁及配送等工作。	各科后勤物资配送及时，数量正确；物资仓库整洁，分类放置，有标识。	08:00-12:00/14:00-18:00
工作服、值班被服运送员	1	负责工作服、值班被服下收、质检、下送；被服仓库及工作间管理。	工作服、值班被服配送及时，叠放整洁；工作间整洁、分类摆放、标识清晰。	08:00-12:00/14:00-18:00
布巾、地巾洗涤运送	2	负责布巾及地巾的收送、洗涤和烘干。	有管理制度及工作流程，规范洗涤，布巾、地巾分机洗涤与烘干，感染与非感染分机洗涤与烘干。	08:00-12:00/14:00-18:00
缝纫工	1	负责医用织物缝补、修改；约束带、手术敷料等制作。	医用织物缝补、修改、制作及时，满足各科需求。	08:00-12:00/14:00-18:00

运送主管	1	负责病人陪检、标本运送工作安排，培训与考核；VIP病人陪检；做好各部门沟通与协调；指导及督促各项工作。	各项工作安排合理，服务态度好，无投诉。	08:00-12: 00/1 4:00-18:00
运送经理	1	负责中央运送全面工作管理，做好各部门沟通与协调；负责搬运工及电梯司机员工作安排与培训；指导、督促各类人员及时保质保量完成任务，及时整改存在问题，质量持续改进；必要时负责VIP病人陪检。	各类运送工作质量符合标准要求。	07:30-12: 00/1 4:30-18:00
合计	84			

设施设备运行维护服务人员岗位配置及要求				
岗位名称	岗位 人数	岗位职责	要求	工作时间

高压电工	7	<p>1、高压电工负责全院配电所24小时高低压配电系统运行与维护、配电室24小时双人值班，配合日常电气维修，可兼顾夜间综合维修值班，并负责楼层配电间等的日常运行与维护工作。</p> <p>2、负责物业项目内电气系统（高低压配电、照明、动力等）的设计、安装、调试与维护工作。</p> <p>3、制定电气设备的维护计划、操作规程与安全制度，并落实执行。</p> <p>4、定期巡检电气设备，及时发现并处理电气故障与隐患，记录运行数据与维修情况。</p> <p>5、参与电气设备的节能改造与新技术应用，提供技术支持与方案建议。</p> <p>6、完成应急预案，定期开展演练。 7、协助其他部门进行与电气相关的工作，如活动电力保障等。</p> <p>8、工作范围包括全院高压作业区域（3个高压配电房，包括门诊、外科楼及老电房）。</p>	<p>1、初中以上文化，18周岁以上，55周岁以下身体健康，品行端正，工作责任心强，根据相关法律法规需持证上岗的岗位，必须经过专业培训，取得特种作业操作证。</p> <p>2、具有电气工作经验，有物业电气工作经验者优先。</p> <p>3、熟练掌握电气原理、电路设计与电气施工规范，熟悉 PLC 编程、变频器应用等，具备电气设备故障诊断与排除能力，持有高压电工证等相关证书。</p> <p>4.具有良好的问题解决能力、学习能力与团队合作精神，注重安全，遵纪守法，能适应高强度工作压力。</p> <p>5、严格准守值班制度，在配电室、电气设备机房等地工作，需接触高压电气设备，存在一定安全风险，工作时间包含应急抢修任务的加班。</p>	00:00-24:00
------	---	--	--	-------------

			<p>1、低压电工配合综合维修对电气设施的日常维护及配合综合维修及配电值班。</p> <p>2、负责电气系统（低压配电、照明、动力等）的设计安装、调试与维护工作。</p> <p>3、制定电气设备的维护计划、操作规程与安全制度，并落实执行。</p> <p>4、定期巡检电气设备，及时发现并处理电气故障与隐患，记录运行数据与维修情况。</p> <p>5、参与电气设备的节能改造与新技术应用，提供技术支持与方案建议。</p> <p>6、协助其他部门进行与电气相关的工作，如临时施工及活动电力保障等。</p> <p>7、低压电工严禁高压操作。</p>	<p>1、初中以上文化，18周岁以上，55周岁以下身体健康，品行端正，工作责任心强，根据相关法律法规需持证上岗的岗位。</p> <p>2、具有低压电工工作经验，有物业电气工作经验者优先上岗前必须完成岗前培训。</p> <p>3、熟练掌握电气原理、电路设计与电气施工规范，熟悉 PLC 编程、变频器应用等，具备电气设备故障诊断与排除能力，持有低压电工证等相关证书。</p> <p>4.具有良好的问题解决能力、学习能力与团队合作精神，注重安全，遵纪守法，能适应高强度工作压力。</p>	8:00-17:00
			<p>一、水暖工：</p> <p>1. 负责全院给排水与暖通系统（供水、排水、供暖、通风、空调；排水管道、卫生间马桶、地漏等堵塞疏通等）的运行维护及维修，包括空压机的管理、操作、养护和维修。</p> <p>2.执行水暖系统的维护计划、操作手册与应急预案，保障系统稳定运行。</p> <p>3.定期检查设备与管道，进行设施设备维修保养，统计相关数据，及时修复泄漏与故障，并做好记录。</p> <p>4. 落实节能工作，配合其他部门完成与水暖相关的工作，如清洗水箱、化粪池管道检查等。</p> <p>二、应急维修工：</p> <p>1.负责医院 24 小时供水设施巡</p>	<p>1.初中以上文化，18周岁以上，55周岁以下身体健康，品行端正，工作责任心强，根据相关法律法规需持证上岗的岗位。</p> <p>2.水暖工应具备工作经验，精通给排水与暖通原理、施工工艺，熟悉相关设备的选型与安装，掌握水暖系统故障诊断与维修技术，能读懂工程图纸。</p> <p>3.要求24小时值班制度，</p>	

综合维修工	8	<p>检及应急维修值班，配合日间维修。</p> <p>2.承担全院区给排水、病床、办公家具、门窗等日常综合维修，包括对金属部件焊接修复；</p> <p>3.负责地面、墙壁、天花翻新及修补，涉及金属架构时进行焊接；</p> <p>4.负责机房地面、管道、设备刷漆及金属支架损坏处焊接修补。</p> <p>三、电梯安全员：</p> <p>1.负责电梯监督日常维护管理工作，巡查全院电梯的维护保养计划、安全操作规程与检验检测方案是否落实，确保电梯安全运行。</p> <p>2.定期对电梯进行巡检、维护与清洁，及时处理电梯故障与困人事件，并上报相关数据与情况。</p> <p>3.与电梯维保单位沟通协调，监督其工作质量。</p> <p>4.协助相关部门进行电梯安全培训与应急演练工作。</p>	<p>按工作计划对服务设备设施进行定期维保并随时处理紧急故障，确保设备设施良好运行。</p> <p>3.按照国家相关规定及工作类别的需求，持有特种作业操作证（低压电工作业、焊接作业、制冷与空调作业、电梯安全员等），熟悉配电系统、中央空调、暖通、给排水系统、电梯等设施设备的使用和维护管理；</p> <p>4.工作人员应具有较强的实操能力与问题解决能力，有责任心，善于沟通协作，能应对紧急维修任务。</p>	00:00-24:00
-------	---	--	--	-------------

技术工程师	1	<p>1.主管物业设施设备（电气、给排水、暖通、维修、空压机、电梯等）的日常运行、维护、保养与更新改造工作。</p> <p>2.提出维修方案及合理解决措施，协助审核方案、预算及工程。</p> <p>3.制定预案并按照预案定期开展演练，处理突发应急事件。</p> <p>4.负责员工岗前合格培训,协助经理处理交办事宜。</p>	<p>1.大专及以上学历，年龄不超过 55 周岁；拥有三年以上物业设施设备维护相关工作经验，熟悉电气、给排水、暖通等系统的维修与保养；持有相关专业技能证书，如电工证、制冷工证等特种作业操作证。</p> <p>2.具备扎实的设施设备维修技术知识，熟悉各类维修工具的使用，能熟练解读设备图纸；掌握物业设施设备（电气、给排水、暖通、维修、空压机、电梯等）日常运行、维护、保养的技术要点。</p> <p>3.能够提出维修方案及合理解决措施，协助审核方案、预算及工程；负责物业设施设备的日常运行、维护、保养与更新改造工作，按计划执行并保证工作质量；制定应急预案并按照预案定期开展演练，高效处理突发应急事件。</p> <p>4.具备良好的问题解决能力和沟通能力，能快速响应并解决设备故障问题；有团队合作精神，能与工程部其他成员协同完成</p> <p>5.工作地点主要在物业项目区域内，需定期巡查设备；可能涉及紧急抢修任务，工作时间根据实际情况安排，包含加班。</p>	08:00-12:00/14:00-18:00
-------	---	--	---	-------------------------



工程经理	1	<p>1.负责工程部全面管理，制定工程部年度、月度工作计划，完成月度及年度报告，并组织实施与监督考核。</p> <p>2.统筹管理物业设施设备（电气、给排水、暖通、维修、空压机、电梯等）的应急管理工作。</p> <p>3.负责工程部的构建管理、培训、调度与绩效考核。</p> <p>4.协调与其他部门及外部单位（如供应商、施工队等）的工作关系，处理工程相关投诉与突发事件。</p>	<p>1.大专及以上学历，55周岁以下；累计三年以上三级医院设施设备运行维护部门负责人或物业工程管理经验，有大型项目管理经验者优先；持有专业技术等级 / 职业能力等级证，持有特种作业操作证。</p> <p>2.具有工程管理的专业知识，掌握机电工程设计基础知识，熟悉配电系统、中央空调、暖通给排水系统等设施设备的使用和维护管理；清楚知晓机电、环保、安全生产、劳动保护方面的法律法规。</p> <p>3.熟悉物业工程管理流程与相关法规，具备较强的项目管理、预算编制与成本控制能力；能够制定工程部年度、月度工作计划，完成月度及年度报告，并组织实施与监督考核；负责工程部的构建管理、培训、调度与绩效考核。</p> <p>4.具备优秀的领导能力、组织协调能力、问题解决能力与沟通能力，抗压性强；有良好的团队合作精神与服务意识，能协调与其他部门及外部单位（如供应商、施工队等）的工作关系。</p> <p>5.在物业项目区域内办公，需经常巡查设备机房、施工现场等，可能涉及户外作业与应急抢修任务；工作时间根据工作安排，包含值班与加班情况。</p>	08:00-12:00/14:00-18:00
------	---	--	--	-------------------------

项目经理	1	负责项目运营管理，根据院方标准执行各项服务，处理各项投诉,及时完成院方交办事项。	项目安全、高效、正常运营。	07: 30-12: 00/14: 30-18: 00
合计	25			

2.中标人应根据医院的工作时间、工作特点、各科室工作量和要求等做好人员调配，满岗设置，不得出现空岗、缺岗。允许中标人安排工作能力强、责任心强，且所在科室考核分 $\geq 90$ 分的员工一人兼双岗（同一人最多只允许兼两个岗位）。一人兼职双岗的情况应至少提前15天报送总务后勤部审核后实施（需有科室同意兼岗证明）。一人兼职双岗的情况，结算时按实际岗位数结算（举例说明：某员工完成A岗工作后，转到B岗位继续工作的，结算时同时计取A岗位和B岗位的费用）。一人兼双岗的，不得影响所有岗位的服务质量。实际投入工作的人数占实际岗位人数的比例不得低于95%。

3.中标人应保证按照采购人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。如果未能完成本项目招标文件及合同中的要求，中标人应自行增加岗位人数，以保证提供的服务能达到本项目招标文件及合同中的服务要求。中标人在服务过程中因增加岗位人数所产生的各种费用支出，由中标人自行承担，采购人不承担岗位人数增加所产生的各种费用。

#### （二）服务岗位人员要求：

##### 1.本项目的管理人员必须符合以下要求：

1.1项目经理要求年龄 $\leq 50$ 周岁，全日制本科及以上学历；具有三年及以上三级医院物业管理经验；具有医院感染控制知识，具有医院感染管理岗位培训合格证；具有政府部门颁发的安全类专业技术职称证书；任职本项目后不能再兼管其他项目。

1.2保洁经理要求大专及以上学历，具有三年及以上三级医院保洁管理服务经验；具有医院感染控制知识，具有医院感染管理岗位培训合格证或清洁管理师证书。

1.3运送经理要求大专及以上学历，具有三年及以上三级医院运送管理服务经验；具有中级及以上职称证书或具备护理专业知识及相关国家认证证书。

1.4工程经理要求大专及以上学历，55周岁以下；累计三年以上三级医院设施设备运行及维护部门负责人或物业工程管理经验，有大型项目管理经历者优先；持有电气工程师专业技术等级 / 职业能力等级证，持有特种作业操作证。具有工程管理的专业知识，掌握机电工程设计基础知识，熟悉配电系统、中央空调、暖通给排水系统等设施设备的使用和维护管理；清楚知晓机电、环保、安全生产、劳动保护方面的法律法规。熟悉物业工程管理流程与相关法规，具备较强的项目管理、预算编制与成本控制能力；能够制定工程部年度、月度工作计划，完成月度及年度报告，并组织实施与监督考核；负责工程部的构建管理、培训、调度与绩效考核。具备优秀的领导能力、组织协调能力、问题解决能力与沟通能力，抗压性强；有良好的团队合作精神与服务意识，能协调与其他部门及外部单位（如供应商、施工队等）的工作关系。

1.5技术工程师要求大专及以上学历，具有三年以上三级医院设施设备运行及维护管理服务经验，持有中级及以上电工职业资格证书、制冷与空调设备运行特种作业操作证和特种设备安全管理（A）证。具备扎实的设施设备维修技术知识，熟悉各类维修工具的使用，能熟练解读设备图纸；掌握医院设施设备（电气、给排水、暖通、维修、空压机、电梯等）日常运行、维护和保养的技术要点。能够提出维修方案及合理解决措施，协助审核方案、预算编制及工程完成情况；负责医院设施设备的日常运行、维护、保养与更新改造工作，按计划执行并保证工作质量；制定应急预案并按照预案定期开展演练，高效处理突发应急

事件。具备良好的问题解决能力和沟通能力，能快速响应并解决设备故障问题；有团队合作精神，能与工程部其他成员协同完成设备设施管理工作。

**1.6**主管要求初中以上学历，有二年及以上三级医院物业同类型项目服务经验。

**1.7**管理人员必须是在中标方工作的人员（以合同及中标方缴纳的个人社保手续为依据并在采购方案），提供开标前一年内至少连续**3**个月在中标方购买社保的证明。

**1.8**供应商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。

**1.9**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，中标人须无条件配合。

**2.设施设备运行维护服务人员要求：**

**2.1**专业技术、操作人员及管理人员等，根据相关法律法规需持证上岗的岗位，必须经过专业培训，取得特种作业操作证（包括但不限于低压电工作业、高压电工作业、电梯、制冷与空调作业等）后方能上岗。

**2.2**上岗前必须经采购人考核通过后方可聘用，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，中标人须无条件配合。

**3.年龄要求：**初中以上文化，**18**周岁以上，**60**周岁以下，大于**55**周岁（含**55**周岁）的不可超过总岗位人数**40%**，个别人员素质及技术较好的，可适当放宽年龄要求。其中工程维护人员要求**18**周岁以上、**55**周岁及以下，**45**周岁及以下的人员不少于工程岗位总人数**30%**；一站式服务中心调度员、电瓶车司机、要求年龄**50**周岁以下；急诊担架员要求男性，年龄**50**周岁以下；电梯司梯员要求女性，**18-45**周岁；重症监护室保洁员要求初中及以上学历，沟通能力好，需经科室护长同意。

**4.**所有服务人员要求身心健康，懂普通话，沟通能力好，能胜任岗位需要，品行良好，遵守医院的各项规章制度和员工行为规范，员工入院服务时须持有效期内的健康证或提供年度医院正规有效体检报告。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收受红包、礼品等；遵守劳动纪律；服务态度好。

**5.**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。

**6.**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。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。

**7.**参加医院组织的各项安全、感控等培训。

其他商务要求  
无

#### 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：

2.1法律管辖及仲裁 买卖双方之合同受中华人民共和国法律之管辖并依其进行解释。如有争议，在双方友好交涉无法解决时，任何一方可向履行合同所在地或合同签约地申请法院（应先有约定）诉讼。 2.2所属行业根据《统计上大中小微企业划分办法（2017）》，本项目所属行业为物业管理。

## 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 投标人承诺函 无环保类行政处罚记录声明函 投标无不良信用记录 诚信投标、诚信履约承诺书 投标函 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 法定代表人资格证明书或法定代表人授权委托书 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
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 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

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。	投标函 其他材料 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 <b>65.00</b> 分 商务部分 <b>25.00</b> 分 报价得分 <b>10.00</b> 分

评审因素 分类	评审项	详细描述	分值	客观/主观	关联格式
	总体服务方案	针对投标人对本项目特点提供物业管理整体方案进行评审，方案内容包括但不限于：①对服务项目的理解(重点突出本项目物业管理的特点及重难点)；②服务理念及服务定位；③管理模式及管理目标；④物业内部岗位责任制及服务标准；⑤管理维护运行制度、措施；⑥管理标准及操作流程；⑦应急措施。1、方案涵盖上述所有内容的得7分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。	7.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
	环境保洁服务方案	针对投标人提供保洁服务方案进行评审。方案内容包括但不限于：①日常管理；②PVC地面维护；③绿化养护；④作业流程；⑤作业安全防护。1、方案涵盖上述所有内容的得5分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）	5.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

中央运送服务方案	<p>针对投标人提供运送服务方案进行评审。方案内容包括但不限于：①运送服务管理措施；②运送服务标准与流程；③运送服务应急预案；④一站式服务及可实时进行数据汇总与统计。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得4分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）</p>	4.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
设施设备运行维护（工程）服务方案	<p>针对投标人提供设施设备维修管理方案进行评审。方案内容包括但不限于：①维修管理；②设备运行管理；③节能管理；④耗材管理；⑤安全生产规程。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得5分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	5.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

院感控制方案	<p>针对投标人提供的院感控制方案进行评审。方案内容包括但不限于：</p> <p>①院感控制的规章制度；②防止交叉感染措施；③消毒隔离措施；④布巾、地巾统一集中处理方案；⑤医废管理作业指导书；⑥职业暴露处置流程。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得6分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	6.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
医疗废物管理方案	<p>针对投标人提供的医疗废物管理方案进行评审。方案内容包括但不限于：①医废和危废管理方案；②该方案使用信息化系统（需提供系统能实现的功能截图），并能形成闭环管理；③医疗废物暂存处管理。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得3分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	3.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表

技术评审	人员培训方案	<p>针对投标人对拟投入的服务人员提供的人员培训方案进行评审。方案内容包括但不限于：①培训方式；②流程；③方法；④计划；⑤目标。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得5分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	5.00	主观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>
	质量控制方案	<p>针对投标人提供的质量控制方案进行评审。方案内容包括但不限于：①质量目标计划；②质量控制计划；③质量保证计划及改进计划。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得6分；2、方案每缺少一项上述内容扣2分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.2分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	6.00	主观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>

突发事件处理应急预案	<p>针对投标人提供的突发事件处理应急预案进行评审。方案内容包括但不限于：①突发疫情及公共安全类事件；②自然灾害类突发事件；③突发跑水应急处置；④特殊时期（如法定节假日、春运期间、视察评比等）的应对措施；⑤医疗垃圾泄露或扩散应急处置及演练方案；⑥标本打翻或污染的应急处置。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得 6 分；</p> <p>2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	6.00	主观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>
投入保洁设备、药剂及工具方案	<p>针对投标人提供对本项目拟投入的保洁设备、药剂及工具方案进行评审。方案内容包括但不限于：①设备清单（含设备名称、品牌、型号、数量、使用年限等清单）；②设备主要参数；③药剂清单（含药剂名称、品牌、数量）；④药剂环保检验合格报告；⑤投入的保洁工具清单及参数。</p> <p>1、方案涵盖上述所有内容的得 5 分；</p> <p>2、方案每缺少一项上述内容扣1分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，扣完为止。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。</p>	5.00	主观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>
	针对投标人提供的为采购人提供智			

	智能信息化管理系统	<p>能信息化管理系统覆盖方案进行评审。方案内容包括但不限于：（1）具备环境保洁工作管理功能。（2）具备医疗废弃物院内收运、入库及出库的全程追溯管理功能。（3）具备中央运送工作管理功能。（4）具备中央运送服务护士自助下单功能。（5）具备医护能对运送服务任务过程实时追踪。（6）具备工程服务综合维修工作管理功能。（7）具备设备运行维护工作管理功能。（8）具备服务满意度调查功能。（9）具备能源管理、能耗监管功能。（10）具备各项后勤服务数据汇总、查找功能。每个方案内容均需提供有系统功能界面彩色清晰截图，截图需能完整表述功能，并提供系统无偿在本项目内投入使用的承诺函，加盖投标人公章。1、方案涵盖上述所有内容的得10分；2、方案每缺少一项上述内容扣1分；未提供有系统功能界面彩色清晰截图的，每个截图扣0.5分，每项内容存在缺陷的，每个缺陷扣0.1分，每项缺陷最多扣0.5分。（缺陷是指：不满足本项目采购需求，存在不适用本项目实际需求情况的情形与项目实际不匹配不符合项目特点、内容缺少关键节点、套用其他项目方案、内容前后矛盾、涉及的规范及标准错误，不利于项目实施，不可能实现的情形等）。3、未提供系统无偿在本项目内投入使用的承诺函，加盖投标人公章的不得分（即扣10分）。</p> <p>二、针对投标人提供具有与本次项目采购需求服务内容有关的自行开发智能信息化系统软件著作权证书复印件进行评审，并且证书均在有效期内，自行开发智能信息化系</p>	13.00	主观	其他材料 技术参数响应表 商务应答表
--	-----------	---	-------	----	--------------------------

		<p>统软件著作权证书复印件包括但不限于：（1）保洁服务管理信息系统。（2）中央运送服务管理信息系统；（3）工程设施设备服务管理信息系统；（4）医疗废弃物管理信息系统；（5）生活垃圾分类管理软件；（6）能源管理系统。</p> <p>并提供中标后无偿应用于本项目的承诺函，并加盖投标人公章。1、证书复印件涵盖上述所有内容的得3分；2、证书复印件每缺少一项扣0.5分；3、未提供中标后无偿应用于本项目的承诺函，并加盖投标人公章，未按要求提供的不得分（即扣3分）</p>			
	企业信誉	<p>根据投标人提供的质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、环境管理体系认证、垃圾分类处理服务能力认证、应急预案管理能力评价体系认证、能源管理体系认证等证书，并且均在有效期内，每提供一个得1分，本项最高6分。注：提供加盖公章的认证证书复印件和能够体现通过全国认证认可信息公共服务平台（网址：cx.cnca.cn）查询的，且证书处于有效期内的截图（查询截图至少需包含证书编号、证书状态、发证机构、网址信息），未按要求提供的不得分。</p>	6.00	客观	<p>商务应答表 其他材料 技术参数响应表</p>



	实施能力评价	<p>根据投标人提供的<b>2022年1月1日</b>（含<b>2022年1月1日</b>）以来与本项目采购内容类似的三级医院成功服务案例(特别是有医疗污染物处理经验的)，服务案例须同时包括采购需求中要求的环境保洁（保洁）、中央运送（运送）、后勤设施设备运行维护（工程）三项服务内容。提供<b>1</b>个案例得<b>1</b>分，本项最高<b>6</b>分。</p> <p>注：提供合同关键页（能体现双方名称、合同期限、服务内容和签章页）复印件、中标通知书复印件及中标公告截图并加盖投标人公章。</p>	6.00	客观	<p>商务应答表</p> <p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p>
	项目经理	<p>投标人提供项目负责人的学历和三年及以上三级医院管理经验等，本项最高<b>4</b>分，要求：<b>1.</b>年龄<b>≤50</b>周岁，具有本科（含）以上学历；<b>2.</b>具有医院感染控制知识，有医院感染管理岗位培训合格证；<b>3.</b>具有政府部门颁发的安全类专业技术职称证书；<b>4.</b>具有三年及以上三级医院物业项目管理经验。每满足一项得<b>1</b>分，无提供不得分。注：投标人需提供相关证书复印件、三级医院物业管理经验证明（须提供相关医院盖章的证明文件，且证书处于有效期内）及任职本项目后不能再兼管其他项目的承诺函，以及提供开标前一年内至少连续<b>3</b>个月的由投标人为其缴纳社会保险证明，否则不得分。</p>	4.00	客观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>
商务评审					

部门经理	<p>投标人提供项目部门经理学历和三年及以上三级医院管理经验等，本项最高3分，要求：1.保洁经理具备大专及以上学历，具有三年及以上三级医院保洁管理服务经验，具有医院感染控制知识，有医院感染管理岗位培训合格证或清洁管理师证书；2.运送经理具备大专及以上学历，具有三年及以上三级医院运送管理服务经验；具有中级及以上职称证书或具备护理专业知识及相关国家认证证书；3.工程经理具备大专及以上学历，55岁周岁以下，累计三年以上三级医院设施设备运行及维护管理服务经验，具有电气工程师专业技术等级 / 职业能力等级证，具有特种作业操作证。每满足一项得1分，无提供不得分。注：投标人需提供拟配备人选的相关证书复印件、三级医院服务经验证明（须提供相关医院盖章的证明文件，且证书处于有效期内），以及提供开标前一年内至少连续3个月的由投标人为其缴纳社会保险证明，否则不得分。</p>	3.00	客观	<p>其他材料</p> <p>技术参数响应表</p> <p>商务应答表</p>
------	--	------	----	---

	投标人风险管理	针对投标人对本项目提供的承诺函进行评审，承诺函内容包括但不限于：投标人承诺中标后在服务期内为本项目购买责任保险（含人身伤害和财产损失险），明确全年累计赔偿限额；同时承诺在项目服务期内，出现全年累计赔偿限额不足承诺限额时，应及时购买同类保险，补足至承诺的累计赔偿限额，中标人承诺在中标后三个月内将相关保险资料原件提供给采购人查验。本项最高6分。 1、投标文件中提供加盖投标人公章的承诺函(格式自拟)。2、承诺全年累计赔偿限额3000万元（含）以上，得6分；承诺全年累计赔偿限额2000万元（含）以上-3000万元内，得4分；承诺全年累计赔偿限额在1000万元（含）以上—2000万元内，得2分；承诺全年累计赔偿限额在1000万元以下，得1分。未提供或提供无效者不得分	6.00	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） $\times 100 \times$ 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 中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件

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%	<p>1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>开标（报价）一览表</p> <p>中小企业声明函 残疾人福利性单位声明函 监狱企业的证明文件</p>
---	-----------------------	-------------------	--------	--	---

## 第五章 政府采购合同

### 合同文本

详见附件：三亚中心医院物业管理服务委托合同最新.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-2025-0004

项目名称：医院物业服务项目

采购包：医院物业服务项目

投标人名称：

序号	报价内容	数量（计量单位）	最高限价	响应报价	价款形式	服务范围	服务期限
1	C21040000-物业管理服务	1.00项	40662000元	{供应商响应}元	总价	{供应商响应}	{供应商响应}

合计：

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：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：无环保类行政处罚记录声明函
- 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