

# 招 标 文 件

项目编号：HNJS2016-G017

项目名称：琼中黎族苗族自治县人民医院后勤社会化服务项目

采购方式：公开招标

采 购 人：琼中黎族苗族自治县人民医院

采购代理机构：海南建盛投资项目管理有限公司

2016年10月

# 目 录

第一部分 投标邀请 .....	3
第二部分 投标人须知前附表 .....	6
第三部分 投标人须知 .....	8
一、说明 .....	8
(一) 适用范围 .....	8
(二) 采购方式、合格的投标人 .....	8
(三) 政府采购政策支持 .....	9
(四) 投标费用 .....	9
二、招标文件说明 .....	9
(一) 招标文件的构成 .....	9
(二) 招标文件、招标活动和中标结果的质疑 .....	10
(三) 招标文件的修改 .....	10
三、投标文件的编制 .....	11
(一) 投标文件的语言及度量衡单位 .....	11
(二) 投标报价及币种 .....	11
(三) 投标保证金 .....	11
(四) 投标有效期 .....	12
(五) 投标文件构成 .....	12
(六) 投标文件的编制要求 .....	13
四、投标文件的递交 .....	13
(一) 投标文件的密封和标记 .....	13
(二) 递送投标文件的地点、截止日期 .....	14
(三) 投标文件的撤回和修改 .....	14
五、开标 .....	14
六、评审程序及方法 .....	15
(一) 评标委员会 .....	15

(二) 评审工作程序.....	16
(三) 评审办法.....	18
<b>七、定标.....</b>	<b>20</b>
(一) 推荐并确定中标人.....	20
(二) 中标通知.....	20
<b>八、授予合同 .....</b>	<b>20</b>
<b>九、废标 .....</b>	<b>21</b>
<b>十、处罚 .....</b>	<b>21</b>
<b>十一、政府采购代理服务收费标准.....</b>	<b>21</b>
<b>十二、其他.....</b>	<b>22</b>
<b>第四部分 海南省政府采购项目合同书范本（服务类） .....</b>	<b>23</b>
<b>第五部分 投标文件格式 .....</b>	<b>29</b>
<b>第六部分 采购项目及服务要求 .....</b>	<b>39</b>
<b>一、投标要求.....</b>	<b>39</b>
(一) 投标说明.....	39
(二) 报价说明.....	39
(三) 重要指标.....	39
<b>二、项目概况及服务要求 .....</b>	<b>39</b>
(一) 物业管理服务范围.....	39
(二) 物业管理总体要求.....	40
(三) 物业管理服务内容 & 需求.....	41
(四) 组织机构及人员的配备.....	44
(五) 物业服务费支付方式.....	44
(六) 委托管理期限.....	44

## 第一部分 投标邀请

海南建盛投资项目管理有限公司受琼中黎族苗族自治县人民医院的委托，就琼中黎族苗族自治县人民医院后勤社会化服务项目组织公开招标，欢迎合格的供应商前来参与投标。

1、项目编号：HNJS2016-G017

### 2、招标项目及范围

(1) 名称：琼中黎族苗族自治县人民医院后勤社会化服务项目

(2) 内容：详见招标文件

(3) 项目预算：¥139.8万

### 3、供应商资格要求

参加政府采购活动的供应商应当具备《政府采购法》第二十二条第一款规定的条件，证明资料（材料）如下：

(一) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（提供营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本或已实行“三证合一”的只需提供具有“统一社会信用代码”的营业执照等证明文件的复印件加盖公章）；

(二) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供2015年以来任意一个月(或以上)的财务报表、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料）；

(三) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

(四) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

(五) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料，包括：

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。否则，皆取消投标资格；

②为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

(六) 采购人根据采购项目的特殊要求，所规定的供应商提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明：

①参加本项目投标的投标人须提交投标保证金；

②本项目不接受联合体投标。

(七) 根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库〔2016〕125号)的要求,在政府采购活动中查询及使用信用记录。

①查询渠道及截止时点:各级财政部门、采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)等渠道查询相关供应商的信用记录,并可根据实际需要引入其他信用信息。查询以本项目的开标时间为截止时间。

②信用信息查询记录和证据留存的具体方式:采取必要方式(书证、电子数据等)做好信用信息查询记录和证据留存,信用信息查询记录及相关证据与其他采购文件一并保存。

③信用信息的使用规则:对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,应当拒绝其参与政府采购活动;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成的一个联合体,以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的,应当对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录;采购人及采购代理机构应当妥善保管相关供应商信用信息,不得用于政府采购以外事项。

#### **4、投标时必须提交以上相关证明资料(材料)**

#### **5、招标文件的获取**

(1) 发售标书时间:2016年11月7日9时00分至2016年11月14时17时00分

(2) 发售标书地点: <http://218.77.183.48/htms>

(3) 标书售价:每套售价300元(售后不退)

(4) 投标人提问截止时间:2016年11月14时17时00分

#### **6、投标文件和保证金的递交**

(1) 投标文件递交截止时间:2016年11月27日10时30分

(2) 投标文件递交地址(地点):与开标地点相同

(3) 开标时间:报名成功后于系统的项目信息中查看

(4) 开标地点:报名成功后于系统的项目信息中查看

(5) 保证金金额：27000元整（大写贰万柒仟元整）

(6) 保证金到账截止日期：与开标时间相同

(7) 保证金的递交形式：网上递交，递交地址为：<http://218.77.183.48/htms>

(8) 公告发布媒介：中国海南政府采购网、海南省人民政府网、海南省公共资源交易平台

## 7、其他

(1) 必须在海南省人民政府政务服务中心企业信息管理系统（<http://218.77.183.48>）中注册并备案通过，然后登陆电子招投标系统（<http://218.77.183.48/htms>）下载、购买电子版的招标文件；

(2) 投标截止日期前，必须在网上上传电子投标书——（投标书需上传 PDF 加密压缩的 rar 格式）；

## 8. 联系方式

代理机构：海南建盛投资管理有限公司

地址：海口市兴丹路 77 号上丹小区 D 栋二单元 1806 室

项目联系人：符经理

联系电话：0898-65834364、18084685116

## 第二部分 投标人须知前附表

序号	内容	
1	采购项目名称	琼中黎族苗族自治县人民医院后勤社会化服务项目
2	采购项目编号	HNJS2016-G017
3	采购人	琼中黎族苗族自治县人民医院
4	采购代理机构	海南建盛投资项目管理有限公司
5	采购方式	公开招标
6	评分办法	综合评分法
7	项目分包个数	无分包
8	采购预算额度	139.8万元
9	采购要求	详见招标文件第六部分
10	供应商资格条件	1、参加政府采购活动的供应商应当具备政府采购法第二十二条第一款规定的条件； 2、采购人根据采购项目的特殊要求，所规定的供应商提供其符合特殊要求的证明材料。
11	政府采购政策支持	非专门面向中小企业采购，且符合政府采购促进中小企业发展相关规定的： 1、给予小型和微型企业产品的价格给予 6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，本项目具体扣除比例为 <u>10%</u> ； 2、其他。
12	投标保证金	1、投标保证金：27000元整（大写贰万柒仟元整）； 2、网上递交形式，递交到以下地址： <a href="http://218.77.183.48/htms">http://218.77.183.48/htms</a> ； 3、提交保证金时须注明项目名称、项目编号； 4、缴费时间：投标人在投标截止日期前，以银行到账时间为准； 5、投标人未按照招标文件要求提交投标保证金的，投标无效。
13	投标保证金退还	未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还（不退现金）；中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还（不退现金）。
14	投标文件编制要求	1、投标人应按照招标文件所提供的投标文件格式，分别填写招标文件第五部分的内容，应分别注明所提供服务的技术配置及参数和价格等内容，并由法定代表人或委托代理人按要求签字、加盖公章。 2、投标人应按招标文件要求准备投标文件（1份正本、4份副本和相应的电子文档1份，以及用于开标唱标单独提交的“开标一览表”1份。每份投标文件都必须清楚地标明“正本”或“副本”字样。投标文件统一使用A4幅面的

		纸张印制，必须胶装成册并编码，其他方式装订的投标文件一概不予接受。
15	投标文件的密封	投标文件外层密封袋的标注：采购项目名称、采购项目编号、投标人名称、年月日以及“于2016年**月**日：（开标时间）之前不准启封”字样。
16	投标文件递交	现场递交，不接受邮寄投标
17	投标截止时间	与开标时间相同
18	开标时间	报名成功后于系统的项目信息中查看
19	开标地点	报名成功后于系统的项目信息中查看
20	答疑澄清方式	现场答疑，投标人须提供准确的联系方式（手机和固定电话），应在规定的时间内到达评审现场进行答疑澄清，如在规定时间内联系无果或未按时到达的，视同放弃答疑。
21	代理服务费收取	收取对象：中标人。 收费标准：见招标文件第三部分投标人须知第十一项内容，在领取中标通知书时向采购代理机构交纳。
22	合同签订	自中标通知书发出之日起30日内与采购人签订供货合同。
23	政府采购合同备案	采购合同全数返回采购代理机构鉴证，盖章。 采购代理机构留存两份原件备案。
24	投标有效期	自开标之日起60个日历日。
25	现场勘察	自行勘察
26	其他事项	招标结果请查询：中国海南政府采购网、海南省人民政府网、海南省公共资源交易平台等。



## 第三部分 投标人须知

### 一、说明

#### (一) 适用范围

本次招标依据采购人的采购计划，仅适用于本招标文件中所叙述的项目。

#### (二) 采购方式、合格的投标人

1、本次招标采取公开招标方式。

2、合格的投标人：

参加政府采购活动的供应商应当具备政府采购法第二十二条第一款规定的条件，证明资料（材料）如下：

(1) 法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明（提供营业执照副本、税务登记证副本、组织机构代码证副本或已实行“三证合一”的只需提供具有“统一社会信用代码”的营业执照等证明文件的复印件加盖公章）；

(2) 财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（提供2015年以来任意一个月（或以上）的财务报表、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料）；

(3) 具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料；

(4) 参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明；

(5) 具备法律、行政法规规定的其他条件的证明材料，包括：

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。否则，皆取消投标资格；

②为本采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

(六) 采购人根据采购项目的特殊要求，所规定的供应商提供其符合特殊要求的证明材料或者情况说明：

①参加本项目投标的投标人须提交投标保证金；

②本项目不接受联合体投标。

(7)根据《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125号）的要求，在政府采购活动中查询及使用信用记录。

①查询渠道及截止时点：各级财政部门、采购人、采购代理机构通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）等渠道查询相关供应商的信用记录，并可根据实际需要引入其他信用信息。查询以本项目的开标时间为截止时间。

②信用信息查询记录和证据留存的具体方式：采取必要方式（书证、电子数据等）做好信用信息查询记录和证据留存，信用信息查询记录及相关证据与其他采购文件一并保存。

③信用信息的使用规则：对列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，应当拒绝其参与政府采购活动；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成的一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录；采购人及采购代理机构应当妥善保管相关供应商信用信息，不得用于政府采购以外事项。

### **（三）政府采购政策支持**

1、根据2012年1月1日起施行的由财政部、工业和信息化部制定的《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，对于非专门面向中小企业的项目，对小型和微型企业产品的价格给予6%-10%的扣除，用扣除后的价格参与评审，具体扣除比例由采购人或者采购代理机构确定（详见投标人须知前附表）。

2、参加政府采购活动的中小企业应当提供上述办法规定的《中小企业声明函》（见格式12）。

### **（四）投标费用**

投标人应自愿承担与参加本次投标有关的费用。采购代理机构对投标人发生的费用不承担任何责任。

## **二、招标文件说明**

### **（一）招标文件的构成**

1、招标文件包括：

（1）投标邀请

- (2) 投标人须知前附表
- (3) 投标人须知
- (4) 海南省政府采购项目合同书范本
- (5) 投标文件格式
- (6) 采购项目及服务要求
- (7) 采购过程中发生的澄清、变更和补充文件

2、投标人应认真阅读招标文件中列示的事项、格式、条款和要求等内容。如果投标人未按招标文件要求提交全部资料，或者对招标文件未作出实质性响应的，根据相关法规要求，此类投标将被拒绝（视为无效投标）。

## **（二）招标文件、招标活动和中标结果的质疑**

参加投标的投标人认为招标文件、招标活动和中标、成交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（如信件、传真等）向采购人或者采购代理机构提出质疑，不接受匿名质疑。采购人或采购代理机构在收到投标人的书面质疑后7个工作日内予以答复，并将答复事宜在海南政府采购信息网上发布公告，告知本项目的所有潜在投标人。

质疑时效期间的计算：

- 1、对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或招标文件公告期限届满之日；
- 2、对招标过程提出质疑的，为招标程序各环节结束之日；
- 3、对中标结果提出质疑的，为中标公告期限届满之日。

## **（三）招标文件的修改**

1、在投标截止期前，采购人或采购代理机构可对招标文件进行必要的修改或者澄清。

2、采购代理机构对已发出招标文件进行必要的澄清或者修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，在招标文件要求提交投标文件截止时间15日前，在海南政府采购信息网上发布公告；不足15日的，顺延提交投标文件的截止时间。该澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。

3、在投标截止时间前，采购人或采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标

截止时间和开标时间，并在采购文件要求提交投标文件的截止时间三日前，将变更时间以书面形式通知所有购买了采购文件的投标人，同时在发布本次招标公告的网站发布变更公告。

### **三、投标文件的编制**

#### **（一）投标文件的语言及度量衡单位**

1、投标人提交的投标文件以及投标人与采购代理机构就此投标发生的所有来往函电均应使用简体中文。

2、除招标文件中另有规定外，投标文件所使用的度量衡单位，均须采用国家法定计量单位。

3、附有外文资料的须翻译成中文，并加盖投标人公章，如果翻译的中文资料与外文资料出现差异与矛盾时，以中文为准，其准确性由投标人负责。

#### **（二）投标报价及币种**

1、投标报价为投标总价。投标报价必须包括：中标服务费、项目实施所需的费用及其他不可预见费等全部费用。

2、投标报价应注明有效期，有效期应与投标有效期一致。

3、投标人应根据招标文件规定的格式完整填写所有内容，并保证所提供的全部资料真实可信，自愿承担相应责任。

4、投标报价为闭口价，即中标后在合同有效期内价格不变。

5、投标币种是人民币。

#### **（三）投标保证金**

1、投标人应将投标保证金缴款证明做为投标文件的内容一并提供。缴纳的投标保证金用于因投标人的行为使本次招标活动受到损失的抵项。在本次招标活动中未中标且投标人未发生过失行为的，采购代理机构将在中标通知书发出之日起5个工作日内退还。

2、投标人应在投标截止日前将投标保证金缴纳到采购代理机构指定账户，以银行到账时间为准。

3、投标保证金应当以支票、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，通过银行转账的，直接汇（转）入采购代理机构指定账户。

4、未按招标文件要求在规定时间内前交纳规定数额投标保证金的投标将被拒绝。

5、未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起5个工作日内全额无息退还（不退现金）；中标人的投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内全额无息退还（不退现金）。

6、下列任何情况发生时，投标保证金将不予退还：

（1）投标人在递交投标文件的截止时间前未到达现场并且没有以书面形式如信函、传真等告知采购代理机构要撤其投标的；

（2）中标人在规定期限内未能按规定签订合同或未按规定缴纳中标服务费；

（3）提供虚假材料谋取中标的；

（4）将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，将中标项目分包给他人的；

（5）拒绝履行合同义务的；

（6）法律、法规规定的其他情形。

#### **（四）投标有效期**

投标有效期为自开标之日起不少于60个日历日。

#### **（五）投标文件构成**

投标人应提交相关证明材料，作为其参加投标和中标后有能力履行合同的证明。编写的投标文件须包括以下内容（格式见招标文件第五部分）：

1、投标文件封面

2、投标文件目录

3、投标函

4、报价一览表

5、投标人承诺函

6、供应商诚信承诺书

7、资格证明材料

8、投标人认为在其他方面有必要说明的事项

注：招标文件要求签字、盖章的地方必须由投标人的法定代表人或委托代理人按要求签字、盖章；投标人提供的扫描（或复印）件均需加盖公章。投标人须按上

述内容、顺序和格式编制投标文件，并按要求编制目录、页码。

#### **(六) 投标文件的编制要求**

1、投标人应按照招标文件所提供的投标文件格式，分别填写招标文件第五部分的内容，应分别注明所提供服务的技术配置及参数和价格等内容，并由法定代表人或委托代理人按要求签字、加盖公章。

2、投标人应按招标文件要求准备投标文件（1份正本、4份副本和相应的电子文档1份，以及用于开标唱标单独提交的“开标一览表”1份）。每份投标文件都必须清楚地标明“正本”或“副本”字样。若发生正本和副本不符，以正本投标文件为准。投标文件统一使用A4幅面的纸张印制，必须胶装成册并编码，其他方式装订的投标文件一概不予接受。

3、投标文件的正本和副本均需打印或用不褪色、不变质的墨水书写，并由投标人的法定代表人或其委托代理人在规定签章处签字、盖章。投标文件副本可采用正本的复印件加盖骑缝章，电子文档采用光盘或U盘制作（光盘或U盘制作的电子文档为不可修改文档，如：PDF格式）。

4、投标文件中不得行间插字、涂改或增删，如有修改错漏处，须由投标企业法定代表人或其委托代理人签字或盖个人印鉴。

### **四、投标文件的递交**

#### **(一) 投标文件的密封和标记**

1、投标文件正本、所有副本和招标文件要求单独提交的开标一览表、电子文档，应分别封装于不同的密封袋内，密封袋上应分别标上“正本”、“副本”、“开标一览表”、“电子文档”字样，并注明投标人名称、采购项目编号、采购项目名称及分包号（如有分包）。

2、为方便开标唱标，投标人应将“开标一览表”单独密封，并在信封上标明“开标一览表”字样。

3、密封后的投标文件均应：

(1)按“投标人投标前须知”注明的时间、地址送达；

(2)投标文件密封袋用“于2016年XX月XX日XX时XX分(北京时间)之前不准启封”的标签密封。

4、如果投标人未按招标文件要求将投标文件密封或在密封袋上加写标记，采购代理机构对误投或过早启封概不负责。由此造成提前启封的投标文件，采购代理机构予以拒绝，并退回投标人。

5、投标人以电报、电话、传真形式投标的，采购代理机构概不接受。

## **（二）递送投标文件的地点、截止日期**

1、所有投标文件都必须按招标文件规定的投标截止时间之前送达开标地点。

2、采购代理机构将拒绝接受在投标截止时间之后送达的投标文件。

3、采购人和采购代理机构可以按照招标文件的规定，通过修改招标文件自行决定酌情延长投标截止期，在此情况下，采购人与采购代理机构和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均延长至新的截止日期。

## **（三）投标文件的撤回和修改**

允许投标人在投标截止期前撤回其投标（须以书面形式通知采购代理机构），投标截止期后不得撤回其投标。否则，其投标保证金将不予退还，上缴同级财政部门。

## **五、开标**

1、采购代理机构按本文件中确定的时间和地点组织招标开标。投标人须派法定代表人或委托代理人参加并签到以证明其出席开标会议，否则视为自动放弃。

2、开标工作由采购代理机构组织，采购人、采购管理、纪检监察等有关方面代表可根据采购项目的具体情况列席。

3、开标时，由投标人检查投标文件的密封情况，经签字确认无误后，由招标工作人员当众拆封，宣读投标人名称、投标价格和投标文件的其他主要内容。

4、开标时，“开标一览表”中的报价与投标文件中“报价一览表”内容不一致的，以开标时的报价为准。投标文件中大写金额与小写金额不一致的，以大写金额为准；总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价汇总金额计算结果为准；单价金额小数点有明显错位的，以总价为准，并修改单价；对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。若投标人拒绝接受，其投标将被拒绝。

5、身份验证：投标人在投标文件正本拆封以后，出示法定代表人或委托代理人的有效身份证明，身份不符的按无效投标处理。

6、答疑：本项目的评标委员会对投标人的投标文件进行评审，并根据评审情况确定答疑时间，投标人应在规定的时间内到达评审现场进行答疑澄清，如在规定的时间内联系无果或未按时到现场答疑的，视同放弃答疑。

## 六、评审程序及方法

### （一）评标委员会

1、采购代理机构根据采购项目的特点依法组建评标委员会，评审专家从政府采购专家库中抽取，其成员由具有一定专业水平的技术、经济等方面的专家和采购人代表等5人或5人以上单数组成。其中技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二。采购数额在300万元以上、技术复杂的项目，评标委员会中技术、经济方面的专家人数应当为5人以上单数。政府采购评审专家库不能满足需求时，经同级财政部门同意，可以采取选择性方式确定评标专家。

参与招标文件论证或征询过意见的专家不得参加该项目的评标。采购人不得以专家身份参与本部门或本单位采购项目的评标。采购代理机构工作人员不得参加本机构代理的政府采购项目的评标。

2、评标由采购代理机构负责组织，具体评标事务由依法组建的评标委员会负责，并独立履行下列职责：

- （1）审查投标文件是否符合招标文件要求，并作出评价；
- （2）要求投标人对投标文件有关事项作出解释或澄清；
- （3）推荐预中标候选人；
- （4）对非法干预评标工作的人员和机构进行举报或投诉。

3、评标委员会应遵守并履行下列义务：

- （1）遵纪守法，客观、公正、廉洁地履行职责；
- （2）按照招标文件规定的评审方法和评审标准进行评审，对评审意见承担评标委员会成员责任；
- （3）对评审文件、评审情况和评审中获悉的商业秘密保密；
- （4）参与评审报告的起草；
- （5）解答投标人及有关方面的质疑；
- （6）配合进行质疑投诉处理工作。



4、评审工作在有关部门的监督下依法开展，任何单位和个人不得非法干预、影响评审工作和评审结果。

## （二）评审工作程序

1、进入评审阶段后，由评标委员会独立开展评审工作，负责审议所有投标文件，并按先初审、后详细评审的程序对投标文件进行评审、评分。

（1）本次综合评分的主要因素是：投标报价、技术或服务水平、商务评价、本地化服务能力。

根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》，属小型、微型企业制造的货物、承担的工程或者服务，投标人须提供该企业出具的《小型、微型企业声明函》（详见格式12），并由投标人加盖公章，其划型标准严格按照国家工信部、国家统计局、国家发改委、财政部出台的《中小企业划型标准规定》（工信部联企业[2011]300号）执行。投标人提供的《小型、微型企业声明函》资料必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

（2）除投标价格因素外，评标委员会应依据招标文件规定的评审方法和评审标准对其他因素进行客观评审。

2、初审阶段为资格性审查和符合性审查。投标文件在响应招标文件要求方面出现的偏离，分为实质性偏离和非实质性偏离。

（1）实质性偏离是指投标文件未能实质性响应招标文件的要求。以下情况属于实质性偏离，投标文件有下列情况之一的，按无效投标处理。

- ①不符合招标文件“合格的投标人”之规定的；
- ②未按招标文件要求缴纳或未足额缴纳投标保证金的；
- ③未按招标文件要求提供相关资料的；
- ④投标文件内容没有按招标文件规定和要求签字、盖章的；
- ⑤投标文件编排混乱，导致评审工作难以正常进行的；
- ⑥交付期、投标有效期不能满足招标文件要求的；
- ⑦投标提供的服务质量标准明显不符合采购项目要求的；
- ⑧投标响应未完全满足招标文件确定的重要技术指标、参数的；
- ⑨投标文件中附有采购人不能接受的条件的；

- ⑩投标报价超过采购预算额度的；
- ⑪未提供电子文档的；
- ⑫投标文件纸质与电子文档不一致的；
- ⑬评标委员会认为应按无效投标处理的其他情况；
- ⑭法律、法规规定的其他情形。

(2) 非实质性偏离是指投标文件实质性响应招标文件，但在部分可允许范围内存在一些不规则、不一致、不完整的内容，通过澄清、说明或者补正后这些内容不会改变投标文件的实质性。以下情况属于非实质性偏离：

- ①投标文件文字表述的内容含义不明确；
- ②同类问题表述不一致；
- ③有明显文字和计算错误；
- ④提供的技术信息和数据资料不完整；
- ⑤评标委员会认定的其他非实质性偏离情况。

投标文件有上述情形之一的，评标委员会应当要求投标人在规定的时间内予以澄清、说明。澄清说明材料由投标人法定代表人或委托代理人签字确认，该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，并作为投标文件的组成部分。答疑期间，投标人拒绝或在规定的时间内未做出澄清、说明，或澄清、说明的内容仍不能说明问题的，评标委员会将按照招标文件的要求对现有的投标资料做出评审意见。评标委员会对投标人主动提出的澄清、说明的内容将不予接受。

(3) 在投标文件初审、复审过程中，如果评标委员会成员出现对评审结果有不同意见的，应当以书面形式反映，评审报告中应注明该不同意见。评标委员会成员拒绝在评审报告中签字又不书面说明其不同意见和理由的，视为同意评审结果。

3、比较与评价：评标委员会将按招标文件中规定的评标办法和标准，对资格性审查和符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估方面的综合比较与评价。即在最大限度地满足招标文件实质性要求的前提下，按照招标文件中规定的各项因素进行综合评审，以评审总得分由高到低排序推荐预中标候选人。若得分相同时，按投标报价由低到高顺序排列；得分相同且报价相同的，按技术指标优劣顺序排列。

### （三）评审办法

1、依照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》、财政部《政府采购货物和服务招标投标管理办法》、财政部《关于加强政府采购货物和服务项目价格评审管理的通知》的规定，结合该项目的特点制定本评审办法，本次评审采用综合评分法。

2、评审标准和分值分配：（参考）

序号	评审因素	权重	满分分值
1	投标报价	20%	20
2	技术或服务水平	72%	72
3	商务评价	3%	3
4	本地化服务能力	5%	5

3、评标总得分的计算：评标总得分= $F_1 \times A_1 + F_2 \times A_2 + \dots + F_n \times A_n$ ， $F_1、F_2 \dots F_n$ 分别为各项评审因素的汇总得分， $A_1、A_2 \dots A_n$ 分别为各项评审因素所占的权重（ $A_1 + A_2 + \dots + A_n = 1$ ），评标过程中，不得去掉报价中的最高报价和最低报价。

具体评分细则：

评审因素		权重 (A)	满分 分值	评审标准	得分 (F)
投标报价		20%	20	价格分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。	
技术或服务水平	组织机构及人员的配备	72%	10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，进行合理的人员配备，各岗位人员职责分工明确、合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般得 <u>5</u> 分，没有不得分。	
	安全与秩序维护方案		10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般得 <u>5</u> 分，没有不得分。	
	应急突发事件处理方案		10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般得 <u>5</u> 分，没有不得分。	
	保洁服务方案		10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，应包含医疗垃圾及生活垃圾的分类处理方案，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般得 <u>5</u> 分，没有不得分。	
	绿化服务方案		6	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>6</u> 分，良好得 <u>3</u> 分，一般 <u>1</u> 分，没有不得分。	
	车辆服务方案		6	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，对就诊病人等社会车辆及医院职工车辆管理进行有效管理，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>6</u> 分，良好得 <u>3</u> 分，一般 <u>1</u> 分，没有不得分。	
	导诊服务方案		10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，应做到正确引导病人就诊、有效提高病人就诊效率、做多文明礼貌、维护好医院形象，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般 <u>5</u> 分，没有不得分。	
	药品配送岗位职责	10	根据医院实际情况并结合招标文件要求，制定相应实施方案，配合医院做好药品配送工作、做好扮演好“搬运工”职责，方案合理、可行、完善。优秀得 <u>10</u> 分，良好得 <u>7</u> 分，一般 <u>5</u> 分，没有不得分。		
商务评价	财务状况	3%	2	根据投标人提供的财务报表进行评价，财务状况优的得2分；良好的得1分；一般的不得分。	
	对招标文件规范性响应程度		1	完全响应招标文件格式要求编排者得1分；反之不得分。	
本地化服务能力		5%	5	在海南省有服务机构的或有委托合作性服务机构协议的得 5分(需提供工商注册或相关协议等证明材料)，没有不得分。	
评标总得分_____分					

## 七、定 标

### （一）推荐并确定中标人

1、评标委员会根据评审总得分由高到低排序推荐预中标候选人，并由采购人按顺序确定中标人。

2、中标人因不可抗力或自身原因不能履行合同时，采购人可以按照评审报告推荐的预中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可重新开展政府采购活动。

### （二）中标通知

1、采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内发出《中标通知书》，并在规定的网站公告中标结果。

2、《中标通知书》对采购人和中标人具有同等效力，《中标通知书》发出后，采购人改变中标结果的，或者中标人无正当理由放弃中标项目的，依法承担法律责任。

## 八、授予合同

1、采购人与中标人双方应当自《中标通知书》发出之日起30日内，签订采购合同，送采购代理机构审核并备案。

2、签订合同时，中标人应当以支票、汇票、本票等非现金形式缴纳履约保证金到采购人指定的账户（履约保证金的数额由采购人确定，但不得超出采购合同总金额的10%）。

3、中标人在法定期限内无正当理由拒签合同的，按违约处理。同时，采购代理机构和采购人可依评标排序重新确定中标人，并协调双方签订采购合同，或重新组织采购活动。

4、采购人不得向中标人提出任何不合理的要求作为订立合同的条件，采购人和中标人不得私下订立背离合同实质性内容的协议。

5、招标文件、中标人的投标文件、《中标通知书》及其澄清、说明文件、承诺等，均为签订采购合同的依据，作为采购合同的组成部分。

6、采购合同签订之日起2个工作日内，由采购人将采购合同在规定的网站公告，但采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

## 九、废标

1、在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

(1)符合投标条件的供应商或者对招标文件作出实质性响应的供应商不足三家的。

(2) 出现影响采购活动正常推进的违法、违规行为的。

(3) 投标人的报价均超出采购预算额度，采购人不能支付的。

(4) 因重大变故，采购任务取消的。

2、废标后，由采购代理机构发布废标公告。

## 十、处罚

中标人有下列情形之一的，中标无效，投标保证金、履约保证金不予退还。情节严重的，报同级财政部门依法进行处理：

1、投标人在投标截止期后撤回其投标的。

2、提供虚假材料谋取中标的。

3、采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的。

4、有恶意串通等不正当竞争行为的。

5、中标后无正当理由拒不与采购人签订采购合同的。

6、未按照招标、投标文件确定的事项签订采购合同的。

7、将采购合同转包的。

8、提供劣质服务的。

9、擅自变更、中止或者终止政府采购合同的。

10、中标人签订合同后，不能履约或无故拖延履约期的。

11、法律、法规规定的其他情形。

## 十一、政府采购代理服务收费标准

根据《国家发展改革委关于进一步放开建设项目专业服务价格的通知》（发改价格[2015]299号）及《国家发展改革委关于废止部分规章和规范性文件的决定》（2016年第31号令）的规定：

1、招标代理费实行市场调节价。

2、原招标代理费计收所执行的《国家计委关于印发〈招标代理服务收费管理暂

行办法>的通知》（计价格〔2002〕1980号）、《国家发展改革委办公厅关于招标代理服务收费有关问题的通知》（发改办价格〔2003〕857号）以及《国家发展改革委关于降低部分建设项目收费标准规范收费行为等有关问题的通知》（发改价格〔2011〕534号）已于2016年1月1日起废止。

3、本项目的代理服务费以项目预算金额为基数，按1.5%的费率计收，收费低于人民币5000元的，按5000元计收。

## **十二、其他**

其他未尽事宜，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》等法律法规的有关条款执行。

## 第四部分 海南省政府采购项目合同书范本（服务类）

根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十七条的规定：“国务院财政部门应当会同国务院有关部门制定政府采购合同标准文本。”

目前，由于尚未有统一的政府采购合同标准文本，甲、乙双方可以参照本示范文本订立采购合同。



# 海南省政府采购项目合同书

采购项目名称： \_\_\_\_\_

采购项目编号： \_\_\_\_\_

采购合同编号： 同采购项目编号（多包的后面填写包号）

合同金额（人民币）： \_\_\_\_\_

采购人（甲方）： \_\_\_\_\_（盖章）

中标人（乙方）： \_\_\_\_\_（盖章）

采购日期： \_\_\_\_\_

采购人（全称）：\_\_\_\_\_（甲方）

中标人（全称）：\_\_\_\_\_（乙方）

为了保护甲、乙双方合法权益，根据《中华人民共和国合同法》、《中华人民共和国政府采购法》及其他有关法律、法规、规章，双方签订本合同协议书。

### 1. 项目信息

(1) 采购项目名称：\_\_\_\_\_

(2) 采购项目编号：\_\_\_\_\_

(3) 项目内容：\_\_\_\_\_

### 2. 合同金额

(1) 合同金额小写：\_\_\_\_\_

大写：\_\_\_\_\_

(2) 具体标的见附件。

(3) 合同价格形式：固定总价合同。

### 3. 履行合同的时间、地点及方式

起始日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日，完成日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日。总日历天数：  
天。

地点：\_\_\_\_\_

方式：\_\_\_\_\_

### 4. 付款：

1、\_\_\_\_\_。

2、根据采购文件的约定需支付预付款的，相关规定双方可在合同签订时根据实际情况约定。

### 5. 解决合同纠纷方式

首先通过双方协商解决，协商解决不成，则通过以下途径之一解决纠纷：

提请仲裁       向人民法院提起诉讼

### 6. 组成合同的文件

本协议书与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

(1)在采购或合同履行过程中乙方作出的承诺以及双方协商达成的变更或补充协议

(2) 中标通知书

(3) 投标文件

(4) 政府采购合同格式条款及其附件

(5) 专用合同条款

(6) 通用合同条款（如果有）

(7) 标准、规范及有关技术文件，图纸，已标价工程量清单或预算书（如果有）

(8) 其他合同文件。

### 7. 合同生效

本合同自\_\_\_\_\_生效。

### 8. 合同份数

本合同一式\_\_\_份，采购人执\_\_\_份、中标人执\_\_\_份、政府采购监管部门 1 份、采购代理机构 1 份，均具有同等法律效力。

合同订立时间：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

合同订立地点：\_\_\_\_\_

甲 方：（公章）

乙 方：（公章）

法定代表人：\_\_\_\_\_

法定代表人：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_

委托代理人：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

电 话：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

传 真：\_\_\_\_\_

开 户 银 行：\_\_\_\_\_

帐 号：\_\_\_\_\_

### 合同通用条款（服务类）

服务类政府采购合同格式文本省级以上政府部门或行业组织有标准或示范文本的，应按照其文本确定合同格式。没有文本的，按照《中华人民共和国合同法》及采购项目特点自行拟定特定文本确定合同格式。

### 合同专用条款（服务类）

服务类政府采购合同专用条款的格式和相关内容，可根据项目的实际情况，按照服务内容、服务要求、服务期限、服务流程、考核方式等内容进行编制。

## 第五部分 投标文件格式

投标人应严格按照本格式要求编制投标文件，胶装成册并编制相应页码，否则其投标文件将不予接受。

格式 1：投标文件封面

# 海南省政府采购项目

# 投标文件

采购项目编号：

采购项目名称：

投标人： \_\_\_\_\_（公章）

法定代表人或委托代理人： \_\_\_\_\_（签字）

年 月 日

**格式 2：投标文件目录**

(1) 投标文件目录	所在页码
(2) 投标函	所在页码
(3) 报价一览表	所在页码
(4) 投标人承诺函	所在页码
(5) 供应商诚信承诺书	所在页码
(6) 资格证明材料	所在页码
(7) 投标人认为在其他方面有必要说明的事项	所在页码
(8) 中小企业声明函	所在页码



### 格式3：投 标 函

#### 投标函

致采购代理机构：

我们收到采购项目名称（采购项目编号）招标文件，经研究，法定代表人（姓名、职务）正式授权（委托代理人姓名、职务）代表投标人（投标人名称、地址）提交投标文件。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 我方已详阅招标文件的全部内容，包括澄清、修改条款等有关附件，承诺对其完全理解并接受。

2. 投标有效期自开标之日起60天内有效。如果在规定的开标时间后，我方在投标有效期内撤回投标或中标后不签约的，投标保证金将被贵方没收。

3. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料，理解并接受贵方制定的评标办法。

4. 与本投标有关的一切正式往来通讯请寄：

地址： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

电话： \_\_\_\_\_ 传真： \_\_\_\_\_

法定代表人姓名： \_\_\_\_\_ 职务： \_\_\_\_\_

投标人： \_\_\_\_\_ （公章）

法定代表人或委托代理人： \_\_\_\_\_ （签字）

年 月 日

格式 4：报价一览表

报价一览表

单位：人民币(元)

项目名称	投 标 报 价	提供服务时间
	大写：	签订合同时双方约定
	小写：	
备注：		

注：1. 填写此表时不得改变表格形式（可按所投包增加行）。

2. “投标报价”为投标总价，应包括招标文件所规定的招标范围的全部内容。

3. 除在标书中编制此表以外，为方便开标唱标，投标人应单独密封一份“报价一览表”，并标明“开标一览表”字样。该密封的“报价一览表”和投标文件正本中的“报价一览表”应完全一致。

4. 投标报价不能有两个或两个以上的报价方案。

投标人： (公章)

法定代表人或委托代理人： (签字)

年 月 日



## 格式 6：供应商诚信承诺书

### 供应商诚信承诺书

#### 致：采购代理机构

为了诚实、客观、有序地参与海南省政府采购活动，愿就以下内容作出承诺：

一、自觉遵守各项法律、法规、规章、制度以及社会公德，维护廉洁环境，与同场竞争的供应商平等参加政府采购活动。

二、参加采购代理机构组织的政府采购活动时，严格按照招标文件的规定和要求提供所需的相关材料，并对所提供的各类资料的真实性负责，不虚假应标，不虚列业绩。

三、尊重参与政府采购活动各相关方的合法行为，接受政府采购活动依法形成的意见、结果。

四、依法参加政府采购活动，不围标、串标，维护市场秩序，不提供劣质服务、以次充好。

五、积极推动政府采购活动健康开展，对采购活动有疑问、异议时，按法律规定的程序实名（加盖单位章和法定代表人签名）反映情况，不恶意中伤、无事生非，以和谐、平等的心态参加政府采购活动。

六、认真履行中标人应承担的责任和义务，全面执行采购合同规定的各项内容，保质保量地按时提供采购物品或服务。

若本企业（单位）发生有悖于上述承诺的行为，愿意接受《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购法实施条例》中对供应商的相关处理。

本承诺是采购项目投标文件的组成部分。

投标人： (公章)

法定代表人或委托代理人： (签字)

年 月 日

格式 7：资格证明材料

资格证明材料

格式 8： 投标人认为在其他方面有必要说明的事项

投标人认为在其他方面有必要说明的事项

## 格式9：中小企业声明函

### 中小企业声明函

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展暂行办法》（财库[2011]181号）的规定，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。即，本公司同时满足以下条件：

1. 根据《工业和信息化部、国家统计局、国家发展和改革委员会、财政部关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）规定的划分标准，本公司为\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业。

2. 本公司参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本企业制造的货物，由本企业承担工程、提供服务，或者提供其他\_\_\_\_\_（请填写：中型、小型、微型）企业制造的货物。本条所称货物不包括使用大型企业注册商标的货物。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

## 第六部分 采购项目及服务要求

### 一、投标要求

#### (一) 投标说明

1、投标人可以按照招标文件规定投标，但必须对所投的所有内容作为一个整体进行投标，不能拆分或少报。否则，投标无效。

2、投标报价应包括项目实施所需的费用及其他不可预见费等全部费用。若投标报价不能完全包括上述内容，该投标将被认为非实质性响应。

3、投标人必须如实填写“商务及技术响应表”；以招标人需求为最低指标要求，投标人对超出或不满足最低指标要求的指标需列出“响应或偏离”。否则按无效投标处理。

4、提供服务的时间、地点：按采购人指定的时间、地点。

#### (二) 报价说明

本次招标文件中规定的采购预算额度为招标最高限价，投标人的投标报价不得超出此额度。否则，投标无效。

#### (三) 重要指标

1、招标文件在服务要求中列出了招标人可以接受的最低服务指标，投标人必须对项目概况及服务要求中各项指标进行实质性响应，所推荐的每一项指标不能低于所列的各项指标。

2、招标文件中凡需与原有设备、系统并机、兼容、匹配等要求的，请主动和采购人联系，取得原有设备、系统相关资料。若有招标文件未提及或变更内容的，请及时与采购代理机构联系。

3、服务要求中除注明签订合同时提供的相关服务承诺等资料以外，其余相关资料在投标时必须附在投标文件中。

### 二、项目概况及服务要求

#### (一) 物业管理服务范围

- 1、安全与秩序维护
- 2、应急突发事件处理
- 3、绿化服务



- 4、保洁服务
- 5、停车服务
- 6、导诊服务
- 7、药品配送岗位职责

## （二）物业管理总体要求

建立健全医院物业管理各项管理制度、岗位工作标准，并制订具体落实措施和考核办法。管理服务人员统一着装、佩戴标志，行为规范，服务以人为本、主动热情。

1、安全与秩序维护：安全与秩序维护管理是医院管理的重要组成部分，是医院医疗质量管理效益的重要内容之一，因此要结合医院的安全保卫特点，全面、细致地制定行之有效安保措施，保证医院医疗业务顺利正常开展。

2、应急突发事件处理：协助医院保卫处做好其它应急突发事件的处理。

3、绿化服务：绿化服务工作分为基本工作项目和定期工作项目两部分。基本工作是指一般地正常维护，即浇水、清理垃圾、防风防汛、补植和防人为损坏及零星病虫害防治、除杂草和修剪等；定期工作是指全面修剪整形、施肥、除杂草、松土和全面病虫害防治。

4、保洁服务：对医院公共部位的保洁达到清洁卫生标准化医院，实行标准化清扫保洁，垃圾日清，按计划消毒、灭鼠、灭虫消杀岗位。通过对医院的清洁卫生，区域服务的过程控制，确保向住户提供高档次的服务水准及高质量的医疗场所。

必须符合国家有关环保规定，杜绝对医院的环境造成二次污染；全院不留任何卫生死角。

5、停车服务：加强对医院内各类车辆（汽车、摩托车、自行车等）进出、行驶、停泊实施服务工作，确保车辆安全交通井条有序，停放整齐。加强车辆进出与停车的引导服务和及时疏导来往车辆，保证车辆顺畅和行人安全创造优美的辖区环境。

6、导诊服务：以病人为中心，坚持以人为本，优质服务意识，使病人满意、科主任满意、医生满意、护士满意，推动导诊工作上一个新台阶。

7、药品配送岗位职责：熟悉药品的运输方式和运输过程中应注意的问题，按照《药品运输服务规定》等质量服务制度的要求，完成药品运输任务。

### （三）物业管理服务内容需求

#### 1、安全服务内容及要求

（1）治安服务：协助医院保卫处做好防盗、防聚众闹事、防各种破坏活动。

（2）消防服务：协助医院保卫处做好防火巡查、消防设施设备的维护保养及消防安全培训工作。

（3）交通服务：统一规划车辆停放点，加强车辆停放引导，预防车辆破损和防止交通事故的发生。

（4）协助医院保卫处做好其它应急突发事件的安全管理服务。

#### 2、应急突发事件处理内容及要求

（1）暴力事件：秩序维护人员应立即制止犯罪行为，通知监控室，同时向物业服务中心经理及医院保卫处领导汇报，必要时拨打 110 报警，协助警察将犯罪分子制服，监控中心对现场进行全方位监控、录像，以备查验。

（2）聚众闹事事件：协助医院保卫处做好平息冲突，驱散聚众闹事者，保证医院正常工作秩序。协助医院保卫处做好对聚众闹事者的处理，秩序维护人员要通过疏导、劝说或与事件代表交涉，协商解决问题的方法，调解冲突，控制事件扩大，以保证医院的正常工作，并将现场情况及时报告，必要情况下，根据事件严重程度向公安机关报警，请求援助，严防局面失控，造成混乱，同时，监控中心对现场进行全方位监控、录像，以备查验。

（3）车辆事故：协助医院保卫处做好疏通车辆，防止事态扩大影响到其它车辆的正常运作并拨打 122 报警，移交交警处理，如有受伤人员应协助医院保卫处做好全力抢救受伤人员，保护好现场，同时为防止肇事车辆离开现场应及时记录肇事车辆车牌号码、车型和颜色，通知前方拦截，监控室调整监控设备实时录像。

（4）火灾事件：如发生火灾，立即利用现场灭火器材、设备设施进行扑救，并通知物业服务中心经理和医院保卫处领导。在不能自救的情况下应及时拨打 119 报警，并疏散相关区域的人员，消防中心切断医院相关部位的电源、液化石油气源，迫降客梯，利用紧急广播疏散系统疏散着火区域人员。

#### 2、绿化服务内容及要求

（1）按规定标准和操作程序，管好区域内的绿化、养护乔木、绿篱，使院区内

绿化枝繁叶茂；保持乔木、绿篱养护成活率达到 98%以上。

(2) 绿篱修整，造型修剪整齐，完整率达到 98%以上。

(3) 不断钻研花木栽培知识，编制每月、季度、年度绿化规划，努力提高医院内绿化品位。

(4) 负责提出更换绿化计划，组织完成好植物布置岗位，做到树、草、花合理配置，四季常青、四季有花。绿化、美化有机结合，为点缀医院办公配置适量的盆景。(盆景购买费用由医院负责)。

(5) 定期或不定期地进行剪枝，整理花草树木，保持没有枯枝黄叶发生。

(6) 根据花草的生长情况，适时施肥，确保其正常生长。

(7) 爱护花草，力争成活，养活和防止死花死树。遇有死花死树要及时反映，适当处理更换。

(8) 害虫孽生季节要组织喷打药水，及时消灭害虫。对贵重树、花要精心培育护理，严防死亡。

(9) 做好卫生工作，花盆、树木、花池保持无枯叶、纸屑、碎布、砂石。

(10) 经常检查医院内绿化情况，发现损坏树木、花草现象，坚决制止，对破坏行为者及时上报。

### 3、保洁服务内容及要求

(1) 保洁人员统一着装，规范服务。保洁责任区落实，无死角。

(2) 医院办公场所、病房区主干道卫生清扫保洁实行动态保洁制度。保洁率达到 95%以上。

(3) 医院区域内实行定时清扫保洁制，每日 2 次，无卫生死角、无暴露垃圾、散落垃圾。保洁率达到 85%以上。

(4) 医院楼道、办公室、治疗室、病房卫生清扫保洁实行循环清扫保洁制，每天 2 次，无滞留垃圾、扶手干净清洁、无蜘蛛网、无侵占堵塞现象。

(5) 医院区域内生活垃圾实行袋装化、每日 2 次定时定点转运。岗位人员按时清运，无漏装垃圾、散落垃圾、保持转运点清洁干净。

(6) 医院区域内的绿化池、绿化台、绿化带的垃圾杂物要及时清理，保持良好的卫生状况。

(7) 每天一名保洁员留宿医院为急诊做保洁服务。

(8) 为预防交叉感染，严格规范工具使用及消毒程序。

(9) 保洁员服务频次和标准（见下表）

序号	内容	频率/日	标准
1	地面保洁	湿拖 4 次，30 分左右巡场一次	无尘，无水，无杂物，无粘遗物。
2	墙面保洁	擦抹一次	无印迹，无杂物，清洁光亮
3	方柱	擦抹一次	无印迹，无杂物，清洁光亮
4	门、窗、玻璃	擦抹一次，清洗一次/周	无胶质，无杂物，透明光亮
5	卫生间	全面保洁 4 次，随脏随洁	无异味，无脏迹，无尿碱，无水垢，镜面、墙面、地面清洁光亮
6	门厅	全面保洁 4 次，随脏随洁，30 分钟牵尘一次	地面清洁，玻璃光亮，无污垢，杂物
7	办公室及病房开水间	全面保洁 4 次，随脏随洁	桌面、地面、垃圾等全面保洁 2 次
8	公共过道	湿拖 4 次，30 分钟巡场一次，随脏随洁	地面清洁，无污垢，水迹，烟头等杂物
9	天棚	每日清洗一次	无灰尘、挂灰，无蜘蛛网
10	灯具	每周清洗一次	无灰尘，清洁光亮
11	标示牌	每周清洗一次	无尘，清洁光亮
12	楼梯	抹手擦抹，湿拖 2 次，随脏随洁	梯间无泥沙，无蜘蛛网、挂灰，清洁光亮
13	垃圾收集	垃圾日产日清	垃圾篓无堆积，无积水，无污迹
14	院内广场	随脏随洁	地面清洁，无杂物

#### 4、停车服务内容及要求

通过合理规划停车泊位和规范车辆停放秩序，建立区划性停车诱导系统，完善院区车辆停放管理机制，使院区停车管理走向合理化、规范化、智能化、市场化的轨道，争取解决车辆停车位不足、停车难、停车乱等问题，确保区域内不塞车，交通顺畅。

#### 5、导诊服务内容及要求

(1) 导诊人员的培训：导诊人员培训分岗前培训和在岗实践两个阶段。岗前培训为 1 个月，培训内容结合医院服务制度、医院环境礼仪、服务用语、就诊者心理需求、沟通协调能力等，由护理部负责统一培训方式和进行模拟练习。在岗实践为 1 个月，由专门护士临床带教，学习人际交往、医院服务接待、工作礼仪，端正服务态度，增强服务意识，养成礼貌待客的良好职业习惯，熟练准确地按操作程序完成本职工作。

(2) 服务过程中应注意举止大方、规范得体、微笑和蔼、礼貌用语，对老弱病残、重症而无陪伴的病人要主动协助就诊，对焦虑不安、表情痛苦或有不满意情绪的病人要主动上前询问，进行必要解释安慰，确保病人不流失，实时保持候诊区环境的清洁，整理书报、归还被移动的侯诊椅或其他物件等工作。

## 6、药品配送岗位职责内容及要求

(1) 认真学习和贯彻执行《药品服务法》《药品经营质量规范》等法律法规和行政规章，认真执行各项质量服务制度。

(2) 按照《药品运输服务规定》等质量服务制度的要求，完成药品运输任务。对所运输的药品质量负责。

(3) 熟悉药品的运输方式和运输过程中应注意的问题。在保证药品质量和运输安全的前提下，安全及时将药品送到指定地点。

(4) 保证药品在配送过程中的质量，坚决制止可能影响药品质量的行为，确保药品安全。

(5) 凭医生开具药品清单到药房办理药品出库，清点核对。保证药物与单据所载项目相符，送货完成后，要求收货单位签名盖章，并将回执交回给相关负责人，并做好配送记录。

(6) 病人因病情需要进行相关医技检查或特殊检查时，应根据病情的需求，安排陪护人员陪检，防止病人在途中或检查时发生意外，保证医疗护理安全。

(7) 药品配送工作应包含药品、标本等配送工作，以及病人陪检工作。

(8) 组织相应的教育与培训。

**注：各投标人须根据医院实际情况并结合以上各项要求作出合理的实施方案。**

### **(四) 组织机构及人员的配备**

根据医院实际情况，进行合理的人员配备及各岗位人员职责分工。具体的配备情况需在各方案中体现。

### **(五) 物业服务费支付方式**

双方签订合同时根据项目情况约定。

### **(六) 委托管理期限**

委托管理期限为一年，签订合同时双方约定具体起止时间。