

征求意见稿

南海区第二人民医院（广东省人民医院南海医院）2018年-2019年度后勤物业管理与服务项目

公开招标文件

（项目编号：TC2018（NH01）XZ0002）

采购人：佛山市南海区第二人民医院

采购代理机构：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

时 间：二〇一八年三月

目 录

第一章 投标邀请	3
第二章 采购项目内容	6
一、投标人资格要求.....	7
二、项目需求.....	8
(一) 商务要求:	8
(二) 技术要求.....	12
第三章 投标人须知	56
投标人须知前附表.....	57
一、说明.....	59
1. 适用范围和法律.....	59
2. 定义.....	59
3. 合格的货物和服务.....	59
4. 合格的投标人、中标人.....	60
5. 投标费用.....	60
二、招标文件.....	61
6. 招标文件的组成和语言.....	61
7. 招标文件的澄清(含答疑)或者修改.....	61
三、投标文件的编制.....	62
8. 投标文件的语言和计量单位.....	62
9. 投标文件的组成.....	62
10. 投标文件格式.....	62
11. 投标货币和报价要求.....	62
12. 投标人资格的证明文件.....	63
13. 证明货物、服务的合格性和符合招标文件规定的文件.....	63
14. 投标保证金.....	63
15. 投标的截止期.....	64
16. 投标有效期.....	64
17. 投标文件的编制和签署.....	64
四、投标文件的递交.....	65
18. 投标文件的密封、标记和递交.....	65
19. 投标截止时间及投标地址.....	65
20. 迟到的投标文件.....	66
21. 投标文件的修改与撤回.....	66
五、开标、评标和定标.....	66
22. 开标.....	66
23. 评标委员会的组成及评审工作要求.....	67
24. 投标文件初审.....	68
25. 相同品牌的认定:	70
26. 原件备查(如有要求):	70
27. 废标条件.....	70
28. 无效投标.....	70
29. 串通投标.....	71
六、评审方法及标准.....	71
30. 评审方法.....	71
31. 评审标准.....	71
32. 推荐中标候选人名单.....	75
33. 评审结果的确定.....	75
34. 中标结果公告.....	76
35. 中标通知书.....	76
36. 询问、质疑、投诉.....	76
七、授予合同.....	77
37. 合同的订立和履行.....	77
第四章 合同条款及格式	79

第五章 投标文件格式	83
投标文件封面格式.....	84
投标文件目录.....	85
第一部分 资格审查文件	86
关于资格的声明函.....	87
第二部分 商务技术报价文件	90
一、符合性自查表.....	91
二、评审项目投标资料表.....	92
三、商务文件.....	93
3.1 投标函.....	94
3.2 法定代表人/负责人资格证明书.....	95
3.3 法定代表人/负责人授权书.....	96
3.4 投标保证金.....	97
3.5 商务条款响应表.....	98
3.6 投标人综合概况.....	99
3.7 企业资质文件与荣誉.....	100
3.8 同类项目业绩介绍.....	101
四、技术文件.....	102
4.1 技术要求响应表.....	103
4.2 项目组织方案.....	104
五、报价文件.....	105
5.1 开标一览表.....	106
5.2 投标分项报价表.....	107
5.3 中小企业投标产品资料.....	108
六、其它文件或资料.....	110
附件：密封袋封面格式.....	112

第一章 投标邀请

投标邀请函

佛山市南海区桂城街道公共资源交易所受佛山市南海区第二人民医院委托，就南海区第二人民医院（广东省人民医院南海医院）2018年-2019年度后勤物业管理与服务项目进行公开招标采购，欢迎符合资格条件的投标人投标。

- 一、项目名称：南海区第二人民医院（广东省人民医院南海医院）2018年-2019年度后勤物业管理与服务项目
- 二、项目编号：TC2018（NH01）XZ0002
- 三、预算金额：人民币 7,026,597.86元
- 四、采购数量：1年
- 五、采购项目内容及需求

采购内容	服务期限	预算金额（元）
后勤物业管理与服务	合同签订生效后1年	7,026,597.86

1. 投标人应对所有的采购内容进行投标,超过预算金额的投标报价将被拒绝。
2. 详细招标要求及需求请参阅招标文件中采购项目内容。
3. 投标人应对所有的采购内容进行投标,投标人必须具备独立完成本项目的的能力,中标后不允许分包、转包。

六、供应商资格

1. 投标人应具备《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；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 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；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
2. 本项目不接受联合体参加投标。
3. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；未处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。(以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准,如相关失信记录已失效,供应商需提供相关证明资料)。

注：投标人必须按照本邀请函规定的时间地点和要求登记并购买招标文件。

七、符合资格的供应商应当在 2018 年 月 日至 2018 年 月 日期间（办公时间上午8:30—12:00，下午2:30—5:30内，法定节假日除外）到佛山市南海区桂城街道公共资源交易所（详细地址：佛山市南海区桂城街道南港路8号桂城街道行政服务中心大楼五楼）报名并领取招标文件。

报名时须提交以下资料（均须加盖投标人公章）：

- （1）《营业执照》或《事业单位法人证书》或自然人身份证的复印件；
- （2）报名授权委托书及报名代表的身份证复印件。

备注：登记报名时对投标人提交的资料核对，不代表其投标资格的确认。投标人的投标资格最终以其投标时提供的投标文件相关资料作出的审查结论为准。

八、现场踏勘及答疑会：本项目不组织现场踏勘及答疑会。

九、投标截止时间：2018 年 月 日 9 时 30 分。

十、提交投标文件地点：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所开标室（递交投标文件时间：2018 年 月 日 8 时 30 分至 2018 年 3 月 16 日 9 时 30 分）。

十一、开标时间：2018 年 月 日 9 时 30 分。

十二、开标地点：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所开标室。

十三、联系事项

（一）采购代理机构：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

地址：佛山市南海区桂城街道南港路 8 号桂城街道行政服务中心大楼五楼

联系人：谭先生 0757-86796683

传真：0757-86781261

邮编：528200

（二）采购人：佛山市南海区第二人民医院

地址：佛山市南海区桂城夏东路 23 号

联系人：梁小姐

联系电话：0757-88387160

传真：0757-88387160

邮编：528200

温馨提示：根据广东省财政厅政府采购监管处的《关于做好供应商注册登记有关工作的通知》：有关供应商在参与广东省政府采购活动前，请通过广东省政府采购网（<http://www.gdgpo.com>）进行注册登记。注册路径：“用户登录”-“立即注册”。具体注册方法请各供应商参见<http://www.gdgpo.gov.cn/workEnchiridion.do>注册指南。

佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

二〇一八年三月

第二章 采购项目内容

一、投标人资格要求

投标人资格必须符合本文第一章“投标邀请函”的“六、供应商资格”规定的要求，且须按照投标文件格式资格审查文件的要求提供相应证明文件，证明文件复印件或打印件须加盖投标人公章。

1. 投标人应具备《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；
 - (3) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
 - (4) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
 - (5) 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；
 - (6) 法律、行政法规规定的其他条件。
2. 本项目不接受联合体参加投标；
3. 投标人未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“记录失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单；未处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。（以采购代理机构于投标截止日当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询结果为准，如相关失信记录已失效，供应商需提供相关证明资料）。

注：投标人必须按照本邀请函规定的时间地点和要求登记并购买招标文件。

二、项目需求

(一) 商务要求:

商务需求明细

注:

1. “商务需求”所述内容和条款如本文未有特别声明均作为投标实质性响应内容（即视为标注★号条款），投标人投标时必须响应满足或实质性优于。否则，其投标将被认定为不能满足招标文件要求而作为无效投标处理。
2. 本“商务需求”在招标时陈述所称的采购人、投标人（中标人），在中标后合同签订时须转换为合同语言的甲方、乙方。

项目名称	商务要求说明
1. 报价要求	<p>1.1 本项目的报价和结算支付均以人民币为货币单位，承包方式为招标项目总价包干，报价应包含 1 年的承包费用，其费用包括：①工人工资（不低于佛山地区最低工资标准）、福利：人工费、劳工意外保险、工伤、医疗、失业、养老保险（如不缴费，采购人有权从中标人的承包款中扣减相应的费用）、其他福利待遇、体检费；②劳保用品、服装费：一切劳保用品、服装费用；③培训费：一切专业培训、办证费用；④材料费：一切用于物管所需的材料费用（除锐器盒、医疗垃圾袋由我院提供，其余用具包括但不限于以下物品：如停车场标识、划线、生活垃圾及医疗垃圾收集桶等）；⑤设备费：除我院提供现有设备以外所需的设备；⑥管理费：一切业务管理费用；⑦营业利润、应缴的税费等不可预见费及完成招标内容所需的一切费用。（其中：陪护服务由物业公司自负盈亏，人员成本及费用不包含在本项目的报价范围内，但需列明详细服务收费标准。陪护服务中，物业公司须向采购人按实际陪护人数缴交陪护项目管理费 5 元/人/天作为水电费用），具体报出每月的后勤管理费用及年度总费用。</p> <p>1.2 投标人应被认为在填报投标报价之前，已经仔细阅读了本招标文件的所有有关章节以及审查了所有相关资料，已确保本次招标的所有招标范围内的各种价格风险均已包含在投标报价内。开标后，任何因投标人的疏漏而提出的不利于采购人的合同单价调价申请将不被接受。</p> <p>1.3 本项目采购合同必须经桂城街道司法所见证后才生效，见证费为中标金额的 0.5%，最高 5000 元封顶，由中标人支付。</p> <p>1.4 投标人的投标报价应包括单价和总价，总价是对应于采购人本次采购的所有内容所计算的总价，为合同总价；其填报的明细单价则应是投标人对本采购</p>

	<p>项目所包含的具体的服务进行详细列示的计算单价。</p> <p>1.5 投标人的投标报价不得高于本项目预算金额，否则，其投标无效。</p>
<p>2. 商务要求</p>	<p>2.1 物业公司必须根据本项目的实际需求，在投标文件中详细提供后勤综合服务具体交接计划、各项服务管理工作的标准和考核标准、各项服务管理工作绩效考核标准（主要是业主对物业公司在项目实施过程中工作质量监督、处理）等内容，此内容仅供参考，最终待中标后以双方签订合同时确定。</p> <p>2.2 物业公司的管理人员要有符合国家规定的上岗证，要严格政审，没有刑事犯罪记录，重要岗位人员聘用要经医院审定，并须将其管理人有效证明及担保提交给业主存查备案，其工作时限不得少于6个月。</p> <p>2.3 物业公司应将拟安排工作人员名单及工作经验证明材料交医院存查备档，且工作人员素质至少达到本招标文件的要求，否则医院有权取消其中标资格。</p> <p>2.4 人员要求：</p> <p>2.4.1 物业公司针对本项目人员配置不少于164人（不含车场的车场收费员和保安）及每月支付给各岗位人员的工资不得低于以下标准：（其中工资指包含社保个人缴费、个人缴纳的住房公积金和个人所得税，不含福利待遇、按劳动法交纳的社会保险（企业应缴部分）、劳动保护、工伤抚恤等用人费用，社会保险、劳动保护、工伤抚恤等用人费用按国家规定执行，物业公司自定部分不得低于佛山市最低工资要求。）</p> <p>2.4.2 物业公司所有岗位的工资不得低于当年佛山市政府公布的最低工资标准（当年没有公布最低工资标准的按照最近年度的最低工资标准执行），如果佛山市政府公布的最低工资标准高于上述规定的岗位工资时，采购方支付超出部分；如最低工资标准低于我院支付的人员岗位工资时，采购方不再做任何调整。</p> <p>2.4.3 物业公司必须按国家规定为员工支付社会保险费用及其他应付费用。若发生劳动争议的由中标方自行解决，采购人无需承担任何连带关系和责任。</p> <p>2.5 物业公司应具有较强的医院一体化后勤服务能力和经验，不得转包、分包。服务能力及经验包括保洁服务、运送服务、绿化管理服务、保安服务、专职陪护服务、洗衣服务、停车场管理服务等，并具有较强的医院后勤能力及安保服务支持能力，在医院出现突发情况时可及时进行人力支援。</p> <p>2.6 物业公司的报价须包括与现有物业管理公司交接工作的各项费用，并做好所有交接工作，医院不再另行支付任何费用。</p> <p>2.7 物业公司须提供足够的作业机具，自行解决各项管理服务工作时所需的日常工具和劳保用品，并能根据用户的行业形象要求及规范，保证文明工作。（每个保洁人员进行保洁工作时，需配备多功能清洁车）</p> <p>2.8 如委托管理期内医院工作范围有所调整，则参照本需求第九点“有关事项的说</p>

	<p>明”的第6小点约定，按相应的调整岗位数增减承包管理费，具体情况以双方签定补充协议为准。</p> <p>2.9 投入的设备设施至少包括以下内容：</p> <p>保洁：吸尘机、吸水机、地毯清洗机、抛光机、擦地机、高压冲洗机、多功能保洁车、自动空气喷雾器、安全梯、手推车、通下水道或厕所用具、防滑标识等；</p> <p>保安：传呼机，防暴用品等；</p> <p>陪护：职业安全防护用品；</p> <p>车场管理所需用品：如收费设备设施、水马，雪糕桶、标识等；</p> <p>医院后勤物业信息化管理系统：该信息系统能够提供保洁、运送、保安的实时服务调度、服务响应、反馈等信息。服务功能模块应包含保安、清洁、维修、运送、洗衣等。</p> <p>2.10 电梯驾驶员必须取得质量技术监督局合法的特种设备（操作项目：电梯司机）。</p> <p>2.11 消防控制中心岗位保安需持有“消防自动报警操作证”，所有保安员必须具有保安上岗证。</p> <p>2.12 投标人具备完善专业的医院后勤物业信息化管理经验，能够提高本项目工作效率和质量。</p> <p>2.13 中标人所提供的项目负责人素质要求高，对本项目因管理责任造成重大劳资纠纷、安全管理事故及顾客投诉事件有重大决策权。</p> <p>2.14 中标人具有服务便利性，能够快速响应及时支援本项目管理，达到人力资源和相关物资共享效果。</p> <p>2.15 中标人具有较强的医院后勤清洁管理能力。</p> <p>2.16 原件核对：评标委员会或采购人有权要求中标候选人提供投标文件中资料原件进行核对。若供应商提供资料不完整或提供虚假应标资料，将取消中标资格并严肃处理。</p> <p>2.17 中标人所提供的项目负责人素质要求必须与投标书表述一致，有公司及本项目具体管理的决策权；合同签订后半年内，不准更换项目负责人；发现一次不合格或与投标文件表述不一致，或弄虚作假，采购方扣罚当月50%管理费并作终止合同处理。</p> <p>2.18 物业公司应根据我院的具体情况及要求，提出高效、合理、细化的后勤管理服务方案。方案应包括但不限于以下内容：</p> <p>(1) 环境卫生服务、运送服务、绿化管理服务、保安服务、专职陪护服务、洗衣服务、停车场管理服务；</p> <p>(2) 各项工作的岗位责任制和服务流程说明（包括人员组成及管理方式；各项服务工作计划、流程（程序）；各项服务的具体实施方法和技术措施；将采取何种</p>
--	--

	<p>措施来确保工作人员的安全等)；</p> <p>(3) 各项工作的岗前培训、管理制度、工作标准、考核标准、奖惩规定等；</p> <p>(4) 工作实施的机械设备、器材、工具配备计划(要求提供清单及费用)；</p> <p>(5) 应急和突发事件预案的处理制度，包括重大活动的接待及安保、公共事件的应急处置等；</p> <p>(6) 定期对各类信息、数据进行统计分析，形成日、月报表；</p> <p>(7) 后勤管理相关资料档案建立健全及保管服务；</p> <p>(8) 后勤管理机构设置及资源配置；</p> <p>(9) 后勤管理服务承诺；</p> <p>(10) 其他内容</p>
3. 服务期限	3.1 自合同签订生效之日起1年。
4. 付款方式	<p>4.1 采购人按每年承包价分十二个月平均计算，若中标人在上月服务中有被采购人就其质量扣罚的，采购人将扣除后剩余部份的金额在每月25日之前(如遇节假日顺延至第一个工作日)凭中标人开具的普通发票支付上月的承包费用；若中标人在上月服务中没有被采购人就其质量扣罚的，采购人在每月25日之前(如遇节假日顺延至第一个工作日)凭中标人开具的普通发票支付上月的承包费用。</p> <p>4.2 中标人必须按南海区税务部门有关政策及桂城街道政府相关要求开具国家法定的发票。</p>
5. 不可负偏离条款	<p>5.1 根据公司质量管理标准和佛山市南海区第二人民医院物业管理的内容、范围、广度和深度，科学、合理设置机构和人员，本着“精干、高效、以岗定人”的原则确定人员编制。拟定编人员164人(不含停车场收费及管理人员、陪护及陪护管理人员)，其中：管理人员5人，保安部24人，保洁部78人，运送部及其他岗位人员57人，陪护服务根据临床需要配足人员。</p> <p>5.2 物业公司所有岗位的工资不得低于当年佛山市政府公布的最低工资标准(当年没有公布最低工资标准的按照最近年度的最低工资标准执行)，如果佛山市政府公布的最低工资标准高于上述规定的岗位工资时，采购方支付超出部分；如最低工资标准低于我院支付的人员岗位工资时，采购方不再做任何调整。</p> <p>5.3 物业公司必须按国家规定为员工支付社会保险费用及其他应付费用。若发生劳动争议的由中标方自行解决，采购人无需承担任何连带关系和责任。</p> <p>5.4 物业公司如因不按时(根据与员工合同约定的期限)发放员工工资、支付社会保险费用及其他应付费用，导致员工罢工、怠工，对医院工作造成影响的，医院有权一次性扣减当月5%的服务费。如因此而酿成事故的，责任由物业公司自负。如因此损坏医院声誉，或者造成恶劣社会影响的，医院有权单方终止合同。</p>

	<p>5.5 医院根据管理效果按月计发管理费用给物业公司，计发管理费用标准与绩效考核结果挂钩，详见《绩效考核方案》。</p> <p>5.6 中标方需购买第三方意外险，保险额度不少于 1000 万元。中标方工作人员在工作中直接或间接造成服务对象财产损失、伤残、伤亡事故等情况的，由此产生的赔偿责任全部由中标方负责。</p> <p>5.7 保证后勤工作质量及员工的正常休息，中标方不得以支付员工“并岗工资”、减少科室岗位编制人员、安排员工不休息顶班支付加班费等方式来解决人员缺编问题。采购方支付中标方物业管理费用一律按每月实际在编人数支付（新入职人员以科室护士长确认到位日为准；员工辞职新招工间隔期，科室缺编人员时间最长不超过 15 天，超过 15 天视为缺编；全院每月缺编人员总额应控制在合同总人数的 2% 以内，但是不得连续超过 2 个月，超 2% 或超过 2 个月的均视为缺编），缺编人员按相应岗位扣除物业管理费。</p> <p>5.8 中标方接管现有员工不少于 3 个月（管理人员、老员工违规或自动辞工除外），以保证员工队伍稳定及医院正常运作。</p>
--	--

（二）技术要求

技术需求明细

一、项目概况：

南海区第二人民医院（广东省人民医院南海医院）地处珠三角腹地，广佛都市圈中心区域—南海桂城，是一所集医疗、教学、科研、预防、保健、康复于一体的综合性二级甲等医院。2016 年 4 月，南海区人民政府与广东省人民医院签订合作办医框架协议，省医全面托管南海区第二人民医院。医院占地面积共 86 亩，编制床位 608 张，服务人口超过 100 万，设有门诊楼 1 座，楼高 4 层；医技楼 1 座，楼高 6 层；住院楼 1 座，楼高 13 层、后勤专家楼 1 座，楼高 7 层；洗衣房 1 座，楼高 2 层半；太平间、垃圾房各 1 座。

为了做好医院各项管理服务工作，确保医院安全和有效地运行，要求具有较高素质和相应管理经验的单位承担医院的后勤服务一体化管理工作。

二、总体要求：

（一）服务业务内容：保洁服务、运送服务、绿化管理服务、保安服务、专职陪护服务、洗衣服务、停车场管理服务（专职陪护及停车场管理服务另行签订协议）、导梯服务、维修服务、污水处理、太平间管理；

（二）服务人员基本要求：

（1）上班时按规定统一着工作装，佩戴工作证，着装整洁，不吸烟、不酗酒；

（2）严格遵守询价人的纪律和制度，服从指挥，保持工作高水准，如有需要暂时离开岗位或下班时需向科室工作人员汇报；

（3）工作中不准离岗、串岗，不准嬉笑打闹，不准看书报杂志，吃东西、睡觉或做其他与工作无关的事；

（4）良好的工作态度，做到文明礼貌、讲礼节，不在大楼内乱串和高声喧哗；

（5）讲究礼节礼貌，遇有人问事，应热情回答，不得态度冷漠，不得语言不文明，更不得发生争吵和肢体冲突；面对投诉，应认真妥善处理；

（6）良好的工作习惯，爱护公物，维护环境卫生，不得随地吐痰，乱扔纸屑和乱写乱画，物品摆放有序；

（7）完成好医院临时交办的任务。

（三）服务业务内容具体要求：

1. 保洁服务

1.1 保洁公司需提供：保洁人员管理制度、岗位职责、各班及各岗位的工作职责、各区域清洁标准、培训计划、各区域保洁人员、主管、值班人员电话。保持院区干净整洁，卫生合格率达清洁 90%、清洁保洁率达 95%；清洁规程符合院方要求，并适时改进，满足临床需要。需制定特殊情况下的清洁工作应急预案，有效地防止大雨天气（门诊大堂积水）、水管爆裂、处理水渍、呕吐物等意外突发事件对环境卫生造成的严重影响。

1.2 要配合医院做好上级单位和环保、爱卫会等有关部门检查前的卫生保洁工作。

1.3 日常工作要求及考核：

1.3.1 服务热情，礼貌用语，努力提高服务质量。不可当众与患者及家属发生口角争执。进行地面清洁后，在地面未干情况下必须放置防滑标识，严防患者跌倒事故发

生。因员工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故、职业暴露），一切责任由物业公司负责。

1.3.2 严格服从科室的指导和监督，不可聚集聊天及与同事间大声争吵，影响医院形象。医务工作人员呼叫进行保洁工作时，不可以快下班、不属本人管辖范围等理由拒绝进行保洁及抱怨医务人员。

1.3.3 各个区的不同功能房清洁用品要按规范做好标识并分开使用。

1.3.4 特殊情况及特殊区域按照院感要求用符合标准浓度的消毒水拖地面、地台、楼梯，随脏随拖。

1.3.5 清洁卫生顺序按院感的要求：清洁区——半污染区——污染区，清洁区（用绿色标志）：医护办公室、更衣室、库房、配餐间、配液室、视教室、库房、值班房；半污染区（用红色标志）：公共场所、病房、污物间；污染区（用黄色标志）：洗手间、病患者的洗手间、污物间。医疗废物收集及储存严格按《南海区第二人民医院医疗废物管理制度》执行。

1.3.6 严格执行清洗、消毒、隔离制度，防止院感事故发生。擦拭小毛巾一床一巾、一用一消毒，用后消毒晒干备用。

1.3.7 防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按院感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。

1.3.8 应使用合法、有效、证件齐全的消毒液。

1.3.9 不可占用公共厕所区域放置私人物品（例如：纸皮、空瓶、窗户晾晒私人衣物等）。

1.3.10 不能携带家属上班。

1.3.11 具体工作职责根据各用人科室工作要求执行。

1.3.12 对保洁人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《保洁人员绩效考核方案》（附件1）。

1.4 医院有保洁方面的紧急任务时物业公司需在2小时内加派足够人员增援。

1.4 病区环境卫生工作要求及工作程序：

备注一般时间特殊说明：早上上班（约6：00）至早餐前（约8：00）早餐后（约8：30）至上午下班前（约11：30）下午上班（约13：30）至下班（约16：30），如科室有特殊要求即按照科室的有关要求执行。

1.4.1 早上上班至早餐前：湿式清扫医生办公室、护士站、配液室、处置间、走廊、病房、楼梯、电梯大厅等地面及清理垃圾，清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；湿式清扫医生办公室卫生间地面，清水擦拭卫生间的洗手盆、龙头、花洒、便器等；清理病房垃圾、清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；清水擦抹办公桌、治疗车、各房门把手，特殊情况先用含氯消毒液擦拭再用清水擦拭；没有护工的科室负责为病人打开水。

1.4.2 早餐后至上午下班前：清洁床头柜、设备带、电视柜等物体表面，擦拭毛巾一用一消毒；湿式清扫病房卫生间地面，清水擦拭卫生间的洗手盆、龙头、花洒、便器等；清洁病房阳台地面及护栏；清洁值班室、示教室、配餐室的地面及物品表面，包括桌面、台面、开水器表面、微波炉等；消毒清洗便盆、尿壶；清洁污洗间地面及室内各类物品表面，含垃圾桶表面；每小时巡视病区，随时保洁，下班前清理配液室、病房的垃圾并更换垃圾袋；特殊情况下，对出院病人的床单位包括含床头柜表面及各抽屉、病床、衣柜、椅子、妇产科 BB 床、开水壶表面等进行终末处理（先用含氯消毒液擦拭再用清水擦拭）。

1.4.3 下午上班至下班：清洁医生办公室、护士站、配液室、处置间、走廊、病房、楼梯、电梯大厅等地面及清理垃圾，并更换垃圾袋；出院病人床单位终末处理；清水擦拭各种推车、候诊椅，特殊情况先用含氯消毒液擦拭再用清水擦拭；每 2 小时巡视病区，随时保洁，下班前清理配液室、病房的垃圾并更换垃圾袋。

1.4.4 每周完成指定的清洁卫生工作：清洁库房，更换浸泡便盆消毒液，擦拭木门、玻璃门、宣传栏表面，擦拭病区各室间门外标识牌、床头温馨提示牌、护士站吊牌等，保养本楼层电梯门不锈钢面，清扫 1.5m 以下的墙裙。

1.4.5 每月完成指定的清洁工作：清洗开水壶、窗帘，清洁防烟门、玻璃窗、盗网、防盗门，清扫 1.5m 以上的墙裙及天花，干布擦拭电视机表面，清洗各室间排气扇、风扇等。

1.5 门诊科室环境卫生工作要求及工作程序：

1.5.1 早上上班至早餐前：应在医生开诊前完成诊室、治疗室、走廊及候诊区的地面清洁；清理诊室、治疗室的垃圾，清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；更换诊查床上的被套和枕套并送洗衣房出洗；擦拭诊室内的桌面、诊室外的导诊台及候诊椅；打开水供医务人员饮用；清洁诊室内的洗手盆、龙头表面。

1.5.2 早餐后至上午下班前：擦拭各诊室、走廊及候诊区的门、窗框、窗台、电源

开关表面；清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；擦拭垃圾桶周围的墙壁；清洁治疗室、卫生间的地面、洗手盆、龙头及便器等；每小时清水冲洗门诊公共卫生间一次。

1.5.3 下午上班至下午下班：应在医生开诊前完成诊室、走廊及候诊区的地面清洁；擦拭消防箱表面；擦拭门诊大厅及门口摆放的各种展示架（宣传栏）、捐款箱表面；清洗门诊饮水机及其周围的墙壁并擦干。

1.5.4 门诊楼公共卫生间上午 6：00 至 11：30 及 13：30 至 16 时 30 分设专人冲洗保洁冲，随脏随清，保持厕所清洁无异味。公共卫生间使用高峰时间至少每 1 小时清水冲洗门诊公共卫生间一次。

1.5.5 上班期间不间断巡视门诊，发现垃圾和呕吐物及时清扫，接医务人员呼叫 5 分钟内到位。

1.5.6 妇科门诊需要在开诊前为冲洗室的水桶装满开水，工作期间随时进行人流床清洁消毒。

1.5.7 进行手术室内清洁时，必须对每个角落及物品表面进行擦拭，每次手术完成后需进行保洁。进行仪器擦拭时，需提前向工作人员了解擦拭方法及注意事项。

1.5.8 每天进行电梯清洁时，为了不妨碍电梯的正常运作，需选择人少的时候（例如上班前或下班后）进行清洁，每周清洁电梯出风口。

1.5.9 每周完成指定的清洁卫生工作：逢周二和周六送科室医护人员工作服清洗，擦拭门牌，诊室、治疗室的木柜表面，清扫 1.5m 以下的墙壁，擦拭排风扇、光管、灯箱等表面。

1.5.10 每月完成指定的清洁工作：擦拭玻璃窗，拆洗床帘、窗帘，清扫 1.5m 以上的墙壁及天花，干布擦拭电视机表面，清洗各室间排气扇、风扇、空气消毒机过滤网、空调出风口过滤网、地面仪器清洗等。

1.6 医技科室环境卫生工作要求：

1.6.1 早上上班至早餐前：应在医技人员上班前完成各室间的地面清洁；清理垃圾，清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；更换检查床上的被套和枕套并送洗衣房出洗；擦拭室内的桌面等工作设施；打开水供工作人员饮用；清洁室内的洗手盆、龙头表面。

1.6.2 早餐后至上午下班前：擦拭各室、走廊及候诊区的门、窗框、窗台、电源开关表面；清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；擦拭垃圾桶周围的墙壁；清理卫生间的地面、洗手盆、龙头及便器等；每小时清水冲洗公共卫生间一次。

1.6.3 下午上班至下午下班：对各室间、走廊及候诊区的地面清洁；擦拭消防箱表面；擦拭室内及门口摆放的各种展示架（宣传栏）、意见箱表面；清洗饮水机及其周围的墙壁，并擦干。每1小时清水冲洗公共卫生间一次。

1.6.4 上班期间不间断巡视医技楼层公共区域，发现垃圾和呕吐物及时清扫，接医务人员呼叫5分钟内到位。

1.6.5 每周完成指定的清洁卫生工作：逢周二和周六送科室医护人员工作服清洗，擦拭门牌，各室间的木柜表面，清扫1.5m以下的墙壁，擦拭各室间风扇、排风扇、光管、灯箱等表面。

1.6.6 每月完成指定的清洁工作：擦拭玻璃窗，拆洗床帘、窗帘，清扫1.5m以上的墙壁及天花，干布擦拭电视机表面，清洗各室间空气消毒机过滤网、空调出风口过滤网、地面仪器清洗等。

1.6.7 每天进行电梯清洁时，为了不妨碍电梯的正常运作，需选择人少的时候（例如上班前或下班后）进行清洁，每周清洁电梯出风口。

1.7 手术室环境卫生工作要求及工作程序：

1.7.1 门岗班：（8:00-15:00）

1.7.1.1 门岗班 8:00~9:30

工作职责：

- （1）与夜班工人交接，如夜班常规工作未完成的可要求其完成后下班
- （2）巡视各手术间，负责协助完成夜班后尚未清洁的手术间的清理卫生工作。
- （3）协助迎接当日手术病人，协助过床等。
- （4）负责本班次时间段的门卫工作、接收快件。
- （5）负责入口处室内鞋、口罩帽、鞋套、参观衣（5件）的添加。
- （6）保持手术室大厅整洁干净。
- （6）负责饭堂早餐后的清洁工作。

工作流程及要求

（1）做好门卫工作，管理大门，防止大门和缓冲门同时打开，核查登记进入手术室人员身份，禁止闲杂人员进入手术室，督导出入室人员更换室内室外衣及室内室外鞋并着装规范。

（2）病人进入手术间后锁好车床车轮开关，协助病人戴手术帽、换鞋，防坠床，

嘱病人勿自行下床，保证病人安全。

(3) 通知病人家属到指定位置签麻醉同意书，若是患儿家属则需更换参观衣与室内鞋，通知护士接病人。

(4) 每小时扫拖手术室大厅地面一次。

(5) 饭堂不得有杂物、桌面无尘，纸巾、水杯保证供应。

1.7.1.2 门岗班 9:30~12:00

工作职责：

- (1) 协助手术间的清洁卫生工作。
- (2) 负责医务人员超时餐的登及与饭堂交接清点工作。
- (3) 接听电话，传达信息，接收传递内送的贵重物品。
- (4) 其它时段均在手术室大厅接病人，维持秩序。

工作流程及要求

- (1) 负责病人入口区域物品添加，保持整洁
- (2) 负责整理无菌室，归整器械，敷料包位置，顺序
- (3) 负责所有车轮的清洁（每日一次）
- (4) 与饭堂交接要清点清楚，后续报餐的要及时登记
- (5) 同上面的门岗要求

1.7.1.3 门岗班 12:00~14:00

(1) 负责病人入室口、病人洽谈室、护士站、麻醉复苏室及所有功能房、消毒室的整理及卫生工作。

- (2) 负责饭堂中餐后的清理卫生。
- (3) 其它时段均在手术室大厅接病人，维持秩序。

工作流程及要求：

- (1) 负责指定区域内的卫生，做到各抽屉无杂物、无尘，区域内物品整齐归一。
- (2) 保持地面、桌面清洁整齐。
- (3) 饭堂不得有杂物、桌面无尘，纸巾、水杯保证供应。
- (4) 同上面的门岗要求

17.1.4 14:00~15:00

- (1) 负责收货、包括领回物品的归位。

- (2) 更换车床被套，每日负责运送车、轮椅的车轮消毒及车床清洁。
- (3) 换参观衣（5件）、参观鞋（5件）、病人鞋（5双）
- (4) 其它时段均在手术室大厅接病人，维持秩序。

工作流程及要求：

- (1) 所有液体先抹干净再摆上架
- (2) 被套平整无皱褶
- (3) 负责病人谈话室，护士站，麻醉复苏室及所有功能房，消毒室的整理
- (4) 负责收货，领后物品归位
- (5) 与中2班交接班

1.7.2.1 中班 9:30-12:30

工作职责：

- (1) 上班后负责整理洗手衣、参观衣、保持更衣室清洁卫生。
- (2) 本班次时间段主要工作负责送病人及手术间的卫生清洁工作。
- (3) 清理洗手池的水池，负责洗手毛巾、擦手纸、洗手液的添加及注明开启时间，保持洗手池周围的清洁干燥。
- (4) 负责本班次时间段的化验标本及输血袋。
- (5) 负责去供应室拉包及包的归位。

工作流程：

接台手术间处理流程：配制消毒液，清走污衣、打包放污物间，用污物车运送，不得随意丢在地上，清理垃圾，按生活垃圾和医疗垃圾及锐器分开打包，医疗垃圾上扎带→清扫地面垃圾→拖干净地面血迹、抹拭麻醉机表面及各种导联线→抹手术床、输液泵和治疗车→拖地协助物品归位。毛巾拖把一用一清洁一消毒。特殊感染病人用过的床单、被套、枕套等必须全部换新，毛巾、拖把等可先消毒再清洁。

工作要求：仪器、地面无血迹和污染。

1.7.2.2 中班 12:30-14:30

工作职责：

- (1) 负责男女更衣室的清洁整理、补充更衣室的洗手衣裤及口罩帽、清洗鞋子。

工作流程及要求：

- 1. 负责污物间、内镜打包间水池的清洗及室间卫生，负责拖清洁走廊及污物走廊

一次。

2. 保持更衣室整齐，按大中小号摆放整齐→整理污衣→扫拖地面

1.7.2.3 中班 14:30-15:30

工作要求：

- (1) 送标本、清理标本柜，添加留标本用物（笔、标本瓶及桶、标本单）
- (2) 送纸塑物品及过期包下供应室。

工作流程及要求：

- (1) 送标本时负责与手术室护士及病理科医生做好查对及签名。

1.7.2.3 中班 15:30-16:30

工作职责：

- (1) 手术间的终末清洁。
- (2) 负责术中临时标本运送。
- (3) 16:00 到供应室拉包，如供应室尚未出炉可交给夜班。

工作流程：配制消毒液，清走上台手术垃圾并更换所有垃圾袋（含吸引血袋）、打包放污物间，用污物车运送，不得随意丢在地上，清理垃圾，按生活垃圾和医疗垃圾及锐器分开打包，医疗垃圾上扎带→清扫地面垃圾→抹灰：从上到下，所有仪器（包括手术灯、壁柜、麻醉机及其联线、体外循环机及其配件以及联线、输液泵、吸引器、电烙机等）、手术床，墙壁上的仪器、氧气瓶和吸引瓶、二氧化碳流量仪等，2米以下的墙壁→拖干净地面血迹→所有仪器用物（器械车、盘桶、电烙机、电脑、麻醉台、输液泵、电线、水箱、体外机）等均原位放置。

更换所有负压内胆

更换床单、被套、枕套

注意线类不能直接放在消毒液里浸泡

工作要求：仪器表面无血迹和污迹和地面积水

1.7.3.1 夜班 8:00-12:00

工作职责：

- (1) 主要负责协助中班送病人及室内接手术的卫生
- (2) 协助接听电话、送血及门卫工作

工作流程及要求：接台手术间处理流程：配制消毒液，清走污衣、打包放污物间，

用污物车运送，不得随意丢在地上，清理垃圾，按生活垃圾和医疗垃圾及锐器分开打包，医疗垃圾上扎带→清扫地面垃圾→拖干净地面血迹、抹拭麻醉机表面及各种导联线→抹手术床、输液泵和治疗车→拖地协助物品归位。毛巾拖把一用一清洁一消毒。特殊感染病人用过的床单、被套、枕套等必须全部换新，毛巾、拖把等可先消毒再清洁。

1.7.3.2 夜班 17-30-22:30

工作职责：

(1) 与中班工人交接，如未拉包的负责拉包、未终末处理的房间待手术完毕后进行终末处理。

(2) 负责班班次时间段手术病人的接送。

(3) 负责本班次的时段每台手术结束后室内的卫生清洁。

(4) 清洁洁净区所有通道、清洁污物通道及污物间（注意区分拖把）、内镜清洗间，医疗垃圾分类打包，扎好封口及签名。

(5) 清洁生活区、整理男、女更衣室、洗鞋、清洗男女厕所、添加卫生纸、擦手纸、洗手液等；负责生活区内男女值班室、医护办公室、医生休息室、主任护长办公室内桌面、地面的清洁。

(6) 整理洗手衣、备好参观衣（10件）、添加口罩帽、鞋套

(7) 换湿化瓶

(8) 更换地垫

(9) 清理晚餐后饭堂

工作流程：每个室间的终末处理同前流程：配制消毒液，清走上台手术垃圾并更换所有垃圾袋（含吸引血袋）、打包放污物间，用污物车运送，不得随意丢在地上，清理垃圾，按生活垃圾和医疗垃圾及锐器分开打包，医疗垃圾上扎带→清扫地面垃圾→抹灰：从上到下，所有仪器（包括手术灯、壁柜、麻醉机及其连线、体外循环机及其配件以及连线、输液泵、吸引器、电烙机等）、手术床，墙壁上的仪器、氧气瓶和吸引瓶、二氧化碳流量仪等，2米以下的墙壁→拖干净地面血迹→所有仪器用物（器械车、盘桶、电烙机、电脑、麻醉台、输液泵、电线、水箱、体外机）等均原位放置。更换所有负压内胆

更换床单、被套、枕套，注意线类不能直接放在消毒液里浸泡

工作要求：仪器表面无血迹和污迹和地面积水

- (1) 每天用 75%酒精擦拭内镜打包台一次，并更换传递窗及清洗台上的桌布。
- (2) 每天更换布类污物的放置袋
- (3) 所有生活区、功能房、清洁走廊及污物走廊全部拖一次，区分好拖把。

1.7.3.3 夜班 6:30-8:30

- (1) 所有手术间要湿式清洁一次，包括抹吊塔、无影灯。
- (2) 检查并添加洗手毛巾、洗手液、擦手纸。
- (3) 送标本清洁标本柜、送纸塑物品下供应室
- (4) 报布类包给供应室。
- (5) 植入物的拉包
- (6) 负责浸泡并清洁装器械用的塑料筐，负责清洗用具的浸泡消毒。
- (7) 与收医疗垃圾工人称重并签名，填写各登记本。
- (8) 护士站的清洁消毒。植入物拉包不得走污物通道，另外用专用箱放置。

1.7.4 质量要求：

- (1) 洗手池附近的地面要保持干燥，要经常拖擦。
- (2) 被套每星期三、六更换，遇有特殊感染手术或有弄脏要及时更换。
- (3) 每次清洁手术间要彻底，抹台面拖地面，保持柜内无污迹，手术间的用物要归位摆放整齐，无影灯及吊塔要无尘，输液泵及麻醉机、吸引器无污迹。
- (4) 每周六大清洁，要清洁所有功能房的柜门柜内，清洁病人入口处的柜门柜内，清洗手术室所有空调的回风口，清洗学生用的值班用品。
- (5) 手术室的玻璃每月清洁一次，值班蚊帐、窗帘每半年清洗一次。
- (6) 锐器盒及感染性废物已装满的要及时打好包放在固定位置摆好。
- (7) 每周六更换打包台及传递窗的桌布。

1.8 ICU、CCU 环境卫生工作要求：

1.8.1 基本要求：进入 ICU 必须带自备帽子、口包、换室内鞋、穿室内衣、戴胸卡；工作时按需要自备相应的防护用具。地拖、抹布严格分区域使用，抹床巾必须一床一巾。保洁时分别用 2 个桶分装消毒液、清水，先用含氯消毒液消毒，再用清水清洁。特殊感染在护士指导选择消毒液浓度。

1.8.2 早上 8 时前：打开水；清洗医护拖鞋，抹干，放好，用专用擦布或地拖清洁

木地板；擦净医生办公台，会议室桌面及治疗区办公台、治疗台收集科室所有的垃圾并按分类套上胶袋，清扫及湿式拖室间地面，包括办公室，会议室，病房、厕所、入室间。

1.8.3 早餐后至中午下班：更换护士、医生值班室的被服；送洗医护工作服及病人被服并做好点数，取回叠好后分类放置，保持被服柜整齐清洁，按标识摆放；用含氯消毒液（1000g/L）及清水擦洗病房设备带、所有病床床架、床头柜、餐桌及各门把手；清洁处置间地面、厕所，保持处置间用物整洁，按标识摆放；下班前检查床旁垃圾桶，装载达到 65%时收走并更换垃圾袋。

1.8.4 下午上班至下班收集科室所有的垃圾并按分类套上胶袋，清扫及湿式拖室间地面，包括办公室，会议室，病房、厕所、入室间；送洗病人被服并做好点数，取回叠好后分类放置，保持被服柜整齐清洁，按标识摆放；含氯消毒液（1000g/L）、清水彻底擦拭外送检查车床，如有血污，及时清理；清洁处置间地面、厕所，保持处置间用物整洁，按标识摆放；清洗家属入室参观鞋及鞋柜；下班前检查各个垃圾桶盛装情况，装载达到 65%时收走并更换垃圾袋；关好后门，保证安全。

1.8.5 随时执行出院/转科/死亡病人床单位的终末消毒（消毒液及清水擦洗）并按铺好备用床。

1.8.6 每周完成指定工作内容：擦洗室内玻璃门、空调出风口，清洗 ICU 窗户及纱窗，擦拭空气消毒机表面，擦拭 ICU 墙壁，擦拭 ICU 天花板，拆洗室内所有床帘，晾干后挂好清洁外出衣衣柜，入室参观衣衣柜及送洗外出衣、参观衣并做好点数，取回后叠好并分类放置，清洗室内所有垃圾桶；协助护士到药库、总务仓送领物本，每周 2 次，逢星期一、四上午。

1.9 产房环境卫生工作要求及工作程序：

1.9.1 上班按产房的要求穿戴整齐；

1.9.2 上午上班

1.9.2.1 收集医务人员污工衣放到处置间专用桶里。

1.9.2.2 调配消毒水（含氯消毒剂），包括拖地、擦台面（分娩室台面及办公台面）、擦产床用的，并用专用的桶装。

1.9.2.3 湿式清扫医务人员通道、人流引产室、值班室、办公室、内走廊、配液室、无菌物品贮存间、库房的地板，擦拭这些室间的桌面、凳表面。

1.9.2.4 收垃圾、倒垃圾，清洁垃圾桶并更换垃圾袋，包括：卫生间、护士站、待产室、处置间。

1.9.2.5 湿式清扫待产室、各分娩室地面，擦拭这些室间的桌面、设备带、1.5m 以下的墙裙；

1.9.2.6 清洗入室拖鞋。

1.9.2.7 根据医务人员的要求，对使用后的产床（包括产床、污物桶、设备带、分娩室地面、无影灯把手等）、待产床单位（包括病床、床头柜、设备带等）进行终末处理。

1.9.2.8 根据医务人员的要求，准备新生儿包被衣服棉被，产妇衣服裤子，更换待产室被套床单。

1.9.3 下午上班：

1.9.3.1 收垃圾及倒垃圾，包括：卫生间、护士站、待产室、处置间

1.9.3.2 洗抹手小毛巾，用消毒水浸泡 30 分钟后清洗，悬挂。

1.9.3.3 湿式清扫人流引产室、分娩 3 室及分娩 2 室的地面，擦拭室内台面、床的表面。

1.9.3.4 清洗各个卫生间的地面、洗手盆、龙头、便器等。

1.9.3.5 清洗洗手池。

1.9.3.6 擦拭内走廊扶手及凳。

1.9.3.7 收干净的拖鞋分别放到医务人员道及产妇通道。

1.9.4 每周拆洗待室床帘。

1.10 血透室环境卫生工作要求：

1.10.1 上班时间：6：00~10：00 12：00~16：00，视病人情况而休息

1.10.2 每天环境清洁地面早晚各一次。病人上机后，用清水拖地一次，各垃圾桶每日下班前必须清理，保持桶盖清洁。（先用含 1000mg/L 氯消毒液拖地，30 分钟后再用清水拖地，治疗区分 A 区、B 区应分区域使用布类、地拖进行清洁）

1.10.3 周四、周日进行床单位全面清洁。清洗消毒患者入室鞋。

1.10.4 每轮患者下机后及时更换床单，棉被被套一人一换。

1.10.5 每天进行环境清洁，保持环境无尘状态，常态化工作。

1.10.6 水处理室机器隔天清洁。地面水积及时拖干。

1.10.7 凡每月 15 号的前一周日进行全面大搞卫生。

1.10.8 所有台面早晚各抹一次（用含氯消毒水抹（用湿巾），30 分钟后再用清水抹）。每次治疗结束后，用湿巾擦拭机面。

1.10.9 病人餐桌每天必须用洗洁精抹擦。

1.10.10 污衣送洗时间 7：30~8：30 2：30~3：00

1.10.11 准备透析液到床旁。

1.10.12 每天早上上班即开窗、开门通风。

1.11 供应室环境卫生工作要求：

1.11.1 湿式清扫地面，生活区、无菌区、清洁区、污染区、库房的的地面每天清洁一次，遇污染随时清洁，其中消毒间的地面每天必须在 8 点之前完成，区分不同区域的清洁工具；

1.11.2 擦拭物体表面，包括打包台、敷料台、各仪器(高压炉、卸载车、超声机、清洗机、湿热消毒机、干燥箱、载物架、回收车、下送车)表面每天清洁一至二次，区分不同清洁工具。高压炉及卸载车必须每天 8 点之前完成，超声机、清洗机、干燥箱表面必须每天下午下班之前完成，打包台、敷料台表面每天班前班后清洁一次，饮水机台面每天清洁一次；

1.11.3 各储物柜，器械柜、敷料柜、更衣柜、洗涤物品柜每周清洁一次，清洗间物品柜、鞋柜、鞋架每天清洁一次。

1.11.4 窗台，每天小扫，每周彻底清洁一次。

1.11.5 玻璃窗户，每月清洁二次。

1.11.6 天花板及墙壁，每月清洁一次。

1.11.7 拖鞋，每天洗一次。

1.11.8 厕所，每天清洗。

1.11.9 水池及其边缘，每天清洁。

1.11.10 传递窗，每天清洁。

1.11.11 回收车、送物车，每天清洁一次。

1.11.12 回收箱，每次用后清洁，一天三次以上（9：30、11：00、15：30）。

1.11.13 各类储物盒子，每周清洗。

1.12 急诊注射环境卫生工作要求：

1.12.1 急诊环境卫生工作要求：

1.12.1.1 早上上班至早餐前，直饮水柜子处清洁；更换抢救床及留观察床、各诊室抢救床单；擦拭抢救床、留观床、设备带，平车表面；清理各个垃圾桶，清洗垃圾桶并擦干，更换垃圾袋；湿式清扫抢救室、观察室、急诊室地面，擦拭室内台面、电话表面。把可以挪动仪器、抢救床等，挪开打扫干净。每天救护车的清洁消毒，有需要时随时打扫。定时更换浸泡便器消毒液。

1.12.1.2 早餐后至上午下班：湿式清扫医生值班室、护士值班室、更衣室地面，擦拭室内桌面；更换医生、护士值班室的被服，收集病人污被服，一同送洗衣房出洗；擦拭抢救室设备带、置物架、木柜表面及抢救室门、窗；清洗洗手盆及其边缘；每小时巡查，发现污染物随时清理，按医务人员呼叫随时保洁；下班前清理各个垃圾桶，更换垃圾袋。

1.12.1.3 下午上班至下午下班：湿式清扫抢救室、观察室、急诊室地面，擦拭室内台面、电话表面；擦拭抢救床、留观床、设备带，平车表面；擦拭各室间墙壁上的电源开关表面；每小时巡查，发现污染物随时清理，按医务人员呼叫随时保洁；下班前清理各个垃圾桶，更换垃圾袋。

1.12.1.4 中午及夜晚时段轮值，按医务人员呼叫随时保洁。

1.12.1.5 每周完成指定工作内容：擦拭各牌匾、宣传栏；1.5m 以下墙壁及凹凸部位。

1.12.1.6 每月完成指定工作内容：清扫天花及 1.5m 以上墙壁及凹凸部位；擦拭风扇、抽风机、排风机、光管、空调、灯箱等表面；

1.12.2 注射室环境卫生工作要求：

1.12.1.1 早上上班 6 时要清洁公共卫生间，清理茶水间。湿式清扫办公室、配液室、接待位、成人及儿童穿刺区、治疗室、输液大堂的地面，地面潮湿时要有防滑警示牌提示，用完注意收集摆放好防滑标识牌，不得在通道旁随意放置，并设法令地面尽快干燥；及时关吹风机。擦拭配液室、接待位、成人及儿童穿刺区的桌面；收集病人污被服，一同送洗衣房出洗；

1.12.1.2 早餐后至上午下班：清理注射室各室间垃圾放至污物间，并更换垃圾袋；运送生活垃圾到暂存点；擦拭注射室办公室、治疗室内桌面，输液椅的扶手表面；清洗洗手盆及其边缘；12:30 喷喉位台面，输液台面清洁。每小时巡查，发现污染物随时

清理，按医务人员呼叫随时保洁；下班前清理各个垃圾桶，更换垃圾袋。10:00、13:00 清洁公共卫生间。（公共卫生间最好由同性别保洁员分别清扫）

1. 12. 1. 3 下午上班至下午下班：打开水供医务人员饮用；湿式清扫办公室、配液室、接待位、成人及儿童穿刺区、治疗室、输液大堂的地面，并设法令地面尽快干燥；擦拭配液室、接待位、成人及儿童穿刺区的桌面；擦拭各室间墙壁上的电源来关表面；每小时巡查，发现污染物随时清理，按医务人员呼叫随时保洁；16:30 喷喉位台面，输液台面清洁。下班前清理各个垃圾桶，更换垃圾袋。

1. 12. 1. 4 中午及夜晚时段轮值，按医务人员呼叫随时保洁。23:30 喷喉位台面，输液台面清洁。

1. 12. 1. 5 每周完成指定工作内容：擦拭各牌匾、宣传栏；1. 5m 以下墙壁及凹凸部位；逢周二、六送工作服；逢周一清洁输液架及挂钩；逢周二、三、四、六分区清洁输液椅及椅底；逢一、四整理被服房。

1. 12. 1. 6 每月完成指定工作内容：清扫天花及 1. 5m 以上墙壁及凹凸部位；擦拭风扇、抽风机、排风机、光管、空调、灯箱等表面；

1. 13 保洁卫生质量标准

1. 13. 1 地面：无粘胶物、无污垢渍、无鼻涕口液、无血渍、无大小便、无药棉枝、无烟蒂果皮纸屑等污脏渍及垃圾（包括可移动物件底部），非雨天时要保持干爽，拖地水渍应及时用干拖把将水渍拖干，雨天加用吸水防滑垫。

1. 13. 2 天花、墙壁及凹凸部位的表面：目视无明显蜘蛛网、虫窝、蚁窝等，1. 5m 以下墙壁无污垢、水迹、张贴物。

1. 13. 3 各门牌、灯箱、宣传栏：无明显积尘、无污渍、无乱贴、无蜘蛛网等。

1. 13. 4 门、窗、玻璃：无污垢、张贴物等。

1. 13. 5 各类物体表面无蜘蛛网、无垃圾、无积尘、无污垢物等。

1. 13. 6 兜、盆、槽及龙头：目测无水垢、污渍、异味、垃圾等，排水通畅。

1. 13. 7 台、椅、凳表面上的浮积尘、污垢、血迹等。

1. 13. 8 大理石、不锈钢表面保持光亮

1. 13. 9 各类运送工具表面清洁无污迹、血迹，车轮灵活，把手牢固，定位存放。

1. 13. 10 各类清洁工具用后应要一洗二浸三消毒四过水，全部工具统一归位晾晒或存放。

1.13.11 保洁工作结合科室工作情况可进行协商调整。

1.14 垃圾的分类、收集及记录要求及质量标准

1.14.1 基本要求

1.14.1.1 负责中心院各科室医疗垃圾的收集。

1.14.1.2 按照《广东省医疗废物管理条例》、《南海区第二人民医院医疗废物管理制度》进行医疗废弃物的收集、运送、暂存、交接管理，将医院垃圾按医疗废弃物、生活垃圾进行分类分别存放(暂存)，每天巡回进行。

1.14.1.4 医院医疗废物暂存点要求每次运出医疗废物后地面及全部物品进行清洗、消毒；生活垃圾暂存点每天清洁1次；

1.14.1.5 每天对各类废弃物的收集按照要求进行及时登记，以备检查。

1.14.1.6 进行废弃物收集时按规范做好个人防护。

1.14.2 质量标准：严格按照《广东省医疗废物管理条例》有关规定执行，物业公司工作人员因违反医疗垃圾管理规定，拿取、窃用、盗卖医疗垃圾所引起的一切后果由物业公司承担。

1.15 绿化管理要求及质量标准

1.15.1 服务内容

1、医院目前绿地面积约 15000 m²，其中有棕榈类、大树、乔木、灌木、地被类、台湾草。

2、绿化养护：除杂草、施肥、松土、修剪、病虫害防治、淋水、制止破坏行为、抗台风、抗霜冻、固桩松绑、树身油灰水美化、补种（树种由院方供应）、绿化的看守维护、病虫害的预防监测。

1.15.2 服务要求

1、物业公司不能擅自出售现有花木和现有摆设的花卉。

2、规范悬挂树木标志牌。

3、院方只提供现有花卉树木，所需的工具、设备、肥料、农药由物业公司负责。

4、如有人损坏绿地，物业公司应及时制止并向院方汇报，超过 24 小时不报，则由物业公司负责按原貌恢复；如遇突发事件或突击任务，在院方通知物业公司 1 小时后，物业公司仍无法处理，院方有权派员处理，其费用由物业公司负责。

5、因物业公司工作人员失误导致花草树木死亡造成经济损失，物业公司负责按规

定补种或予以赔偿；物业公司缺苗补种植物必须按院方技术管理人员要求并经其验收签名确认。

6、如果因院方建设需要必须进行绿地改造，增加、减少、均由院方确定实施；物业公司要协助进行移植树木花草；物业公司不能擅自改变绿地上的植物布局。

7、绿化、花卉养护、花卉种植用水费用由院方负责，但物业公司一定要从节约把关。

8、养护管理范围干净整洁，无余泥、砖块杂物堆放，垃圾、枝叶草屑弃物当天清运干净；管养范围内垃圾不能随意置于路边或有碍景观的地方。

9、树上无断枝、无钉挂物、无晾晒衣服和无乱涂乱刻现象。

10、养护乔木树干用灰水粉刷每年不少于 2 次。

11、要求施肥量适当，施肥方法得当，天气时节适宜，无肥害现象、苗木长势旺盛。晴天施肥后及时淋水。严禁施用低效、劣质肥料；严禁出现养护范围内苗木施肥不当而引起植物生长不良或明显肥害现象。

12、乔木冠形美观，枝叶分布均匀适当，对下垂枝、枯枝、弱枝、病虫枝、下缘线以下的萌芽等及时清除，行道树下缘线要统一高度。已控制高度的景观路树，其高度在合理范围内基本保持一致，超高的及时修剪。

13、灌木修剪要达到图案清晰，整齐完满无缺，开花植物花期内及时剪残花败叶，及时修剪徒长的枝叶。

14、草坪植物高度控制在 5 厘米以内(其他地被植物除外)，目的草高度一致，整齐美观；草坪要修整边界，与其他植物交界处的地被植物及时整理，界宽 3~5 厘米为宜。

15、修剪时间、修剪强度适合植物生长要求，树木恢复快，不伤元气，常保旺盛长势，并与周围环境协调，考虑是否影响绿化的整体美观。造型灌木新梢长度超过 10 厘米以上要修剪，景观树徒长枝超出正常树冠达 80 厘米以上要修剪。

16、景观树新发枝条控制在超出正常树冠 50 厘米以内，造型灌木新梢控制在 10 厘米以内，苗木保持旺盛长势。防止出现苗木过频修剪或不适时重剪，导致苗木长势转弱；造型灌木新梢长度超标仍未修剪或景观树徒长枝长度超标仍未修剪；

17、防台风措施得力，台风前做好固桩等工作，台风期间安排人员值班，及时扶正、处理歪倒树木，无法处理的及时与院方管理部门协商。

18、及时清理死树、残桩；及时清理填平地面；绿地养护设施(护桩、勒线、竹篱等)歪斜和树木歪斜要及时扶正。

19、勤巡查、严看管，发现破坏绿化或绿化设施必须制止，无法处理的及时向院方反映，协商处理。

20、绿地植被覆盖率要求达到 100%，乔灌木缺株要及时补种（由院方负责树种采购）；乔木或造型灌木由于管理不当造成该树木残缺不全，有碍观瞻的，按院方要求更换，费用由物业公司负责。

21、发现老鼠洞、白蚁及时通知院方处理，鼠洞由物业公司及时修补、植草。

（三）绿化养护及花卉种植、摆设、养护管理标准：

- 1、绿化工作综合满意率 99%；
- 2、绿化病虫害预防及时率 100%；
- 3、绿化主管及专业绿化员工培训合格率 100%；
- 4、绿化档案资料完整率 100%；
- 5、清除杂草，纯净率达 98%以上；
- 6、清除石子、残枝败叶等杂物，保洁率达 98%以上；
- 7、草地边缘修剪整齐，践踏破坏处及时修复，保持完整，完整率达 98%以上；
- 8、补枯树、枯草及时，完整率在 98%以上；
- 9、绿地设施完好率达 98%以上。

1.16 除四害的工作要求及质理标准

1.16.1 定期进行室内的灭蚊、灭蟑、灭鼠、灭苍蝇工作。蚊蝇滋生期，定期按甲方要求喷洒灭蚊药消灭蚊蝇，做好记录并交医院签名确认备查。特殊时期如登革热期间按要求上级要求开展灭蚊等工作。

1.16.2 监督外委单位室外除“四害”消杀（白蚁防治、投药灭鼠）、垃圾清运工作。确保公共场所无“四害”。

1.16.3 质量标准达全国爱国卫生运动委员会除四害标准要求。

2. 安保服务

医院内的安全保卫包括医院院内、停车场及医院正门口前 5 米范围内的安全保卫，医疗场所工作秩序、治安秩序、车辆停放交通秩序以及邮件、报纸、院内通知的收发。

2.1 基本要求

2.1.1 全面负责中心院内的安全保卫工作，协助公安机关做好“防火、防盗、防破坏、防灾害事故、防流氓活动、防毒等”的防控工作。

2.1.2 对管理区域实施全方位安全防范和安全监督工作，负责管理区域的门卫和巡查工作。对存在安全隐患的地方，及时报告医院，协助排除隐患。并负责组织设置警示标志，采取有效的防范措施，防止事故的发生。

2.1.3 协助公安机关查处辖区内发生的重大政治、刑事及严重事故等案件。

2.1.4 负责协助消防设施的安全检查以及消防知识的宣传工作。

2.1.5 负责协助对装修现场和装修人员的监督、检查和管理工作。

2.1.6 负责对配套设施，如车场、监控系统等管理工作。

2.1.7 积极协助医院为病人提供安全服务工作。

2.1.8 协助医院完成特殊任务，如追讨欠款、看守特殊病人等。

2.1.9 劝离医托、闲杂人员，必要时设岗维护秩序。监视有犯罪倾向者，并及时予以制止。

2.1.10 放射设备的安保巡查工作。

2.1.11 做好邮件、报纸、院内通知的收发工作。

2.2 质量标准及考核：

2.2.1 对保安队实行统一调度，统一指挥。

2.2.2 院内任何时间、地点出现治安类特发事件，在岗保安须立即到场处理，维持秩序，确保医院工作人员、病人人身安全及财产安全，接到通知后 5 分钟内到现场。

2.2.3 保安必须持保安证上岗，消防控制中心岗位保安必须持有“消防自动报警操作证”上岗。

2.2.4 保安进行车辆管理及交通管理知识专业化培训，制定停车场管理方案，在车辆进入、离去时正确指挥，在车辆进、出及停放期间检查有无毁损和被盗现象，对长时间不熄火、大声播放音乐及门窗尾箱没关好的车辆，须对车主进行劝止告知。

2.2.5 遵守医院停车规定，车辆巡视记录表、停车场管理登记表。

2.2.6 加强施工现场外围巡查，发现隐患及时上报并协助处理，杜绝事故的发生。

2.2.7 协助对医院消防设施实行专项管理，实行日巡、周查、月检、年保管理制度，确保消防设施处于完好状态。

2.2.8 建立训练有素的义务消防队伍，制定灭火应急方案，每年组织义务消防队按灭火应急方案演习，保证义务消防队在发生火灾情况下发挥应有的作用。

2.2.9 协助机电工程科按照南海区的要求设立消防档案。

2.2.10 协助机电工程科保证消防设备完好率 100%。

2.2.11 必须经培训上岗，熟悉医院的人员及正常运作，无重大差错，小差错每月不超过 1 宗。

2.2.12 当医院发生医闹等干扰医院正常工作的事件时，物业公司能在 1 小时内其它管理处调动大批保安赶至现场协助保卫工作，并有详细的重大事件的应急处置方案。

2.2.13 对门口摩托车搭客人员进行疏导、清理，保障车辆出入正常秩序。

2.2.14 对安保人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《安保人员绩效考核方案》（附件 1）

3、运送服务

3.1 基本要求：

3.1.1 物业公司必须做好运送人员的专业知识及技能培训，确保安全高效运送病人防止病人堕床或跌倒，危重病人运送需在医护人员的指导下共同护送，严防事故发生。因员工工作失误导致发生意外事故，一切责任由物业公司负责。

3.1.2 定期对运送员进行礼仪培训，强化服务文明礼貌、注意工作的时效性、规范性及基础专业性。

3.1.3 每天清洁消毒车床等运送用具。

3.1.4 完成医院服务对象科室交待的其他工作任务。

3.1.5 正确运送各类标本，标本应分类放入密闭的容器中运送，不应直接用手拿着标本运送或放入无盖的容器中运送。

3.1.6 当运送小件或较轻的物品时，三层及以下楼层严禁使用电梯（运送病人和大件物品除外）。

3.1.6 有责任心、操作要领规范、动作敏捷，按照科室要求安全及时运送病人，确保运送及时保障无投诉。

3.1.8 熟悉医院的运送工作流程和运送任务的要求，确保运送过程的安全性、时效

性及交接的准确性。

3.2 住院部运送员：

3.2.1 主要负责住院部各病区日班病人送检查或治疗、标本及物品外送等工作，保证 24 小时服务。

3.3 物品运送员：负责协助药库、中心药房、日用品仓库、器械库运送各科室领用的物品。

3.4 担架员：负责救护车随车担架、急诊病人外送检查及入院运送等工作；24 小时轮值、保证同时两趟出车；做好科室死亡患者尸体标记、出入室的交接登记，保证 24 小时服务。

3.5 运送病人检查注意要点

3.5.1 轮椅：主动协助搀扶病人。运送员站在轮椅背后固定轮椅，以免轮椅摆动倾斜。下坡时，车速要慢，叮嘱病人紧扶手，以免发生意外。运送任务完成后，轮椅必须放回指定存放位置。

3.5.2 平车：需 2 名以上人员共同完成。搬运病人时保证病人安全舒适，上、下坡时头在高处，动作轻稳，不可触及患处，对烦躁病人必须车旁保护并上约束保护带，以防意外。多人搬运时要动作协调一致，推车时不得走得太快。推车进门时，应先开门，不可用车撞门或墙，防振动病人或损坏物品。护送病人时根据天气注意保暖，防止病人受凉。搬运病人时动作要规范、轻稳，符合治疗要求，不得因护送加病人痛苦或加重病情。护送途中，病人四肢不得超出床的边缘，避免因护送损伤或跌伤病人。运送任务完成后，平车必须放回指定存放位置。

3.6 质量标准及考核：

3.6.1 服务礼仪：着工作服，佩戴胸卡，不穿拖鞋；精神面貌自然大方，亲切有礼，沟通使用文明用语，避免争吵；护理服务做到四轻，避免粗鲁。

3.6.2 工作态度：接受护士的工作指导，服从工作安排；对待病人态度和蔼，耐心细致；坚守岗位，工作主动，不得推拖；不得离岗，扎堆聊天；禁止收取、索要红包，侵占病人财物；。

3.6.3 工作质量：遵守检查预约制度，如约送检候检期间不得离开病人，如需离开应与留守护工交接清楚，确保病人安全；禁止让病人独自返回病房；禁止让自理的病人独自做检查；转运病人注意保暖，确保病人舒适；搬运病人动作轻柔，避免粗鲁；

正确使用转运工具，确保病人安全；妥善保管标本、检查申请单及图文报告、胶片等，无丢失或遗漏定期巡查病人。

3.6.4 给予没有专职陪护的病人基本生活照顾，如打开水、床单位整理、收发病人服等。

3.6.5 遵守医院环境管理及安全生产相关规定，精简行李，放在指定位置，不占用病人柜子及堵塞通道，不在病区内煮食。

3.7 尸体运送与交接：熟悉尸体运送流程和当地风俗习惯，满足家属要求，杜绝索取红包；遵守民政局有关尸体属地管理的一切规定，严防出错；做好运送人员的个人安全防护工作；如发生运送人员感染，发生家属领错尸体事故，尸体损坏、尸体被盗事件一切责任由物业公司负责；遇无名尸或无家属的尸体按相关规定程序处理，及时通知医院相关管理科室；发现治安情况及时通知保安处理，达到群防群治的目的

3.8 对运送人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《运送人员绩效考核方案》（附件3）。

4. 门岗服务：

4.1 基本要求：

4.1.1 服务礼仪：着工作服，佩戴胸卡，不穿拖鞋；精神面貌自然大方，亲切有礼，沟通使用文明用语，避免争吵；护理服务做到四轻，避免粗鲁。

4.1.2 工作态度：接受护士的工作指导，服从工作安排；对待病人态度和蔼，耐心细致；坚守岗位，工作主动，不得推拖；不得离岗，扎堆聊天；禁止收取、索要红包，侵占病人财物。

4.2 产科门岗：

4.2.1 工作内容：负责产科门口人员出入监控及登记，保证24小时服务。

4.2.2 服务标准：准确记录产科探视人员的基本信息，包括来访者姓名，探访者床号、姓名，进入时间，离开时间，禁止6岁以下的儿童入内探视；准确记录新收入产妇姓名、床号、入区时间、新生儿数量及性别；查验出新生儿外出检查治疗或转科应有医护人员陪同方可放行；查验新生儿出院持出院证明出院随母出院方可放行，并准确记录离开时间并有家属签名；要求并指导进入产科的人员进行手部消毒，方可入内。

4.2.4 考核：对产科门岗人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核

方案详见《产科门岗人员绩效考核方案》（附件 4）。

5. 供应室清洗员：

5.1 基本要求：

5.1.1 物业公司必须做好供应室、内镜室工作运送物品的专业知识及技能培训，确保安全高效运送物品防止损伤器械或伤及自身。因员工工作失误导致发生意外事故，一切责任由物业公司负责。

5.1.2 定期对运送员进行礼仪培训，强化服务文明礼貌、注意工作的时效性、规范性及基础专业性。

5.2 工作内容：协助完成供应室及内镜室工作，包括物品下收下送、清洗、包装等，每天 8 小时在岗。

5.3 服务标准：

5.3.1 服务礼仪：着工作服，佩戴胸卡，不穿拖鞋；精神面貌自然大方，亲切有礼，沟通使用文明用语，避免争吵；护理服务做到四轻，避免粗鲁。

5.3.2 工作态度：接受护士的工作指导，服从工作安排；对待病人态度和蔼，耐心细致；坚守岗位，工作主动，不得推拖；不得离岗，扎堆聊天。

5.3.3 工作质量与考核：保护爱惜器械，动作轻柔，避免人为损坏；遵守器械清洗标准，不得敷衍；遵守器械检查包装标准，避免错误；洁污概念清晰，人员流向、物品流向无交叉逆流，污染手套不触碰清洁区域、清洁手套不触碰污染区域；做好个人防护，按要求戴口罩、帽子、防水服、手套等，手卫生操作合格；正确使用分类、清洗、消毒、运送工具，并保持各类工具清洁整齐；爱护科室设备，避免动作粗鲁，损坏设备；保护科室物品，不得私自拿取侵占公物。对供应室清洗人员、内镜清洗人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《供应室清洗人员绩效考核方案》（附件 5）。

6、电梯操作员基本要求：

6.1 操作员必须持证上岗，着装整齐、仪表端庄、主动热情接待每位乘客，耐心引导病人前往相关科室就诊。严格执行操作规程，发现故障及时报告医院维修部门。

6.2 电梯员在操作电梯时，坚持安全第一，耐心疏导进出电梯乘客，坚持先出后入的原则，以防挤伤、撞伤、夹伤乘客。

6.3 做好电梯的保洁工作。

6.4 对电梯操作员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《电梯操作员绩效考核方案》（附件6）。

7. 洗衣房服务内容、范围及服务要求：

7.1 洗衣房服务内容、范围：

全院各科室的工作服、值班室被服、大小毛巾、包布、枕心、窗帘、床帘、蚊帐、病人衣服、被套、枕套、大单、中单、尿布等物品，做好以上物品清洗、消毒、平烫、缝补和下收、下送工作。

7.2 洗衣房服务要求：

7.2.1 负责对医院工服、毛巾等需要的被服进行定期洗涤、整理、发放。洗涤流程原则是用最合理的成本获得干净、整洁的衣服。

7.2.2 洗衣房管理符合规范要求，工衣和病衣、传染病人衣服分开洗涤消毒合格，防止交叉感染，洗涤衣物需符合医院各科的要求。

7.2.3 被服缝补应整齐、美观、牢固、线、布料颜色一致。

7.2.4 被服及其他布料类物品收送及时，数目清点清楚，并做好记录。

7.2.5 洗衣工作实行下收下送，丢失或不正常损坏按价赔偿。

7.2.6 爱护洗衣设备，做好日常维护保养，维修费用由医院支付。

7.2.7 天气晴朗时，洗涤后的被服物品必须尽量在室外晾晒，禁止使用烘干机，充分注意节约能源（小方巾等物品除外）。

7.3 洗衣房成本控制：

洗衣房的水电费、洗涤材料由物业公司实行管理控制，每月实行洗衣成本核算，当洗衣成本高于市场价时，超出市场价的部分费用由物业公司承担，在物业公司当期结算款项中扣除，当低于市场价时，给予盈余部分的百分之三十作为奖励。（市场价两年内参照洗涤公司市场价，设备折旧费、水电、材料、人员工资、社保福利、衣物被服等的损耗纳入成本计算）每月由物业公司文员将洗衣数量分类统计交由总务科进行核算。

7.4 工作考核：对洗衣工作人员进行工作质量考核，考核结果与绩效挂钩，具体考核方案详见《洗衣工作人员绩效考核方案》（附件7）

8. 车辆收费管理服务内容、范围：

基于医院的快速发展，就诊量逐步增加，进出院区车辆急剧增多，而院内停车位

有限造成车辆停放不规范，严重影响了就医环境和院内交通秩序，少数社会车辆长时间停放，严重影响车位的周转等原因，停车场管理服务拟自合同签订并生效开始列入收费规划管理，同时为避免出现不同管理方相互推诿责任的情况及参考南海周边医院停车场管理的做法，拟将停车场管理纳入本期物业管理项目进行招标，并由中标单位统一管理，院方收取停车场场地租赁费用8万元/月。

8.1 车场车位及管理人员要求：

医院共有车位310个(不含职工停车场车位)，停车场道闸出入口共计2个，要求停车场收费人员3人开展24小时值班服务，管理人员8人分别安排在收费门岗、门诊楼停车场、住院部停车场、急诊通道、院区内主要路段车辆指引及停车管理。管理人员及收费人员素质要求：男/女，初中以上文化，身体健康，形象好，男身高165厘米以上，女身高158厘米以上，年龄35岁以下，人员的工资不得低于当地最低工资标准，员工的一切劳动纠纷与医院无关。

8.2 管理方式及要求：

(1) 在医院的监督、协调下，由物业公司独立进行本项目停车场的经营管理，安排专职负责车场管理和收费的人员，要求在运营期间，停车场工作人员的人力成本、人员住宿、使用的水电费、停车场管理系统设备设施的维护费、税费、保险费、相关证照的办理和年审、公共设施因人为损坏的维修费以及其他不可预见的行政事业性收费等，由物业公司自行负责。如工作量增长物业公司应及时增派人员，费用由物业公司负责。

(2) 物业公司必须遵守国家的有关法律法规，依法经营，遵守医院的有关规章制度，接受医院监督、检查和管理。

(3) 院方有偿提供停车场场地及设备设施给物业公司使用，物业公司必须合理使用并保护院方提供的各种设施，如有使用不当或非正常损耗、损坏，应照价赔偿。合同期内物业公司出资增购的设施设备，期满后所有权归院方所有，合同期内在院方原有水、电设施基础上需增加负荷量，必须事前书面通知院方，并征得院方同意方可进行，由此产生的费用由物业公司负责。物业公司未经医院允许，不得对停车场进行任何改造。不得转租、转借他人，擅自改变用途或者不服从医院管理，医院有权提前收回场地并终止合同。

(4) 在车辆管理中，不得扣押车辆停放者的证件和财物（若有争议纠纷应由公安

部门或相关部门解决)。

(5) 在本院停车场所发生的汽车车损、事故，由物业公司报交警处置，本院不承担责任。

(6) 物业公司应按医院要求，有序引导车辆进出，入院车辆按画线车位停靠，不允许车辆乱停、乱放，院内主干道、转弯路段、出入路口必须通畅、不得堵塞通道；防止车辆停靠丢失和损坏，车场的车辆停靠安全由物业公司负全部责任，如在管理中存在车辆纠纷、丢失，赔偿问题由物业公司处理解决。

(7) 医院内如发生突发事件，医患纠纷，急救抢救和现场救护等临时需占用停车场所，物业公司无条件服从院方安排和调度，不得拒绝。

(8) 院内员工车辆一律要求停放在职工停车场，不收取停车费用。

(9) 政府机关和相关部门的来院公务的车辆不得收费（包括：政府机关和相关部门如公检法 110、119，120 急救车、救护车、水电气、消防监控设施、运送药品，输血及运输院方的设备材料等的车辆）。不允许社会救护车在院区停放和转运病人现象违者将按医院相关规定处罚。

(10) 凡载送患者就诊,住院或来访的车辆(包括营运出租车)卸客即离开的,30分钟以内承包方不得收费。医院停车场如停车位已满,应立即出告示,告知车主本车场车位已满,并安排人员到入口处 路面进行车辆疏散。

(11) 所有车场从业人员应在签约时向医院提供身份证复印件,并按规定签订履行合同责任书。合同期间院方如发现承包方从业人员有违纪违章或违反有关规定不服从管理的,院方有权责成物业公司换人,物业公司应及时更换。

(12) 要求从业人员应统一服装并佩戴上岗证,仪容整洁,着装整齐,文明礼貌用语规范,文明服务,礼貌待人。未佩上岗证及行为不当,有损医院形象的,院方有权处罚。物业公司对停车场招聘员工进行培训及考核,并将相关资料交医院总务科备案。

(13) 物业公司必须按照有关规定到工商税务部门办理车辆停靠许可证,税务营业执照,并在停车场显目位置悬挂管理部门核发的车辆价格收费标准,收费许可证,必须按国家有关规定缴纳税金、工商管理费,如未交纳,则由物业公司承担相应处罚。

(14) 物业公司应严格执行政府规定的收费标准(详见第四点停车场收费标准),按税收管理制度使用发票。不得使用假票和涂改及与单位不相符的票证,不得伪造有关证照和票据,如因违法违规给院方造成损失或不良影响的或合同期内发生的投

诉,由物业公司负责解释、答复,情节严重的医院有权单方终止合同。

(15)物业公司应依据国家法律和地方有关部门规定,自觉履行防火 安全、门前三包、综合治理及安全、保卫等义务,并接受院方的监督检查。认真做好各项消防安全工作,不得在停车内非法存放易燃、易 爆等危险物品和其他化学品。 如有违反上述各项约定, 将须承担包括 院方直接和间接损失在内的一切经济后果和法律责任。

(16) 物业公司在合同期内应保护、维护院区停车场内的设备设施、 绿化, 停车场的卫生管理由承包方负责且必须符合医院卫生管理要求, 院方如有重要检查及大型活动物业公司应无条件配合。物业公司如有违约或违规, 院方将追究责任。

8.3 停车场收费标准: 医院停车场实行电子化收费, 停放服务费的收费标准依据为《佛山市物价局关于我市医院试行机动车差别化停放保管服务收费管理的意见》2013, 101 号文。具体如下:

(一) 进入医院的机动车辆 30 分钟内 (含) 免费停放。

(二) 超过免费停放时间后, 按照以下标准执行:

1. 服务对象的车辆, 不分时段 12 小时以内 (含) 按每辆 5 元的标准收费; 诊疗者在 12 小时 (含) 内乘坐同一车辆多次进出该院停车场的, 凭医院有效凭证 (资料) 只按一次计费。

超过 12 小时后, 按非服务对象车辆的标准收费 (医院另有规定的除外)。

2. 非服务对象的车辆, 1 小时 (含) 之内, 按 10 元/辆的标准收费; 之后按 5 元/辆·小时的标准收费; 不足 1 小时的, 按 1 小时计算; 同一车辆起止时间连续累加 24 小时 (含) 内, 最高收费为 60 元/辆。

(三) 法规规定免费停放的车辆, 按其规定执行。

(四) 有条件的医院对服务对象的车辆要逐步实行免费停放。

以上收费标准必须按照相关规定向上级有关部门申请办理收费证明、收费公示牌监制等相关手续后方可执行, 同时, 要向社会各界和群众做好宣传解释工作, 按规定做好收费公示, 自觉接受社会监督, 并及时妥善处理相关投诉。

8.4 停车场管理协议在物业管理合同外另行签订。

9. 陪护服务内容、范围及服务要求:

9.1 陪护服务内容、范围: 根据病情需要或病人 (家属) 需要, 提供专职陪护。

9.1.1 在各科室护士长、护士与陪护主管的共同管理和指导下, 按规范要求开展陪

护服务。

9.1.2 实行 24 小时随时为病人提供服务，及时响应病人呼唤、及时了解病人所需并尽可能给予协助解决。

9.1.3 协助护士护送住院病人做各种检查或治疗，及时收集病人的各种服务需求信息向医护人员反映。

9.1.4 协助病人大、小便，清洗便器及消毒等。

9.2 陪护服务要求：

9.2.1 严格遵守陪护制度，24 小时床边服务，每 2 小时协助翻身拍背，预防并发症发生（预防褥疮及坠积性肺炎等），保持床单整洁、舒适。给予喂食（汤、水、中西药），防噎咳并清洗食具。

9.2.2 协助早晚洗脸、漱口、梳头、洗手洗脚、洗会阴，预防烫伤。

9.2.3 每天床上浴一次，3—7 天床上洗头一次，每周修剪一次指趾甲，男病人至少每周剃胡须一次，注意皮肤情况。

9.2.4 及时擦汗，根据天气情况盖好被子，增减衣服，必要时更换衣服及床单被套，注意预防坠床和滑倒。

9.2.5 注意病人精神状态，发现情绪不稳定及时报告值班护士并严密看管。

9.2.6 注意病人治疗期间的输液速度及各导管情况等，如有需要及时通知护士处理，不准擅自处理，预防差错。

9.2.7 协助病人买需用的生活用品，打电话，传呼信息，提醒病人注意保管好自己的财物。

9.3 双方权利与义务

9.3.1 医院有义务帮助协调非物业公司原因造成的纠纷，协助物业公司清理“散陪、医托”人员。

9.3.2 医院有权对物业公司的陪护服务进行监督检查，不合格有权要求整改，并提供技术培训指导。

9.3.3 物业公司本着“以病人为中心，为病人家属排忧解难，做到病人满意，家属满意，医院满意”的宗旨，树立医院的良好服务形象，接受医院的监督检查。

9.3.4 定期征询医务人员及病人对陪护人员的满意度，对考核不合格者给予辞退，并不再予以录用。

- 9.3.5 物业公司为陪护人员制作工作服，统一着装并佩戴工作牌，统一管理。
- 9.3.6 物业公司提供陪护服装、劳保用品、陪人床及办公用品等。
- 9.3.7 由于物业公司陪护员的工作过失，责任由物业公司承担。
- 9.3.8 物业公司每月按陪护人数上交 5 元/人/天作为水电费用。
- 9.4 陪护管理协议在物业管理合同外另行签订。

三、人员资格及人数配置的基本要求

重要说明：以下所列的人员资格及人数配置的要求是医院对物业公司开展工作的基本要求之一，也是物业公司所必须承诺的事项之一。投标人可在以下所列的基本要求的基础上作出其它承诺。以下所列的基本要求以及投标人的其它承诺将作为医院对物业公司在履行合同过程中的监督、考核的一部份。

1. 人员资格的基本要求

1.1 对项目经理的基本要求

- 1.1.1 具备 6 年以上医院后勤物业管理经验。
- 1.1.2 具有本科或以上学历。
- 1.1.3 不得同时兼任其他项目经理或技术负责人。
- 1.1.4 五官端正，身体健康，上岗前具备健康证，每年体检不少于 1 次。
- 1.1.5 年龄：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下。

1.2 对部门主管的基本要求

- 1.2.1 高中以上学历。具有三年以上医院后勤物业管理经验。
- 1.2.2 不得同时兼任其他项目工作。
- 1.2.3 五官端正，身体健康，上岗前具备健康证，每年体检不少于 1 次。
- 1.2.4 年龄：男性 55 岁以下，女性 50 岁以下。
- 1.2.5 保安主管，退伍军人，持有“建（构）筑物消防员证”，从事保安管理工作经验 6 年以上。

1.3 对其他人员的基本要求

- 1.3.1 保洁员：小学以上文化，具有 1 年以上相关工作经验，男性年龄：55 岁以下，女性年龄 50 岁以下。
- 1.3.2 保安：初中以上文化，具有高度责任心。男性年龄：50 岁以下，女性年龄

45 岁以下。男性身高 168cm 以上，女性 158cm 以上。其中消防控制中心岗位保安需持有“建（构）筑物消防员证”，所有保安员必须具有保安上岗证。

1.3.3 运送员：男女不限，女性 40 岁及以下，男性 50 岁及以下，初中以上文化水平，身体健康；

1.3.4 担架员：仅限男性，50 岁及以下，初中以上文化水平，身体健康，能说普通话；

1.3.5 产科门岗：45 岁及以下，初中以上文化水平，身体健康，能说普通话；

1.3.6 供应室清洗员：仅限女性，45 岁及以下，初中以上文化水平，身体健康，能说普通话。

1.3.7 电梯操作员：取得质量技术监督局合法的特种设备证书（操作项目：电梯司机）女，年龄 45 岁以下，初中以上文化，身高 1.58 米以上，具有一年以上相关工作经验。

1.3.8 以上工作人员不得同时兼任其他项目工作。五官端正，身体健康，上岗前具备健康证，每年体检不少于 1 次，体检费用由物业公司负责，体检报告交医院总务科备案。

2. 各项目人员配置表：

根据质量管理标准和佛山市南海区第二人民医院物业管理的内容、范围、广度和深度，科学、合理设置机构和人员，本着“精干、高效、以岗定人”的原则确定人员编制。本项目要求配置人员不少于 164 人（不含停车场收费员及管理人员、陪护），合同期内根据医院业务发展需要，经双方协商调整人员编制不超过 10%，人员岗位分列如下：

编号	岗位名称	配置人数	备注
1	项目经理	1	
2	助理	1	
3	部门主管	3	运送、保洁、保安主管各 1 人；
4	保洁人员	78	含保洁领班 1 人，机动轮休人员 10 人，
5	保安人员	24	含机动轮休人员 3 人；
6	运送员	24	运送及其他轮休及替班 8 人

7	担架员	6	
8	ICU 护理员	3	
9	供应室清洗员	8	
10	电梯驾驶员	3	
11	收、运医疗废弃物及生活垃圾	3	
12	洗衣工	10	
13	合计	164	

备注说明：

1. 车场收费及管理员、陪护、不计入管理费用预算中，由物业公司支付；物业公司承担该部分人员的费用包括人工工资、社会保险金、节假日加班费、员工福利费、服装摊销等；
2. 视工作需要，部门间可适当进行人员协调，以确保工作质量。

2.1 保洁人员人数配置的基本要求：

表 1. 保洁人员人数配置标准（情况明细表）79 人：

区域	楼层	科室	定编人数	主要负责岗位范围
门诊楼	一楼	门诊大堂、儿科门诊、药房候诊区	2	负责门诊大堂、儿科门诊、药房候诊区全天保洁卫生、门诊大堂 1 楼至 2 楼楼梯清洁，负责儿科门诊一楼公共男、女洗手间的清洁和保洁卫生工作；
		急诊科、注射科	2	负责急诊科诊室、内外科急救室、换药室、急诊收费处、急诊卫生间、通道清洁和保洁卫生； 负责注射室、输液大厅、留观区、生活区内的清洁和保洁卫生工作，消防通道 1 楼-2 楼楼梯清洁；
		中药房、西药房、收费处、挂号处、发热门诊，投诉科、高压氧区域	1	负责中、西药房、针剂药房、收费处、挂号处、发热门诊、投诉科、高压氧的清洁和保洁卫生； 东面消防通道 1-2 楼楼梯清洁；
	二楼	内科门诊、外科门诊、五官科门诊、皮肤科、肛肠科、2 楼收费处	2	负责内科门诊、外科门诊、通道清洁，负责五官科门诊、二楼收费处，东面消防通道 2-3 楼楼梯清洁；
		妇科、产科门诊	1	负责妇科、产科门诊保洁工作，通道清洁、消防通道 2-3 楼楼梯清洁；

	三楼	体检中心、心脏专科门诊、中医门诊、中医骨科门诊	1	负责体检中心、心脏专科门诊、中医门诊、中医骨科门诊全区域卫生
		口腔科、防保科	1	负责口腔科、预防保健科门诊全区域；
		门诊 1-3 层公共区域走廊、洗手间、楼梯保洁工作；	1	负责门诊 1-3 层公共区域洗手间、东面及大堂楼梯；
	四楼	行政区域、医技楼 4 楼	2	负责 4 楼行政办公室、会议室、公共区域（通道、阳台）、四楼公共男、女洗手间的清洁和保洁卫生工作；负责医技 4 楼社工部、病理科、心理咨询室、通道走廊保洁卫生；医技 5 楼劳动模范创新室；
医技楼	一楼	放射科区域	2	负责放射科全区域清洁和保洁卫生工作；
	二楼	超声诊断科、电生理科	1	负责超声诊断科、电生理科区域的保洁卫生；
		检验科	1	负责检验科区域的保洁卫生，
	三楼	康复科、疼痛科、内窥镜室	1	负责康复科、疼痛科、内窥镜室区域的保洁卫生，
		血透室	1	负责血透室区域的保洁卫生；
	四楼	供应室、病理科	1	负责供应室、病理科区域的保洁卫生，
	五楼	ICU	2	负责 ICU 区域的保洁卫生；
		CCU	2	负责 CCU 区域的保洁卫生；
	六楼	手术室	5	负责手术室区域的保洁卫生及运送工作；
	1-6 层公共区域走廊、洗手间、户外楼梯		1	负责医技 1-6 楼公共区域洗手间、手术室等候区、2 个户外楼梯 1-6 楼保洁卫生；
住院部	一楼	住院部一楼	1	负责中西药库、中心药房、出入院处、医保办公室、材料仓、消防控制中心保洁卫生工作；
		住院部电梯	1	住院部 6 台客梯、1 台污物梯、住院部东侧电梯前室区域、住院部 1 楼大堂保洁卫生工作；
	二楼	妇儿科(含 NICU)	3	负责住院部 2 楼全区域保洁卫生工作；

	三楼	泌尿外科	2	负责住院部 3 楼全区域保洁卫生工作；
	四楼	产科、产房	3	负责住院部 4 楼产科全区域、产房、盆底康复室保洁及运送工作
	五楼	骨外科	2	负责住院部 5 楼全区域保洁卫生工作；
	六楼	普外科	2	负责住院部 6 楼全区域保洁卫生工作；
	七楼	心血管 1 区	2	负责住院部 7 楼全区域保洁卫生工作；以实际开科时间安排保洁人员；
	八楼	心血管 2 区	2	负责住院部 8 楼全区域保洁卫生工作；
	九楼	消化内科、肾内科	2	负责住院部 9 楼全区域保洁卫生工作；
	十楼	呼吸内科	2	负责住院部 10 楼全区域保洁卫生工作；
	十一楼	神经内科	2	负责住院部 11 楼全区域保洁卫生工作；
	十二楼	综合科	2	负责住院部 12 楼全区域保洁卫生工作；
	十三楼	内分泌科、肿瘤血液科	2	负责住院部 13 楼全区域保洁卫生工作；
后勤楼专家楼	后勤楼、专家楼全部区域		2	负责职业体检中心区域、专家楼 1-7 层公共区域、各值班房保洁卫生、床上用品每季度换洗清洁，后勤楼二三层的保洁卫生，司机班办公室保洁卫生，专家楼、后勤楼电梯、公共洗手间的保洁卫生；
外围	全院外围		3	负责全院外围、停车场保洁、绿化工作
太平间管理			2	太平间、垃圾房、下水道清淤，遗体运送及管理，负责全院卫生间疏通；
夜间保洁人员			2	夜间急诊、住院部各楼层、值班科室全区域的保洁工作；
替班及轮休			10	全院保洁人员 64 人，按照每人每月例休 4 天计算，轮休 10 人（ $64 \times 4 / 26 \approx 10$ ），替班 1 人
保洁主管			1	负责全院保洁工作的管理及协调工作，落实保洁人员的培训考核，尤其是新入职人员；
保洁领班			1	协助保洁主管开展卫生保洁工作

合计	79
----	----

2.2 保安部人数配置标准 25 人：

编号	区域	上班时间			定编人数	主要负责岗位范围
		早班	中班	晚班		
1	急诊	1	1	1	3	负责急诊科安保工作，配合科室劝离医托、闲杂人员，必要时设岗维护秩序；负责夜间队员工作安排的监督和督导工作。处理应急突发事件，做好交班及记录工作；
2	产科	1	1	1	3	负责产科门岗安保工作
3	巡视岗	1	1	1	3	全院各楼层巡视安保工作
5	消防控制中心	1	1	1	3	接相关管理要求，持证上岗，做好消防及视频监控仪器的事故登记，及时通知相关部门处理应急事件。医院应急电话。
6	住院部大堂	1	1	1	3	按照医院探视时间规定，有效控制、疏导人流，闲杂人员，负责住院部治安等工作；
7	医院大门口	日班			1	标兵礼仪岗，维护医院大门口人流、交通秩序。配合总务安保主管工作；
8	门诊大堂门口	日班			1	指挥车辆有序停放和保管。维护此处人流、交通秩序；
9	门诊一楼、二楼、三楼	按工作特点安排上班			3	维护此处人流、治安秩序，识别驱赶医托。特别是妇产科门诊及防保科接种登记处，并协助门诊大堂工作。三楼 1 人按照正常上班时间，二楼及一楼上班时间，一人 7:30-15:00，另一人 7:30-12:00，下午 15:00-18:00
11	行政 4 楼	日班			1	维护行政区域治安秩序，做好来访登记，有效控制医药代表；
12	保安队长	日班			1	负责保安队的全面工作；落实保安人员的培训，考核工作，特别是新入职人员；
13	轮休				3	全院安保人员 18 人（除行政 4 楼岗位），按照每人每月例休 4 天计算， $18*4/26\approx 3$

合计	25	
备注：在保障医院治安、消防等前提下，双方可根据实际情况需要，协商调整工作岗位。		

2.3 运送及其他岗位人数配置标准 58 人

岗位名称	配置人数	说明
运送员	16	<p>1. 住院部运送员 12 人，主要负责住院部各病区日间时段（7:30~17:30）病人送检查或治疗、标本及物品外送等工作，根据病区工作量分别配置人员： (1) 妇儿科、泌尿外科、外一科、外二科、心内一区、心内二区、内一区、内二区、内三区、综合科、内四区、CCU 各 1 名运送员，小计 12 人；</p> <p>2. 门诊及医技运送员 1 人，主要负责门诊及医技各科室日间时段（7:30~17:30）病人送检查或治疗、标本及物品运送等工作。</p> <p>3. 住院部夜班运送员，主要负责夜班时段（17:30~次日 7:30）住院部运送工作，小计 1 人；</p> <p>4. 主要负责 B 超陪检工作（7:30---17:00），17:00 送报告，小计 1 人；</p> <p>5. 主要负责放射科陪检工作（7:30---17:00），17:00 后送报告，小计 1 人；</p>
担架员	6	负责救护车随车担架、急诊病人外送检查及入院运送等工作；24 小时轮值、保证同时两趟出车；
ICU 护理员	3	负责 ICU 的生活护理、外出检查治疗及标本运送、科室指定物品运送，24 小时轮值；护理员配合护士完成 ICU 病人的生活护理、物品管理；
供应室清洗员	8	协助完成供应室工作，包括物品下收下送、清洗、包装等，具体由供应室护士长安排；
电梯驾驶员	3	负责在住院部、门诊电梯大堂、医技楼指引及协助有需要人群正确使用电梯；接到指令时驾驶医疗专用梯完成指定任务；7:30~17:30 有人在岗；负责门诊 2 台、医技楼 3 台（客梯 2，污梯 1），共 5 台电梯的清洁工作；
收、运医疗废弃物及生活垃圾	3	负责总院各科室的医疗垃圾及生活垃圾收运工作；
洗衣工	10	负责全院医护及病人服的运送及清洗工作；
轮休及替班	8	轮班运送员、电梯员、B 超陪检员、放射科陪检员、供应室工人、洗衣工、收运垃圾、停车收费岗等运送部所有员工请假时的顶班工作（共计 $49 \times 4 / 26 \approx 8$ ）

主管	1	负责管理运送员、ICU 护理员、担架员、电梯驾驶员等人员排班、考勤、培训、考核等工作，尤其做好新入职人员培训；
合计	58	

2.4 项目经理：1 人，助理 1 人。

岗位名称	配置人数	说明
经理	1 人	负责管理处日常全面工作。
助理	1 人	负责协助管理处日常全面工作。
合计	2 人	

四、委托管理工作的工作目标及物业公司承诺要求

1、总体管理目标

1.1 牢固树立“服务至上、寓管理于服务之中”的思想，为医院医务人员及就诊病人提供安全、舒适、整洁、幽雅的工作、生活环境。

1.2 主动、积极加强与主管部门联系，最大限度地满足各部门及其工作人员的服务要求，多方面、多途径征询和听取意见，做到投诉答复率 100%，有效投诉整改率 100%。

1.3 以物业管理法律、法规以及物业服务合同为依据，结合项目的具体情况，明确服务程序，建立健全专业化管理的规范，全面地履行合同约定的责任、义务，完成约定的管理服务目标。

1.4 保证各部门员工人数符合医院编制规定，保证员工工资待遇的合理性、稳定性。

1.5 保证对员工培训到位，培训后上岗。

1.6 培训计划结合院方工作实际情况制定，由相关职能部门审核培训记录及课件要求装订成册，供院方随时查阅。

2、保安管理

2.1 树立“安全第一”的思想，维护物业区域的管理秩序，坚持 24 小时值班和巡逻制度。

2.2 结合医院的特点，制定安全防范措施，杜绝因管理责任引发的重大伤亡事故、入内盗窃案件、设备设施损坏事故，确保物业本体、人身、财产及设施设备的安全。

2.3 贯彻“预防为主”的方针，无刑事案件、无打人、骂人、伤人事件，配合做到无火警、无火灾。

2.3 进一步完善各项应急方案（含火警、刑事、破坏、盗窃等），确保各类突发事

件得到快速、妥善的处理。

2.5 加强医院周边的管理，确保进出的各种车辆管理有序，排列整齐、交通畅顺、人车分流、场地整洁、制度完善。

2.6 培养和造就一支“思想过硬、纪律严明、作风优良、训练有素、服务一流”的保安队伍。保安人员熟悉医院环境，文明值勤、言语规范、着装整齐。

3、保洁管理服务

3.1 按物业管理质量体系的有关标准并结合医院的特殊性，制定相关规章制度，做好各项考核检查、信息反馈及处理落实的质量管理工作。为医院医务人员及就诊病人提供干净、舒适、整洁、雅致的工作、生活环境。

3.2 按《消毒技术规范》、《医疗废物专用包装、容器标准和警示标识》、《医疗清洁作业规范》的要求，圆满完成医院相关清洁消毒工作、医疗垃圾分类及收集工作，保障医疗安全，并做好物业公司工作人员的职业防护，物业公司工作人员发生职业暴露应按医院职业暴露处理报告流程进行处理和上报，物业公司应负责处理过程发生的费用。

3.3 根据医院的特殊性及实际情况，制定详细的日、周、月的各项清洁消毒工作计划，并组织实施，按定员、定岗、定时、定量、定标准的“五定”要求划分工作区域，实施岗位责任制。同时组建以应对、完成特发事件、特殊任务、劳务协助工作为目标的突发事情处理机制，圆满完成医院的各项临时清洁、劳务协助任务。

3.4 保洁服务成果的具体体现是：干净、雅致、有效消毒。

3.5 落实绿化养护责任制度，全面推行标准化、规范化的绿化养护规程。制定工作计划、制度、标准和操作规程，实施专业化管理。坚持不间断巡回养护、计划养护及周期养护，并视季节气候进行绿化植物修剪、施肥、杀虫，确保植物常青，长势良好，造型美观。

3.6 发生工作人员集体辞工、罢工事件，物业公司需在 2 小时内补足所有工作人员。

五、物业管理服务质量监控方式

1、物业公司应认真做好本项目的服务工作，并能使医院的职工、病人对其负责本项目的综合满意率达 90%以上。

2、物业公司必须按本项目的内容和标准提供符合要求的后勤管理服务；提供的服务要以人为本、优质文明。

3、物业公司必须按服务项目的内容和标准提供后勤服务管理年度计划。

4、物业公司必须与医院的管理人保持密切联系，共同研究，做好后勤服务管理。并随时接受医院的监督、检查，能如实提供检查时所需的情况和资料。

5、物业公司必须每月向医院提供对后勤服务管理项目工作计划，并落实实施。

6、物业公司必须每月向医院提供后勤服务管理项目工作总结。

7、医院有权每月组织一次后勤服务管理沟通协调会，后勤管理服务必须派有关主管人员参加。

8、医院有权每月组织一次由双方管理人员参加的服务质量联合检查，用人科室有权按物业管理各项服务标准进行考核评分，每月统计考核得分上交总务科，并按服务扣罚标准进行扣罚，后勤管理服务必须按标准限期进行整改。医院在发现物业公司管理或操作不达标后，除及时扣罚外，应在指定的时间内要求物业公司进行整改（不含违法行为）；在改正期间不对单个检查项目进行重复扣费。如在规定改正期内仍未改正，则扣发当月相应物业管理服务费（绩效考核标准详见附件）。

9、物业公司员工进行后勤服务时必须做好安全措施，有明显标识的安全标志，不得损坏医院所有设备。因物业公司员工工作失误导致发生意外事故（包括医疗事故），一切责任由物业公司负责。

10、物业公司现场管理处必须派驻符合委托项目工作要求的管理人员对现场进行质量监督，发现问题及时纠正处理。物业公司项目经理及主管应相对固定，如有更换应书面通知采购人管理部门。物业公司主要负责人须主动与医院相关管理人员联络、征求意见并改进工作。对医院人员的投诉意见要及时处理，处理结果须及时反馈给相关人员。

11、如物业公司发现其内部管理不足或其员工出现违反操作规程、违反劳动纪律等现象，应自行及时纠正。

12、在实际工作中，物业公司可按相关科室的要求以及现场工作的需要对工作程序及工作任务作出对医院有利的调整，在合理调整的前提下，医院应不予扣罚。

13、如出现以下所列的不可抗拒的、超出物业公司管理范围及能力的因素所导致物业公司质量不达标则医院不对物业公司进行扣罚：因院内施工及水电工程维修的

影响、灾害事故、人为恶意等因素所导致清洁质量不达标。

14、物业公司应在管辖范围内实行 24 小时值班巡逻制度，维护医院的公共秩序、防范治安及盗窃案件的发生，采用加强巡视、控制出入口，做好来访登记，对可疑人员进行礼貌查询，对重点部位加强监控等多种措施；如出现被盗事件，应保护现场并立即报告医院及派出所，积极协助调查处理，并承担国家法律法规界定的因管理疏忽或过失的相关经济和法律上的责任。

15、如因物业公司人员损坏、盗窃采购人财物，或因物业公司的工作差错、失误给医院造成经济损失的，医院可向物业公司提出索赔，赔款经双方确认后由物业公司作出赔偿。如双方无法就赔偿达成一致意见或涉及医疗责任、法律责任的，按国家法律由政府有关部门处理。

16、在合同期内如物业公司违反合同约定的义务，因保安工作失误或差错而导致院内发生车辆丢失或损坏，一切责任由物业公司承担。

17、合同期内，如发现物业公司管理混乱、工作效率及质量低下，可对物业公司发出书面整改通知书并限期整改，如物业公司无法有效整改、总体上无法达到合同的约定，则医院有权中止合同。造成医院经济损失的，物业公司应给予医院经济赔偿承担相应的法律责任，并无条件解除合同。

18、物业公司应提供进驻工作人员的花名册、身份证复印件及提供特殊工种人员的有效资格证明给医院备查。

19、物业公司为其所派人员承担政府规定的有关责任，物业公司人员的计划生育工作由物业公司自行负责并承担责任。物业公司人员与物业公司的劳资纠纷与医院无关。

20、物业公司工作人员不得直接参与治疗工作及操作，如有违反，其相应的医疗责任由物业公司完全承担。

21、医院根据管理效果按月计发管理费用给物业公司，计发管理费用标准与绩效考核结果挂钩，详见《绩效考核方案》。

22、承包期内物业公司守法开展各项管理活动，有责任维护医院的社会形象。根据有关法律、法规政策及本项目的规定，制订各项管理办法、规章制度、实施细则。开展各项管理活动，不得损害医院、病人和公众的合法权益，不能获取不当利益，如

在承包期内有出现违规、违法行为，给医院、病人和公众造成损失的，需向医院、病人和公众作出相应的赔偿。

23、物业公司对医院的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在医院内修改扩建配套项目，须报医院和有关部门批准后方可实施。

24、服务期内若由于物业公司自身原因而导致不能为医院提供正常服务的，医院有权委托他人提供，但费用由乙方负责（甲方有权从承包费用或履约保证金中扣除）。

25、服务期满物业公司必须向医院移交原委托管理的档案资料及承包期间所做的全部各类管理档案等资料，并移交医院的公共财产。

26、服务期内物业公司在经营中的一切债权和债务均由物业公司负责。

27、物业公司在签订合同后，为加强服务管理而投入的费用由物业公司承担，在承包期满，未能继续获得医院后勤服务管理时，不得按折旧办法回收残值，应无偿归医院所有。

28、承包期满物业公司未能继获医院后勤服务管理时。物业公司要积极配合与下一后勤服务管理单位交接，不得以任何方式阻碍交接，影响医院正常工作。

29、物业公司提供的材料及耗材，必须符合国家环保标准和医院感染管理规范要求，并提供所使用的材料及耗材的品牌和技术参数，医院有权了解其性能及技术参数，对于性能和技术参数不明确的材料，有权拒绝使用。

30. 服务人员的每月工资不得低于佛山市企业职工最低工资标准。中标方必须按国家规定为员工支付社会保险费用及其他应付费用。若发生劳动争议的由中标方自行解决，采购人无需承担任何连带关系和责任。在合同期内，遇政府政策要求最低工资标准上调时，如最低工资标准高于我院支付的人员岗位工资时，采购方支付超出部分；如最低工资标准低于我院支付的人员岗位工资时，采购方不再做任何调整。

31. 计划生育管理，物业公司按照南海区计生部门有关规定执行。

32. 流动人口管理，物业公司按照南海区有关流动人口管理办法执行。

33. 劳动关系管理，物业公司遵守南海区劳动法规用工，合理安排员工休息。

六、有关事项的说明

1、委托管理的范围

此次招标的委托管理范围已明确，物业公司必须完全予以满足。

2、办公管理用房

在合同签订后 10 天内，向物业公司提供后勤管理办公用房 1 间、后勤管理处仓库用房 1 间。该用房仅限物业公司在服务期限内免费使用，并且除了指定用途外，物业公司不得擅自转作其他用途。

3、水电费

公用水电（包括卫生间、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类用电）费用由医院承担；但物业公司办公所用水电费用则由物业公司自行承担。

4、本项目相关人员的装备（包括对讲机等）、保洁设备（专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶、多功能清洁车等）及其费用由物业公司负责配置和投入，包括所有有关环境保洁所需的清洁、洗涤剂，地面和物体表面擦拭用的消毒剂，地面养护剂、材料和保洁工具等耗材；清洁消毒剂的使用量度按本地卫生部门指定的最新标准执行，由物业公司承担；

5、清洁垃圾容器（垃圾箱、垃圾桶）由物业公司负责添置、更新。收集垃圾用胶袋、锐器盒则由医院负责。

6、清洁服务范围限于合同范围，遇超出合同范围的情况采用有偿服务方式或另行签订补充协议。

7、医疗、生活垃圾的收集由物业公司负责，其院外运输、清理、销毁由医院另行安排，其费用由医院承担。

8、物业公司在物业设施、设备的使用、维护和管理中，属正常的维修、更新或使用中的消耗，不属人为事故破坏的，在报医院审批后，由医院支付零部件、物料费用。

9、物业公司须自行配置和承担办公家具、员工更衣柜、电脑、考勤设备、打印机等办公设施、设备和耗材。

10、物业公司为本项目配置的各岗位员工须统一服装，并由物业公司负责其员工工服的洗涤。

11、物业公司须设有员工宿舍和饭堂，为员工生活提供保障。

12、物业公司须有严格的岗前培训机构，服务人员必须 100% 经过岗前培训合格才能上岗；如发现上岗人员未达到要求，有权要求物业公司重新进行培训或予以更换，

物业公司须无条件执行。

13、物业公司须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务所需的日常工具和劳保用品，并能满足医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

14、物业公司须根据医院可能的需求制订特发事件应急预案，配合医院的处置工作顺利进行。

15、物业公司须有完善的培训体系和质量控制体系，并严格按照标准化的操作程序完成本项目，保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

16、物业公司有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

17、物业公司须严格按照国家规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、失业保险等）和住房公积金。

18、合同期内其中一方提出结束合同需提前两个月通知对方，并给予对方 5 万元赔偿。

19. 对物业公司的各项指标要求：

- 1) 医护人员、病人对物业管理综合满意率 90%以上；
- 2) 职工及患者有效投诉率控制在 2%，处理率达 100%；
- 3) 管理人员及服务人员专业培训合格率 100%；
- 4) 档案资料完整率达 98%；
- 5) 无因管理疏忽造成的治安案件；
- 6) 无因管理疏忽造成的恶意破坏事件；
- 7) 无因管理疏忽造成的火灾事故，火灾发生率 0；
- 8) 治安案件报告医院及时率 100%；
- 9) 消防隐患处理及时率 100%；
- 10) 确保道路交通、停车秩序良好，无因管理不当造成停车混乱；
- 11) 运送服务及时率达 98%，满意度 95%；
- 12) 救护出诊及时率 100%；
- 13) 病人运送及时率 95%；
- 14) 病人运送准确率 100%；
- 15) 尸体保存完好率 100%；

- 16) 尸体交接记录完整率 100%;
- 17) 太平间消毒及时率 100%;
- 18) 太平间四害防治率 100%;
- 19) 呼梯服务及时率 98%;
- 20) 呼梯安全操作率 100%;
- 21) 送药服务及时率 99%;
- 22) 送药服务准确率 100%;
- 23) 保持院区干净整洁, 卫生合格率 95%;
- 24) 清洁保洁率 98%;
- 25) 医疗垃圾回收处理率 100%, 生活垃圾清理及时率 98%;
- 26) 医疗垃圾的管理符合医院感染控制要求;
- 27) 护工在护理病人过程中, 如因其工作的过错导致病人伤害而发生的纠纷由物业公司承担相应法律责任;
- 28) 如因物业管理公司管理不善所造成的医院财产、车辆出现失窃等医院、患者利益受损现象, 由物业管理公司承担相应法律责任。

第三章 投标人须知

投标人须知前附表

须知条款号	项 目	内 容
2.1	采购人	采购单位名称：佛山市南海区第二人民医院 采购人联系人：梁小姐 联系电话：0757-883871607 联系地址：佛山市南海区桂城夏东路 23 号
5.2	中标服务费	本项目不收取中标服务费。
14.1	投标保证金金额	人民币壹拾肆万整（¥140000.00 元）
14.3	提交投标保证金形式	采用转账方式（禁止采用现金方式）一次性汇入招标文件指定的账户。
14.4	提交投标保证金时间	投标保证金的到账截止日期为 2018 年 月 日 24 时 00 分，未能按时达账的则投标无效。 提示：周六、周日的银行一般不办理对公业务，请注意提前办理支付，以免逾期。
14.5	保证金汇入户址	投标保证金由佛山市南海区桂城街道公共资源交易所(以下简称公共资源交易所)开设统一账户，实行专账管理。投标人必须在招标文件规定的时间内，按要求将投标保证金一次性汇入以下账户： 南海农商银行： 户 名：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所 账 号：8002 0000 0038 88651 开户银行：南海农商银行平洲富景分行 提示： 1、投标人不得将同一笔保证金分开转入不同账户。 2、投标人在填写银行汇款凭证时，必须注明以下信息：项目编号、项目名称。 3、投标人在转账时，必须要求银行工作人员在用途（或摘要、附言）栏输入以下信息：项目编号、项目名称。 4、投标保证金的交款人与投标人的名称必须一致，非投标人缴纳的投标保证金无效。 5、若因投标人未按上述要求缴纳投标保证金而导致投标无效或不能参加投标，其后果由投标人自负。
16.1	投标有效期	投标有效期为递交投标文件之日起 90 天；中标后，投标有效期延至合同终止之日。

17.4	投标文件数量	<p>投标文件正本一份，副本四份，及投标文件电子版一份。投标文件没有正本或副本份数不足，及没有电子版投标文件的，其投标将被作为无效投标处理。</p> <p>(1) 每份投标文件必须分别固定装订成册（不得采用活页形式），并在投标文件封面上清楚地标明“正本”或“副本”字样。</p> <p>(2) 若本项目包含多个子包，投标人应以拟投标的单个子包为单位，分别准备投标文件，每套投标文件对应一个拟投标的子包，并在每套投标文件的封面清楚地标明所投“包号”。</p> <p>(3) 电子文件要求光盘或U盘介质，不留密码，无病毒，不压缩。除投标文件中提供的图片及相关扫描文件外，其他内容应保留EXCEL格式或WORD格式可编辑文档格式文件，如投标人中标，部分内容将用于结果公告公布，电子投标文件与纸质投标文件内容不同，以盖章的纸质投标文件正本为准。</p>
17.5	投标文件签字及盖章	<p>投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并在投标文件格式有提示的地方由投标人的法定代表人或经法定代表人正式授权的代表签字及加盖单位公章。投标文件由法定代表人签字的，须在投标文件中出具“法定代表人资格证明书”原件；投标文件由授权代表签字的，则须在投标文件中出具“法定代表人资格证明书”和“法定代表人授权书”原件。投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的，作为无效投标处理。投标文件的副本可采用签字盖章后的正本的复印件。投标文件的正本和副本均须在封面和骑缝加盖公章，否则作为无效投标处理；所有的复印件（包括正本中的投标资料）均应保证清晰可辨，否则不清晰内容的有效性不予被认可。</p>
19.4	递交投标文件时间	投标截止时间前1小时。
34	中标公示/公告发布网址	<p>http://www.gdgp.gov.cn（广东省政府采购网）、 http://www.nanhai.gov.cn/cms/sites/nh_ggzy/jyh/newjyxx_list.jsp（佛山市公共资源交易中心南海分中心栏目） http://www.nanhai.gov.cn/cms/html/71285/column_71285_1.html（南海区政府门户网站内的桂城街道办事处栏目）</p>

注：投标人须知前附表是指本文投标人须知中的内容说明、补充和重要提示，作为本招标文件不可分割的一部分。投标人应结合本文投标人须知条款号进行充分理解。

投标人须知

一、说明

1. 适用范围和法律

- 1.1 本招标文件适用于本投标邀请中所述项目的政府采购。
- 1.2 适用于《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》、《政府采购货物和服务招标投标管理办法》(财政部令第 87 号)及政府采购其它相关法规。

2. 定义

- 2.1 **“采购人”**:是指投标人须知前附表说明的单位,在招标阶段称为采购人,在签订和履行合同阶段或被称为建设单位或业主或甲方或买方。为便于招标文件及附件直接转化为经济合同条款,在招标文件中被称为建设单位或业主或甲方或买方的招标投标阶段均指采购人。
- 2.2 **“采购代理机构”**:是指从事招标代理业务并提供相关服务的专门机构,本文特指佛山市南海区桂城街道公共资源交易所。是本次整个采购活动的组织者,依法负责编制和发布招标文件,对招标文件拥有最终的解释权。
- 2.3 **“招标采购单位”**:是指采购人,政府采购代理机构。
- 2.4 **“日期、天数、时间”**:除非本招标文件另有规定,均为公历日(天)及北京时间。
- 2.5 **“子包”**:是指独立存在投标的最小单位。除本文另有规定外,投标人可自行选择其中的子包或全部子包进行投标,评标委员会按子包分别评审和推荐中标候选人。

3. 合格的货物和服务

- 3.1 本次招标项目是满足本招标文件第二章采购项目内容所述的招标。
- 3.2 **“货物”**是指各种形态和种类的物品,包括原材料、燃料、设备、产品等。“合格的货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的全新的货物等。招标文件没有提及招标货物来源地的,根据《中华人民共和国政府采购法》的相关规定均应是本国货物,如本次招标文件第二章中已说明,允许部分或全部产品采购进口产品,投标人既可提供本国产品,也可以提供进口产品,进口产品是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自境外的产品。招标优先采购节能、环保产品。投标货物的设计、制造、包装和运输必须符合中华人民共和国的相关国家标准、行业标准或企业标准(如有)的强制性规定,并满足招标文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。
- 3.3 **“服务”**是指除货物和工程以外的其他采购对象。“合格的服务”是指投标人按招标文件的规定,依据中华人民共和国的相关法律、法规、规章以及相关国家标准、行业标准或地方(或企业)标准(如有)的规定或规范要求,向采购人提供的满足招标文件规定的需求或特定目标的服务。
- 3.4 投标人须保证,采购人在中华人民共和国接受和使用投标人所提供的货物和服务的全部或任何一部分时,或者在享有合同的全部或部分权益时,免受第三方以侵犯其合法权益(例如侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权等等)而提出的任何求偿责任起诉。否则,投标人须承担采购人与此相关的一切损失(包括且不限于:诉讼费、律师费、经裁定

由采购人承担的任何费用、导致采购人需重新采购所产生的一切费用及时间费用损失等等)。

4. 合格的投标人、中标人

4.1 投标人除应具备《政府采购法》第二十二条投标人资格条件外，还应满足招标文件第一章“投标邀请函”中所规定的“六、供应商资格”。

4.2 投标人必须于规定的时间内在采购代理机构登记报名并购买了招标文件。

4.3 不得参与同一采购项目竞争的投标人

- (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，不得参加同一项目包组投标或者未划子包组的同一招标项目的政府采购活动。如同时参加，则评审时均作无效投标处理。
- (2) 为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动。
- (3) 本文或法律法规规定的其他情形。

4.4 若项目接受联合投标，则适用本条。

- (1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。
- (2) 采购人根据采购项目的特殊性规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。由同一专业的单位组成的联合体，按照资质等级较低的单位确定资质等级。
- (3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交采购人。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。
- (4) 以联合体形式参加投标的，投标人应提交联合体各方的资格证明文件、共同投标协议并注明主体方及各方拟承担的工作和责任。联合体投标文件由联合体各方或主体方盖章，否则，将导致其投标无效。
- (5) 联合体投标的，可以由联合体中的一方或者共同提交投标保证金，以一方名义提交投标保证金的，对联合体各方均具有约束力。
- (6) 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。
- (7) 若招标文件另有详细规定的遵从其规定。

4.5 “中标人”：指经法定程序确定并授予合同的投标人。

5. 投标费用

5.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人及采购代理机构均无义务和责任承担任何此类费用。

5.2 本次招标不收取中标服务费。

二、招标文件

6. 招标文件的组成和语言

6.1 招标文件由下列文件以及在招标过程中发出的修正和补充文件组成，共包含以下内容：

- (1) 投标邀请
- (2) 项目需求
- (3) 投标人须知
- (4) 合同条款及格式
- (5) 投标文件格式

6.2 除上述内容外，采购人在规定时间内以书面形式发出的对招标文件的澄清或修改内容，均为招标文件的组成部分，对采购人和投标人起约束作用。

6.3 对招标文件中各类参数、条款和须知中所列的带“★”标注号项为不可负偏离的重要参数要求，在投标响应中须完全实质性响应满足或优于，若其中一项出现劣性负偏离时将作无效投标处理。

6.4 招标文件中重复描述的内容出现不一致时，均以文件中首次对该内容的描述为准。

6.5 本文件的专业技术内容如涉及到有官方强制性要求或行业标准规范限制和禁止性内容时，应以官方强制性要求或行业标准规范为准；否则，以本招标文件约定的技术要求为准。

6.6 未有注明具体相关服务，均以行业通用标准为准。

6.7 答疑会及踏勘现场

(1) 对于有计划举行项目答疑会时，投标人的项目主要负责人等须按时出席，主办方将围绕招标文件的内容现场澄清、解答投标人提出的问题，对个别内容确有必要作澄清修正时，采购人或采购代理机构将按照极大地促进公平竞争的原则，集中统一后以书面形式通知各投标人，各投标人收悉后须按本须知招标文件的澄清（含答疑）或者修改的相应规定予以确认。

(2) 投标人出席答疑会及踏勘现场的费用、过失责任及风险均自行承担。

(3) 对未有计划举行项目答疑会时，投标人如对招标文件内容有疑问需在投标截止时间前3日向采购人或采购代理机构书面提出。

6.8 投标人应认真阅读、并充分理解招标文件的全部内容（包括所有的补充、修改内容、重要事项、格式、条款和技术规范、参数及要求等）。投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标没有对招标文件在各方面都做出实质性响应，将为投标人带来风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标。

7. 招标文件的澄清（含答疑）或者修改

7.1 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件、投标邀请进行必要的澄清（含答疑）或者修改。澄清（含答疑）或者修改并在原发布媒体上发布公告。澄清（含答疑）或者修改的内容为招标文件、投标邀请的组成部分，具有约束作用。

7.2 澄清（含答疑）或者修改的内容影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投

标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。采购人或采购代理机构发出澄清（含答疑）或者修改文件的时间距投标截止时间不足十五天的，投标人一致认为澄清（含答疑）或者修改的内容不影响投标文件编制的，在征得已获取招标文件的投标人同意并书面确认后，可不改变投标截止时间。

- 7.3 投标人在收到该澄清（含答疑）或者修改文件后，应于二十四小时内予以书面回复收悉。若投标人在规定时间内没有回复收悉并经采购代理机构催告后仍不作出的，视其投标已充分考虑了该澄清（含答疑）和修改的内容，并视为已放弃对该澄清（含答疑）和修改内容收悉的质疑权。

三、投标文件的编制

8. 投标文件的语言和计量单位

- 8.1 投标文件的语言：投标人提交的投标文件以及投标人与采购人就有关投标的所有往来函电均应采用中文书写。投标人提交的支持性文件和印刷的文献可以用另一种语言，但均应提交中文译本，并在其后的投标和评标活动中，以中文译本为准。
- 8.2 投标文件的计量单位：除招标文件及其附件资料中有特殊要求外，投标文件中的所有计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位制，等同于国际单位制。

9. 投标文件的组成

- 9.1 投标人编写的投标文件应包括下列部分（具体内容详见“第五章 投标文件格式”，且需按顺序装订成册，并编写目录及连续页码）。本文所指的投标文件均包含以下文件。

(1) 第一部分 资格审查文件

(2) 第二部分 商务技术报价文件

- (i) 商务文件
- (ii) 技术文件
- (iii) 报价文件
- (iv) 其它文件或资料

- 9.2 投标文件所提供的资料必须符合诚实信用、客观真实的原则，对弄虚作假或违背诚信的违法行为，应承担相应的后果及法律责任。

10. 投标文件格式

- 10.1 投标人应按招标文件附件中提供的“投标文件格式”填写“投标函”等附件。
- 10.2 投标人不得将同一子包中的内容拆开投标，否则将导致其投标无效。投标人必须具备独立完成所投子包采购内容的能力。除招标文件另有规定外，中标后不允许再对所投报子包的内容分包、转包。

11. 投标货币和报价要求

- 11.1 除非招标文件另有规定或许可，投标人提供的所有货物和服务均应以人民币进行报价。
- 11.2 任何报价是以投标人可独立履行本次招标第二章采购项目需求合同项下的义务，通过合理

预测与准确核算后，可达到预期设计功能和常规使用效果，满足约定的验收标准和符合自身合法利益的前提下所作出的综合性合理报价，对在投标文件和合同书中未有明确列述、投标方案设计遗漏失误、市场剧变因素、应预见和不可预见的费用等均视为已完全考虑到并包括在投标价之内。

- 11.3 投标价格中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评标时不予核减。投标价中也不得缺漏招标文件所要求的内容，否则，其投标将可能被视为无效投标。
- 11.4 在投标时间截止后至投标有效期截止前任何报价为固定不变价，此报价将作为评审的重要依据之一，但并不是确定中标人的唯一依据。
- 11.5 同一标的物只允许有一个报价，否则，其投标将被视为无效投标。
- 11.6 招标文件除非另有规定的，否则只允许投标人提交一个投标方案，任何有选择性的投标方案其投标将被视为无效投标。

12. 投标人资格的证明文件

- 12.1 投标人应提交证明其有资格参加投标的文件。
- 12.2 投标人应符合招标文件第一章中规定的投标人资格标准，资格证明文件必须真实有效。

13. 证明货物、服务的合格性和符合招标文件规定的文件

- 13.1 投标人应提交证明文件证明其拟供的合同项下的货物、服务的合格性符合招标文件规定。该证明文件作为投标文件的一部分。
- 13.2 证明货物、服务与招标文件的要求相一致的文件，可以是文字资料、图纸和数据。
- 13.3 对照招标文件要求，逐条说明所提供的货物、服务已对采购人的要求做出了实质性的响应，或申明与要求的偏差和例外。
- 13.4 投标人必须对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受采购代理机构、采购人及政府采购监督管理部门等对其中任何资料进行核实的要求。
- 13.5 如果因为投标人投标文件填报的内容不详，或没有提供招标文件中所要求的全部资料及数据，由此造成的后果，其责任由投标人承担。

14. 投标保证金

- 14.1 投标人应向采购代理机构提交投标保证金金额为投标人须知前附表规定的数额，并作为其投标的一部分。
- 14.2 投标保证金是为了保护采购代理机构和采购人免遭因投标人的行为而蒙受损失。采购代理机构和采购人在因投标人的行为受到损害时可根据本须知有关规定没收投标人的投标保证金。
- 14.3 投标保证金应用投标货币即人民币，并采用投标人须知前附表规定的形式提交。
- 14.4 以上形式的保证金须在投标人须知前附表规定的时间之前到帐。
- 14.5 投标保证金请按以下帐号提供：见投标人须知前附表。
- 14.6 凡没有按照本须知规定随附有效的投标保证金的投标，应按本须知有关规定视为非响应性投标予以作为无效投标处理。

14.7 未中标的投标人的投标保证金，将尽速并不晚于《中标通知书》发出后5个工作日内原额不计息退还投标人。

14.8 中标人的投标保证金的退还，必须同时满足以下要求：

- (1) 中标人按投标人须知的规定签订合同。
- (2) 中标人按投标人须知的规定支付了招标代理服务费。
- (3) 如果中标人拒绝支付招标代理费，采购代理机构有权在投标人所交的投标保证金中扣除相应费用。

14.9 下列任何一种情况发生时，投标保证金不予退还：

- (1) 投标人在投标文件中响应的投标有效期内撤回其投标；
- (2) 中标人在规定期限内未能根据投标人须知的规定签订合同；
- (3) 投标人有不真实投标或有违法违规行为的。

15. 投标的截止期

本文规定的投标截止时间，超过截止时点后的投标为无效投标。

16. 投标有效期

- 16.1 投标有效期为投标截止日期后投标人须知前附表规定的天数，投标人的投标文件应在投标有效期内保持有效。投标有效期不足的将被视为实质性不响应招标文件而被宣布无效投标。
- 16.2 特殊情况下，在原投标有效期截止之前，采购人可要求投标人同意延长其投标有效期。这种要求和答复均应以书面形式提供。投标人可拒绝采购人的这种要求。接受延长投标有效期的投标人将不会被要求和允许修正其投标，而只会被要求相应的延长其投标保证金的有效期，在这种情况下，本须知有关投标保证金的退还和没收的规定将在延长了的有效期内继续有效。

17. 投标文件的编制和签署

- 17.1 投标文件应按照本须知有关规定内容及招标文件第五章“投标文件格式”的要求进行编写，并按照**投标文件分别逐页编排不间断的连续页码**。
- 17.2 投标文件中所引用的顺序和编号应与招标文件的要求相一致。投标人在具体的投标内容中应逐条进行回应，可以增加说明或描述性文字。投标文件对招标文件未提出异议的条款，均被视为接受和同意。投标文件与招标文件的任何差异之处，均应按本招标文件第五章投标文件格式中的《商务条款响应表》《技术条款响应表》的格式中逐一说明。
- 17.3 招标文件中所有带“★”符号的条款（如有）是重要的商务要求或关键技术要求与参数，投标人必须予以响应。否则，将视投标人没有响应和不接受该条款，其投标文件将不能通过符合性审查而被认定为无效投标。
- 17.4 投标人应编制投标文件正本和副本，及投标文件电子版，数量详见投标人须知前附表。投标文件没有正本或副本份数不足，及没有电子版投标文件的，其投标将被作为无效投标处理。
 - (1) 每份投标文件必须分别固定装订成册（不得采用活页形式），并在投标文件封面上清楚地标明“正本”或“副本”字样。

- (2) 若本项目包含多个子包，投标人应以拟投标的单个子包为单位，分别准备投标文件，每套投标文件对应一个拟投标的子包，并在每套投标文件的封面清楚地标明所投“包号”。
- (3) 电子文件要求光盘或U盘介质，不留密码，无病毒，不压缩。除投标文件中提供的图片及相关扫描文件外，其他内容应保留EXCEL格式或WORD格式可编辑文档格式文件，如投标人中标，部分内容将用于结果公告公布，电子投标文件与纸质投标文件内容不同，以盖章的纸质投标文件正本为准。
- 17.5 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并在投标文件格式有提示的地方由投标人的法定代表人或经法定代表人正式授权的代表签字及加盖单位公章。投标文件由法定代表人签字的，须在投标文件中出具“法定代表人资格证明书”原件；投标文件由授权代表签字的，则须在投标文件中出具“法定代表人资格证明书”和“法定代表人授权书”原件。投标文件无法定代表人签字或签字人无法定代表人有效授权的，作为无效投标处理。投标文件的副本可采用签字盖章后的正本的复印件。**投标文件的正本和副本均须在封面和骑缝加盖公章**，否则作为无效投标处理；所有的复印件或打印件（包括正本中的投标资料）均应保证清晰可辨，否则不清晰内容的有效性不予被认可。
- 17.6 投标文件中任何行间插字、涂改和增删，必须由投标文件签字人在旁边**签字并加盖投标人公章后方为有效**。

四、投标文件的递交

18. 投标文件的密封、标记和递交

- 18.1 投标人可将投标文件正本和所有的副本分别用密封袋密封，亦可将所有的投标文件装在同一密封袋中密封；无论如何密封，所有密封袋的封口处均须骑缝加盖投标人公章，并按格式要求标注密封袋封面，否则其投标将被拒绝（投标文件密封袋封面格式见第五章投标文件格式）。
- 18.2 所有的密封包装外均应注明以下内容：
- (1) 清楚标明递交至：**佛山市南海区桂城街道公共资源交易所**
 - (2) 项目名称、项目编号、投标文件内容名称（“投标文件”、“正本”、“副本”）；
 - (3) “在____年__月__日__时__分（注：指开标时间）之前不得启封”的字样；
 - (4) 投标人名称和地址，以便若其投标被宣布为“迟到”投标时，能原封退回。
 - (5) 如果投标文件未能按上述要求进行密封包装和加写标记，则采购人及采购代理机构将拒绝接收受理。

19. 投标截止时间及投标地址

- 19.1 投标截止时间及投标地址详见第一章投标邀请函的规定。
- 19.2 采购人及采购代理机构将拒绝受理迟于投标截止时间送达的投标文件，亦不受理未按规定投标地址送达的投标文件。
- 19.3 根据本须知“招标文件的修改”规定，采购人有权通过修改招标文件而适当延长投标截止时间。在此情况下，采购人和投标人受投标截止时间制约的所有权利和义务均应延长至新

的截止时间。

19.4 采购代理机构于开标截止时间前见投标人须知前附表开始接收投标文件，采购人或者采购代理机构收到投标文件后，应当如实记载投标文件的送达时间和密封情况，签收保存，并向投标人出具签收回执。任何单位和个人不得在开标前开启投标文件。

19.5 投标文件应以密封包装当面递交。

20. 迟到的投标文件

采购人将拒绝并原封退回本次招标投标截止时间后收到的任何投标文件。

21. 投标文件的修改与撤回

21.1 投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章、密封后，作为投标文件的组成部分。在投标截止时点之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

21.2 投标人在递交投标文件后，可以撤回其投标，但投标人必须在规定的投标截止时点前以书面形式告知采购代理机构。

21.3 从投标截止期至投标人在投标函格式中确定的投标有效期期满这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将按照本须知的规定被没收。

21.4 投标人所提交的投标文件在评标结束后，无论中标与否都不退还。

五、开标、评标和定标

22. 开标

22.1 采购代理机构在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。投标人代表及被邀请的有关代表需依时参加，参加开标的代表签到出席开标仪式。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

22.2 投标人代表必须按照投标人须知前附表规定的要求参加开标会议。

22.3 递交投标文件的投标人不足 3 家的，不进行开标。

22.4 开标时，应当由投标人或者其推选的投标代表检查投标文件的密封情况；经确认无误后，由采购人或者采购代理机构工作人员当众拆封。任何密封性文件的包装，均以不会损害各投标当事人的合法权益为合格标准。对于构成直接、明显的侵权行为和事实时，侵权者将作为无效投标处理。投标人代表需签署投标文件密封确认。

22.5 投标文件拆封后，采购代理机构工作人员当众唱标，将宣布投标人名称、投标价格和开标一览表内容及招标文件规定的需要宣布的其他内容。

22.6 开标过程应当记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认。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的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。投标人未参加开标的，视同认可开标结果。

- 22.7 在开标时没有启封和读出的投标文件（包括按照本须知投标文件的修改与撤回递交的修改书），在评标时将不予考虑。没有启封和读出的投标文件将原封退回给投标人。
- 22.8 采购代理机构将在开标记录表上记录唱标内容，并当场公示。如开标记录表上内容与投标文件不一致时，投标人代表须当场提出。开标记录表由记录人、唱标人、投标人代表和有关人员共同签字确认。

23. 评标委员会的组成及评审工作要求

- 23.1 评标委员会由采购代理机构依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定组建。评标委员会成员由采购人代表和评审专家组成，成员为5人以上单数，其中评审专家不少于成员总数的三分之二，评审专家从省级政府采购专家库中随机抽取或法律法规允许的其他方式选定。
- 23.2 评标委员会应当按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。
- 23.3 评标委员会将本着公平、公正、科学、择优的原则，严格按照法律法规和招标文件的要求推荐评审结果。评标中因评标委员会成员缺席、回避或者健康等特殊原因导致评标委员会组成不符合规定的，采购人或者采购代理机构应当依法补足后继续评标。被更换的评标委员会成员所作出的评标意见无效。无法及时补足评标委员会成员的，采购人或者采购代理机构应当停止评标活动，封存所有投标文件和开标、评标资料，依法重新组建评标委员会进行评标。原评标委员会所作出的评标意见无效。
- 23.4 评审期间，采购人、采购代理机构、评标委员会不得对招标文件中一些涉及竞争的公平、公正性重要内容（包括带“★”项）进行现场临时修改调整，也不得单独与投标人进行联系接触。
- 23.5 评标委员会判断投标文件的有效性、合格性和响应情况，仅依赖于投标人最基本的商业诚信和所递交一切文件的真实表述，不额外主动寻求外部证据，不受与本项目无直接关联的外部信息、传言而影响自身的专业判断。
- 23.6 评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。
- 23.7 如对招标文件、投标文件及相关补充文件的理解存有歧义时，评标委员会可对这些文件或向有关方面进行查证了解质询，并通过表决达成一致处理意见。任何形式的决定，须以合法公正和有利于项目的安全顺利实施为前提。
- 23.8 评标委员会只就投标文件中所载明的情况进行评审，严格按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标，独立对每个有效投标人的投标文件进行评价、打分。
- 23.9 评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：
- (1) 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
 - (2) 要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
 - (3) 对投标文件进行比较和评价；

(4) 确定中标候选人名单；

(5) 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

23.10 评标委员会不向投标人退还投标文件。

24. 投标文件初审

24.1 **资格性审查：**公开招标采购项目开标结束后，采购人代表**或者**采购代理机构工作人员依法对投标人的资格进行审查。依据法律法规和招标文件的规定，对照投标文件中资格证明等进行审查，以确定投标人是否符合投标资格，并向评标委员会提交资格性审查结论表。通过资格审查不足 3 家的，不再进行评标，宣布废标。

资格性审查表。

评审内容	采购文件要求（详见《资格性审查表》各项）
资格性审查	1、营业执照，或事业单位法人证书，或执业许可证（如本项目包括非企业专业服务机构的），或自然人二代身份证等证明文件的复印件。
	2、履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：投标人可提供但不限于以下举例的证明材料(如经营场所、所拥有的设备、资源等图片描述或材料复印件)。
	3、财务状况报告。 提供下列材料复印件之一即可： (1)经审计的 2017 年度的财务报告(要求：由第三方会计师事务所出具并加盖其公章，且能反映审计结论)； (2)基本开户银行出具的资信证明（要求：投标截止之日前 6 个月内出具且在有效期内的，能够清晰反映供应商的商业信誉情况，如成立时间不足 6 个月的，按成立时间提供，如资信证明不能体现基本开户账户的，应另附开户许可证）； (3) 其他组织和自然人须提供缴纳税收和凭据和缴纳社会保险的凭据。 (4) 财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。 注：如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。
	4、依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料：税务登记证(地税或国税)复印件（如无，须提供相关证明材料。已按《关于我省实施“三证合一”“一照一码”改革的通告》规定，取得“一照一码”营业执照的，则无需提供。） 2017 年内任 1 月份或任 1 季度缴纳税收和保险的凭证复印件。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的，应提供相应文件证明。

	<p>5、在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)中查询结果页面的打印件。递交投标文件时间截止后,资格审查期间查询投标人在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)相关主体信用记录,信用记录查询采取保留查询结果页面打印件的方式进行留存,经查询发现投标人被列入失信被执行人、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的,将拒绝其投标。</p>
	<p>6、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。</p>
	<p>7、满足招标文件及法律法规规定的其他事项(如是否按本文要求登记报名、是否非联合体等)。</p>

24.2 **符合性审查:** 评标委员会依据资格性审查结果,对通过资格性审查的投标人进行符合性审查,对照本项目的技术、商务、预算金额及文件制作要求,审查投标文件是否完全实质性响应招标文件的要求、投标保证金缴纳情况等,没有出现重大偏离。

符合性审查表

<p>评审内容</p>	<p>采购文件要求(详见《符合性审查表》各项)</p>
<p>符合性审查</p>	<p>(1) 已按照招标文件的规定提交保证金;</p> <p>(2) 投标文件已按招标文件要求签署、盖章;</p> <p>(3) 报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价;</p> <p>(4) 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;</p> <p>(5) 未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形;</p>

24.3 **投标文件的澄清:** 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,评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。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其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正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。

24.4 **实质性响应:** 是指符合招标文件的关键性和重要要求、条款、条件、规定,且没有不利于项目实施质量效果和服务保障的重大偏离或保留。实质性条款包括但不限于本文件涉及的

“商务要求中的各项条款”及其它带“★”标注的强制响应条款。

24.5 **重大偏离或保留**：是指影响到招标文件规定的范围、质量和性能或限制了采购人的权力和投标人义务的规定，而调整纠正这些偏离将直接影响到其它投标人的公平竞争地位。

24.6 **轻微偏离**：是指投标文件能够实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据等情况，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他投标人造成不公平的结果。它包括负偏离（劣于）和正偏离（优于）。

25. 相同品牌的认定：

25.1 采用最低评标价法的采购项目：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，评标委员会按照商务条件比较优的推荐一名投标人参加评标，其他投标无效。

25.2 使用综合评分法的采购项目：提供相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，按一家投标人计算，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，评标委员会按照投标报价低的推荐中标人资格，得分仍旧相同的采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

25.3 非单一产品采购项目：非单一产品采购项目的核心产品在本文第二章载明，未载明的均作为核心产品。评标委员会依照投标人投标的核心产品评审是否属于相同品牌，属于相同品牌的按上述规定进行处理。

26. 原件备查（如有要求）：

本招标文件如有要求须提供投标资料原件备查的，投标人须在本文规定的递交投标文件时间内递交原件以供核查，未按规定时间递交的原件拒绝接收。所有拟提交备查的原件应装在一个带锁扣或绳扣的文件袋（牛皮纸质或塑料材质均可）内并附列清单明细一式两份，以便交接时核对。未能提交原件以供核查的投标资料，评审不予认可其有效性，投标人须自行承担不利后果。所有提交备查的原件将在评标核查完毕后退回。

27. 废标条件

27.1 在招标采购中，本项目出现下列情形之一的，应予以废标：

- （1）符合专业资格条件者或对公开招标文件作实质响应的有效投标人不足三家；
- （2）采购过程出现影响公平竞争的违法、违规行为；
- （3）因重大变故，采购任务取消的。

28. 无效投标

28.1 无效投标行为的认定，投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- （1）未按照招标文件的规定提交保证金的；
- （2）投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- （3）不具备招标文件规定的资格要求的；
- （4）报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- （5）投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形的。

29. 串通投标

29.1 有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- (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。

六、 评审方法及标准

30. 评审方法

评审方法：综合评分法。

31. 评审标准

- 31.1 对通过符合性审查的投标人进行综合评审，综合评审包括商务、技术和报价三个部分，具体评审因素见下表。（评分按四舍五入的原则精确至小数点后两位）
- 31.2 比较与评价：评标委员会对各投标文件的技术、商务方案进行细化评审和综合比较，对照所公布的量化评分内容进行独立评分。
- 31.3 综合汇总：将各评委的评分进行汇总，按综合总分从高到低顺序排列，并按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人推荐中标候选人。
- 31.4 综合评议指标表：

序号	评分项			权重
1	价格			15
	所有通过资格性符合性检查且进入最后评审的投标人的总报价中， 1. 物业管理费：以最低价格为基准价格；等于基准价格为 15 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) × 15% × 100。			
	商务部分			35 分
2	序号	评分因素	权重	评分准则
	1	守合同重信用证书(或重合同守信用)	3	1、投标人近年获得工商行政管理部门颁发的守合同重信用证书（或重合同守信用）限情况。【该项评分以投标人提供守合同重信用（或重合同守信用）证书复印件为准】 连续 1-3 年的，得 1 分；连续 4-6 年的，得 2 分；连续 6 年以上的，得 3 分；其他，得 0 分。 开标时提供原件核查，否则不得分。

	2	投标人 ISO 认证情况	3	具有在有效期内的质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，每具有一个得 1 分，最高得 3 分。开标时提供原件核查，否则不得分。
	3	同类服务项目经验评价	16	<p>1. 医院物业管理项目：投标人近五年内承接或完成过的医院后勤物业管理服务项目，单项合同金额 700 万或以上的，每项得 2 分，此项最高得 8 分；</p> <p>2、投标人的同类项目业绩中，其中在管的医院一体化后勤服务项目中，有提供以下服务内容：①保洁服务②运送服务③绿化管理服务④保安服务⑤专职陪护服务⑥洗衣服务⑦停车场收费管理服务⑧导梯服务⑨维修服务⑩污水处理服务⑪太平间管理，共 11 项。若包括上述服务内容： ①4 项≤服务内容 < 7 项，得 2 分 ②7 项≤服务内容 < 10 项，得 5 分 ③服务内容 11 项及以上，得 8 分 注： 1. 以上服务项目不重复计分，以投标人最高得分的一个医院项目为本项最终得分，其它项目不列入计分项，本分项最高得 8 分； 2. 提供对应的合同书复印件，合同内容应体现以上服务内容，若以上材料不能反映项目内容，应再另附证明材料。 3. 开标时提供合同原件供评委查验，不提供原件不计分。</p> <p>证明材料： (1) 项目合同、中标通知书； (2) 开标时提交以上原件供核查，没有原件不得分。</p>
	4	信息化技术管理能力	5	<p>投标人具有完善专业的医院后勤物业信息化管理平台，服务功能模块包含保安、清洁、维修、运送、洗衣的，每项得 1 分，最多得 5 分。</p> <p>评审依据：要求提供相应的功能描述和软件截图加盖投标人公章，开标当日可进入投标人信息化管理平台（提供 IP 网络链接、查询账号、密码）供查证，不提供不得分。</p>
	5	企业荣誉	6	<p>1. 物业管理评优业绩： ①每获得一个国优项目，得 3 分； ②每获得一个省优项目，得 2 分； ③每获得一个市优项目，得 1 分。 （同一项目的国优、省优、市优有重复的按最高级别奖项计算一次，本项评分最高得 3 分。以提供合同书及评优结果文件的复印件加盖投标人公章为准，不提供不得分。）</p> <p>2. 投标人 2015 年—2017 年三年期间管理的项目曾获得市级及以上行业主管部门或相关行业协颁发的物业管理示范称号，得 3 分。 以提供相关证书复印件加盖投标人公章，并能同时提供该人员开标前三个月在本单位的社保证明或单位代缴个人所得税证明的复印件加盖投标人公章为准，未按要求提供不得分。）</p>

	6	客户评价	2	2015年1月1日以来, 投标人获得服务单位授予的有关服务的表扬信、优质服务评价函、嘉奖通知、表扬锦旗等每次(同一单位以一次计算)加0.5分, 本小项累计最高加2分。 (提供相关证明材料复印件作为证明材料。)
3	技术服务部分			50分
	序号	评分因素	权重	评分准则
	1	对项目理解程度	4	根据投标人对项目理解程度进行打分。 优: 4分, 良: 3分, 中: 1分。
	2	对服务需求的响应程度	4	根据投标人对服务需求的响应程度进行评价。 完全响应得4分; 大部分响应得3分; 小部分响应得1分; 无响应得0分。
	3	制度管理模式、服务工作目标、内容及方案	4	根据所制定的制度及管理方案的完善程度进行评价。 优: 4分, 良: 3分, 中: 1分。
	4	工作人员培训及管理	4	根据所制定的培训方案的合理程度进行评价。 优: 4分, 良: 3分, 中: 1分。
	5	组织架构及运作流程	4	根据投标人针对本项目设立的组织架构合理性、可操作性进行评价, 横向对比 优: 4分, 良: 3分, 中: 1分。
	6	项目经理、主管的资质和经验	6	根据投标人针对本项目拟派管理人员情况进行评分: 1、项目经理资历评价: 本科学历, 从事医院后勤服务一体化管理6年以上, 同时具备以上资历得3分, 不同时具备以上资历得0分; 2、保安部长资历评价: 退伍军人, 持有《建(构)筑物消防员证》, 从事保安管理工作经验6年以上, 同时具备以上资历得3分, 不同时具备以上资历得0分; 本项最高得6分, 开标时提供以上证书原件及有关的聘任文件或证书原件, 提供投标截止之日前连续6个月在单位购买社保或缴纳个人所得税证明原件, 不提供原件不得分。
	7	拟投入设备设施	4	横向对比各投标人拟投入本项目的设备、设施、工具、物料 优: 得4分; 良: 得3分; 中: 得2分; 差: 1分。
8	服务人员工资的合理性	6	横向对比各投标人服务人员工资福利的合理性 优: 6分; 良: 4分; 中: 2分; 差: 1分。	

	9	应急预案处理能力	6	1. 考查投标人处理突发事件的应急管理制度及预案的详细程度、合理性、可操作性。横向对比，优：6分，良：4分，中：2分，未提供不得分。 备注：可从大型公共事件应对（如医闹事件，火灾或台风应急响应等），大型对外活动的接待及安保等方面的处理。
	10	质量绩效满意度考核方案	8	根据各投标人针对本项目各类服务人员是否有科学合理的质量绩效考核方案，要求从工作标准、客户评价、工作质量、日常督导结果等方面制定。横向对比： 优：8分，良：5分，中：3分，差：1分。

注：综合评议指标表中“优、良、中、差”的评审量化标准见下表：

评分级别	泛指定义
优	无任何负偏离/优于招标文件要求/响应程度同比水平最优/完整/详细/准确/高/程度深等。
良	基本上没有负偏离/基本满足招标文件要求/响应程度同比水平相对较优/较完整/较详细/较准确/较高/程度较深等。
中	略有负偏离/部分不能满足招标文件要求/响应程度同比水平一般/尚可/某部分欠完整/程度一般等。
差	大部分负偏离/大部分不满足招标文件要求/响应程度同比水平差/大部分欠完整/程度差等。

31.5 投标报价的评审

(1) 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- i) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- ii) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- iii) 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；
- iv) 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。
- v) 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，投标人应采用书面形式予以确认，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字，经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。
- vi) 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，应当要求其投标代表在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

vii) 投标报价有明显缺漏项的, 评标委员会不能以修正方式确定其投标方案的, 应作为无效投标处理;

(2) 政策性价格折扣:

符合要求的有效投标人, 依照《政府采购促进中小企业发展暂行办法》的规定, 对小型或微型企业的投标进行扶持(监狱企业视同小型、微型企业, 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。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。残疾人福利性单位须提供《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》规定的《残疾人福利性单位声明函》), 并按照以下比例给予相应的价格扣除:

对小型和微型企业产品的价格扣除6%, 评审价格= (总投标报价—小型和微型企业产品的价格)+小型和微型企业产品的价格×(1-6%)

(i) 中型企业不享受以上优惠。

(ii) 小型和微型企业产品包括货物及其提供的服务与工程。

(iii) 符合要求的投标人须按《政府采购促进中小企业发展暂行办法》(财库[2011]181号)格式提供“中小企业声明函”、“小型和微型企业产品说明”以及“公司从业人员数量、上年度营业收入总额说明”。投标人如不能完整提供上述资料的将不能享受相应的价格折扣。

(3) 评标价的确定: 按上述条款的原则评审修正后的价格为评标价。

(4) 计算价格评分: 各有效投标供应商的评标价中, 以通过价格评审和调整后的最低价格作为评标基准价, 各有效投标供应商的价格评分统一按照下列公式计算:

(5) 价格评分= (评标基准价÷评标价) ×10%×100。

31.6 评分汇总

商务总分= 各评委商务评分总和 ÷ 评委人数

技术总分= 各评委技术评分总和 ÷ 评委人数

综合总分= 商务总分+技术总分+价格总分

32. 推荐中标候选人名单

32.1 评标结果按评审后综合得分由高到低顺序排列, 推荐排名第一的单位为中标候选人。最终评标得分相同的, 按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的, 按技术指标得分顺序排列, 按上述方式仍未能确定排名顺序的由评标委员会投票确定。

32.2 评审过程中涉及和产生的所有程序文件、原始打分表格、评审综合评审意见、推荐意见、评标报告等, 均须由评委会成员签名确认。

33. 评审结果的确定

采购人在法定时间内对评审推荐结果进行确认。采购代理机构将在评审结束后, 向采购人递交评审推荐意见。采购人依法确定中标人。

34. 中标结果公告

34.1 评审结果经采购人确认后,采购代理机构将按投标人须知前附表规定的媒体发布中标结果公告。

34.2 中标结果公告内容应当包括采购人和采购代理机构的名称、地址、联系方式,项目名称和项目编号,中标供应商名称、地址和中标金额,主要中标标的的名称、规格型号、数量、单价、服务要求以及评审专家名单。

35. 中标通知书

35.1 中标人确定后,采购代理机构将向中标人发出中标通知书。

35.2 中标通知书是合同的一个组成部分。

36. 询问、质疑、投诉

36.1 询问

投标人对政府采购活动事项(招标文件、采购过程和中标结果)有疑问的,可以向采购人或采购代理机构提出询问,采购人或采购代理机构将3个工作日内作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密。询问可以口头方式提出,也可以书面方式提出,书面方式包括但不限于传真、信函、电子邮件。联系方式见《投标邀请函》中“采购人、采购代理机构的名称、地址和联系方式”。

36.2 质疑

(1) 投标人认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的,以书面形式向采购人或采购代理机构书面提出质疑:

(2) 采购文件在指定的政府采购信息发布媒体上公示最少5个工作日;购买本招标文件的投标人认为招标文件的内容损害其权益的,可以自购买采购文件之日起7个工作日内以书面提出质疑;认为中标结果使自己权益受到损害的,可在知道或者应知道权益受到损害的7个工作日内以书面提出质疑。**供应商质疑、投诉应当有明确的请求和必要的证明材料;**

(3) 质疑函格式必须严格按照以下格式和有关质疑的规定进行。

关于(采购人)(项目名称)的质疑函

(政府采购代理机构或采购人):

我公司依法参与了(政府采购代理机构或采购人)于____年__月__日组织的政府采购活动。根据《政府采购法》和《政府采购供应商投诉处理办法》等规定,我认为(采购项目名称)(采购项目编号:____)项目的采购活动中,(采购文件、采购过程、中标(成交)结果)损害了我公司权益,特提出质疑。

一、我认为项目的采购文件/采购过程/中标(成交)结果损害了我司权益,具体事项如下(列明质疑事项的同时,依法举证):

1. _____;
2. _____;
-

二、为维护我公司的合法权益,现要求贵方就上述质疑事项依照政府采购有关规定在限期内作出回复。

质疑供应商:____(签章)____ 法定代表人: _____

地址: _____ 电话: _____ 邮编: _____

电子邮箱: _____ 传真: _____

_____年__月__日

36.3 投诉

质疑供应商对采购人、采购代理机构的质疑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，可以在质疑答复期满后 15 个工作日内向同级政府采购监督管理部门投诉。政府采购监督管理部门在收到投诉后 30 个工作日内，对投诉事项作出处理，并以书面形式通知投诉人和投诉事项有关的当事人；投诉应当有明确的请求和必要的证明材料，供应商投诉的事项不得超出已质疑的事项的范围；政府采购监督管理部门必要时可以进行调查取证或者组织质证，对依法进行调查取证的，投诉供应商与投诉有关的当事人应当如实反应情况，并提供相关材料；捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，应当予以驳回，并承担法律责任。

(2) 投诉书格式必须严格按照以下格式和有关投诉的规定进行。

投 诉 书

投诉人：_____ 法定代表人：_____

地址：_____ 电话：_____ 邮编：_____

电子邮箱：_____ 传真：_____

委托代理人姓名：_____ 职业：_____

住址：_____ 联系电话：_____

被投诉人：_____ 法定代表人：_____

地址：_____ 电话：_____ 邮编：_____

电子邮箱：_____ 传真：_____

我公司参加了 _____年__月__日被投诉人组织的（采购人）（项目名称）（项目编号）的采购活动，我认为该项目的（采购文件、采购过程、中标（成交）结果）损害了我公司权益，对此，我公司于_____年__月__日向（政府采购代理机构或采购人）提出了质疑，（其于_____年__月__日作出书面答复，因对其作出的答复不满意）/（被质疑人未在法定期限内予以答复，按照政府采购有关规定），现向贵机关提起投诉：

1. 具体的投诉事项及事实依据；
2. 质疑和质疑答复情况的简要描述；
3. 投诉请求；

本投诉书正本两份，副本____（）份并附电子文档。

附件：质疑函、质疑答复函、证据材料及相关证明材料(复印件)____份，共____页。

投诉供应商：（盖章）

法定代表人：（签字）

年 月 日

七、授予合同

37. 合同的订立和履行

37.1 采购人与中标人应按照《中标通知书》指定的时间内依据《合同法》、招标文件要求和中标人投标文件承诺签订政府采购合同。

37.2 招标文件、投标文件、招投标过程相关澄清材料及来往文件、《中标通知书》等，均作为合

同订立和裁定争议的依据。对这些文件个别条款要约的理解存在歧义、偏差、含糊、疏漏等情形时，均以采购代理机构的理解确认为准。

- 37.3 政府采购合同应当按照平等、自愿的原则拟定，合同标的、数量、金额、服务承诺、履约方式等必须与招标文件和中标人的投标文件保持一致，不得背离招标文件和投标文件实质性内容签订的政府采购合同。在不违反原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本中个别非招标文件规定和投标文件承诺的合同条款共同协商完善补充修订。
- 37.4 投标人对在投标文件和合同书中未有明确列述、投标方案设计遗漏失误、市场剧变因素、应预见和不可预见等合同需要增加的内容，视为完成本项目合同的必要条件，且费用已完全考虑到并包括在投标总价内，而非属于赠品、回扣或者属于采购无关的其他商品、服务。
- 37.5 政府采购合同订立后，合同各方不得擅自变更、中止或者终止合同。政府采购合同需要变更的，采购人应将有关合同变更内容，以书面形式报政府采购监督管理机关备案；因特殊情况需要中止或终止合同的，采购人应将中止或终止合同的理由以及相应措施，以书面形式报政府采购监督管理机关备案。
- 37.6 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商签订补充合同，但补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。
- 37.7 合同生效后一切行为均适用于《中华人民共和国合同法》，履约期间有违约过错的一方，须承担相应的责任。
- 37.8 采购合同根据项目同级政府采购管理部门要求见证的，须向投标人须知前附表规定的部门提交见证。

第四章 合同条款及格式

注：本合同格式仅为合同的参考文本，合同签订双方可根据项目的具体要求进行修订，但合同标的、数量、金额、服务承诺、履约方式等必须与招标文件和中标人的投标文件保持一致。在不违反原采购方案要求和各方认可的文件内容前提下，合同当事人可对合同范本中个别非招标文件规定和投标文件承诺的合同条款共同协商完善补充修订。

合 同 书

(仅供参考)

合同编号: _____

项目名称: _____

项目编号: _____

合同格式

甲 方：_____(采购人/用户单位)_____

乙 方：_____(中标人/供应方)_____

采购代理机构：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》、招标文件的要求，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

根据 _____ 项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《合同法》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

一、合同金额

二、服务内容及要求

三、甲方乙方的权利和义务

(一) 甲方的权利和义务

(二) 乙方的权利和义务

四、服务期间（项目完成期限）

委托服务期间自_____年_____月至_____年_____月止。

五、付款方式

1、采购人按每年承包价分十二个月平均计算，若中标人在上月服务中有被采购人就其质量扣罚的，采购人将扣除后剩余部份的金额在每月 7 日之前（如遇节假日顺延至第一个工作日）凭中标人开具的普通发票支付上月的承包费用；若中标人在上月服务中没有被采购人就其质量扣罚的，采购人在每月 7 日之前（如遇节假日顺延至第一个工作日）凭中标人开具的普通发票支付上月的承包费用。

2、中标人必须按南海区税务部门有关政策及桂城街道政府相关要求开具国家法定的发票。

六、知识产权归属

七、保密

八、违约责任与赔偿损失

1. 乙方提供的服务不符合谈判文件、报价文件或本合同规定的，甲方有权拒收，并且乙方须向甲方支付本合同总价5%的违约金。

2. 乙方未能按本合同规定的时间提供服务，从逾期之日起每日按本合同总价3%的数额向甲方支付违约金；逾期半个月以上的，甲方有权终止合同，由此造成的甲方经济损失由乙方承担。

3. 甲方无正当理由拒接受服务，到期拒付服务款项的，甲方向乙方偿付本合同总的5%的违约金。甲方人逾期付款，则每日按本合同总价的3%向乙方偿付违约金。

其它违约责任按《中华人民共和国合同法》处理。

九、争端的解决

1) 合同执行过程中发生的任何争议，如双方不能通过友好协商解决，按相关法律法规处理。

十、不可抗力：任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件结束后 1 日内向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

十一、税费：在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

十二、其它

1. 所有经双方或多方签署确认的文件（包括会议纪要、补充协议、往来信函）、采购文件和响应承诺文件、合同的附件及《中标通知书》均为本合同不可分割的有效组成部分，与本合同具有同等的法律效力和履约义务，其生效日期为签字盖章确认之日期。
2. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。
3. 未经甲方书面同意，乙方不得擅自向第三方转让其应履行的合同项下的义务。
4. 本合同一式_____份，甲方执_____份，乙方执_____份。
5. 本合同共计_____页 A4 纸张，缺页之合同为无效合同。
6. 本合同签约履约地点：广东省佛山市南海区。

甲方（盖章）：

乙方（盖章）：

法人代表或授权代理人（签字）：

法人代表或授权代理人（签字）：

地址：

地址：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

收款专户如下

开户名称：

银行帐号：

开 户 行：

第五章 投标文件格式

提示：投标文件的制作应严格按照本文第三章投标人须知规定以及本章格式中的要求进行编制，否则，其投标将存在被认定为无效投标的风险。

投标文件封面格式

注：封面格式仅供参考，投标人可根据格式内容自行设计投标文件封面。

投标文件的【正本】及所有【副本】的封面及骑缝均须加盖投标人公章。

项目名称： _____

项目编号： _____

投标文件

正本/ (副本)

投标人名称： _____

投标人地址： _____

投标人联系电话： _____

投标人传真： _____

投标人联系人： _____

二〇一八年 月 日

注：目录格式中的序号、条目等内容仅供参考，投标人可根据自身实际提交资料内容自行设计投标文件目录。

投标文件目录

第一部分 资格审查文件	()
关于资格的声明函.....	()
第二部分 商务技术报价文件	()
一、符合性自查表.....	()
二、评审项目投标资料表.....	()
三、商务文件.....	()
3.1 投标函.....	()
3.2 法定代表人资格证明书.....	()
3.3 法定代表人授权书.....	()
3.4 投标保证金.....	()
3.5 商务条款响应表.....	()
3.6 投标人综合概况.....	()
3.7 企业资质文件与荣誉.....	()
3.8 同类项目经验介绍.....	()
四、技术文件.....	()
4.1 技术要求响应表.....	()
4.2 项目组织方案.....	()
五、 报价文件.....	()
5.1 开标一览表.....	()
5.2 投标分项报价表.....	()
5.3 中小企业投标产品资料.....	()
六、其它文件或资料.....	()

第一部分 资格审查文件

一、关于资格的声明函

致：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

关于贵方（项目名称：（项目编号：））投标邀请，本签字人愿意参加投标，提供招标文件规定的服务，并声明提交的下列文件是准确和真实的：

（一）、我方承诺满足《政府采购法》第二十二条规定的条件及其他相关要求：

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；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 参加政府采购活动前三年内，在经营活动中无重大违法记录；
6. 我方在参加本次政府采购活动前三年内，我方在经营活动中没有“因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚”违法记录，或因违法经营被禁止参加政府采购活动的期限已届满。
7. 满足法律、行政法规规定的其他条件。

（二）、我方按下表要求在本表后附所需资格证明资料，并承诺以下所提供的资料复印件或打印件是准确和真实的。

投标人须在对应的口打“√”（或把对应的“□”改成“√”），所提供的资料复印件或打印件均加盖投标人公章。

序号	资格性审查资料	自查结论	资料所在页码
1	营业执照，或事业单位法人证书，或执业许可证（如本项目包括非企业专业服务机构的），或自然人二代身份证等证明文件的复印件。（如营业执照没有显示具体经营范围，则还须提供工商行政主管部门公示平台查询打印结果。）	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
2	履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料：投标人可提供但不限于以下举例的证明材料(如经营场所、所拥有的设备、资源等图片描述或材料复印件)。	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
3	财务状况报告。提供下列材料复印件之一即可： (1)经审计的2017年度的财务报告(要求：由第三方会计师事务所出具并加盖其公章，且能反映审计结论)； (2)基本开户银行出具的资信证明（要求：投标截止之日前	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	

	<p>6个月内出具且在有效期内的,能够清晰反映供应商的商业信誉情况,如成立时间不足6个月的,按成立时间提供,如资信证明不能体现基本开户账户的,应另附开户许可证);</p> <p>(3)其他组织和自然人须提供缴纳税收和凭据和缴纳社会保险的凭据。</p> <p>(4)财政部门认可的政府采购专业担保机构出具的投标担保函。</p> <p>注:如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。</p>		
4	<p>依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料:税务登记证(地税或国税)复印件(如无,须提供相关证明材料。已按《关于我省实施“三证合一”“一照一码”改革的通告》规定,取得“一照一码”营业执照的,则无需提供。)2017年内任1月份或任1季度缴纳税收和保险的凭证复印件。如依法免税或不需要缴纳社会保障资金的,应提供相应文件证明。</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
5	<p>在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)中查询结果页面的打印件。递交投标文件时间截止后,资格审查期间查询投标人在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)相关主体信用记录,信用记录查询采取保留查询结果页面打印件的方式进行留存,经查询发现投标人被列入失信被执行人、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的,将拒绝其投标。</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
6	<p>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。</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	
7	<p>满足招标文件及法律法规规定的其他事项(如是否登记报名、是否非联合体等)。</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	

注:本声明函盖章签名处必须加盖投标人公章和由投标人代表签字,否则其投标无效。

投标人代表签字: _____

投标人名称(盖单位公章): _____

日期: ____年 ____月 ____日

二、投标人无重大违法记录的声明

没有重大违法记录的书面声明

佛山市南海区桂城街道公共资源交易所：

关于贵单位组织的_____（项目名称）_____【项目编号：_____】，本公司（企业）参加投标，
并声明：

我单位参加本项目投标前3年内没有因经营活动受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，参加本项目投标时也没有被禁止参加政府采购活动并处于有效处罚期内。

特此声明。以上声明内容如有虚假，我单位愿承担相应法律责任。

法定代表人（或法定代表人授权代表）：

投标人名称（盖公章）：

日期： 年 月 日

第二部分 商务技术报价文件

一、符合性自查表

评审内容	采购文件要求 (详见《符合性审查表》各项)	自查结论	证明资料
符合性审查	(1) 已按照招标文件的规定提交保证金;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	(2) 投标文件已按招标文件要求签署、盖章;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	(3) 报价未超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	(4) 投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页
	(5) 未发现法律、法规和招标文件规定的其他无效情形;	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第()页

注：以上材料将作为投标人符合性审查内容的重要组成部分，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中如实提供，并在对应的□打“√”（或把对应的“□”改成“√”）。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：_____年____月____日

二、评审项目投标资料表

序号	评审细则	自评分	证明文件
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页
			见投标文件第 () 页

注：请参照招标文件第三章投标人须知评标办法“综合评议指标表”中的评议指标逐条填写并注明对应页码。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：____年__月__日

三、商务文件

3.2 法定代表人/负责人资格证明书

致佛山市南海区桂城街道公共资源交易所：_____

姓名：_____ 性别：_____ 年龄：_____ 职务：_____ 身份证号码：_____ 系 _____（投标人名称）的法定代表人。为参加_____（项目名称）_____（项目编号：_____）的投标，签署投标文件、进行合同洽谈、签署合同和处理与之有关的一切事务。

特此证明。

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：本证明书投标人必须提供。此处所述“法定代表人”，须与投标人的“营业执照”上的内容一致。

法定代表人身份证复印件
(正、反面)

3.5 商务条款响应表

项目名称：_____ 项目编号：_____

一、商务条款响应情况		
序号	主要条款	是否响应
1	完全理解并接受商务条款要求，全部商务条款均能完全响应	
2	完全理解并接受对投标人的各项须知、规约要求和责任义务	
3	报价内容均涵盖报价要求之一切费用和伴随服务	
4	同意接受合同范本所列述的各项条款	
5	同意按本项目要求缴付相关款项	
6	同意接受采购方发布的补充通知中各项商务要求（如有）	
7	同意采购方以任何形式对我方投标文件商务部分的内容真实性和有效性进行审查、验证	
二、商务条款偏离情况说明（如有）：		
三、不同意公开的商务部分内容（如有）：		

招标文件“商务需求”所述内容和条款如本文未有特别声明均作为投标实质性响应内容（即视为标注★号条款），投标人投标时必须响应满足或实质性优于。否则，其投标将被认定为不能满足招标文件要求而作为无效投标处理。

注：1、响应栏内打“√”表示完全响应；打“×”视为偏离，请在“商务条款偏离情况说明”栏中扼要说明偏离情况。

2、若上述商务条款内容与“项目需求”列述不一致时，均以“项目需求”详细内容为准。

3、本表内容不得擅自删改。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

3.6 投标人综合概况

项目名称：_____ 项目编号：_____

投标人基本情况表						
投标人名称						
地址						
投标人单位简介及机构设置						
投标人单位优势及特长						
投标人单位概况	注册资本	万元	占地面积	m ²		
	职工总数	人	建筑面积	m ²		
	资产情况	净资产	万元	固定资产原值	万元	
		负债	万元	固定资产净值	万元	
财务状况	年度	主营收入 (万元)	收入总额 (万元)	利润总额 (万元)	净利润 (万元)	资产负债率
	2017					

- 注：1. 文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及资质状况及技术力量等。
 2. 投标人填报此表的数据不得有虚假。否则，一经查实，投标人须自行承担相关后果。
 3. 财务数据以 2016 年年度财务报表（资产负债表、利润表和现金流量表）为准。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

3.7 企业资质文件与荣誉

项目名称：_____ 项目编号：_____

资质内容	证书名称	发证机构	有效期	证明文件所在页码
企业各类专业技术资质证				
企业所获荣誉证书和奖励				

- 1、根据招标文件第三章投标人须知评标办法“**综合评议指标表**”**评审细则**的要求提供相关证书的证明材料,上述资料随本表后附;
- 2、如本表格式内容不能满足需要的,投标人可根据本表格式自行扩展填写,但必须体现以上内容。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

3.8 同类项目经验介绍

项目名称：_____项目编号：_____

序号	合同签订时间 (年/月/日)	项目名称	合同金额	见投标文件 第 () 页
1				
2				
3				
4				
5				
⋮				

注：

- 1、根据招标文件第三章投标人须知评标办法“综合评议指标表”评审细则的要求提供相关同类项目业绩及证明材料,上述资料随本表后附;
- 2、如本表格式内容不能满足需要的,投标人可根据本表格式自行扩展填写,但必须体现以上内容。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

四、技术文件

4.1 技术要求响应表

项目名称：_____ 项目编号：_____

一、技术条款响应情况		
序号	主要条款	是否响应
1	完全理解并接受对合格投标人合格的服务要求	
2	完全理解并接受技术条款要求，全部技术条款均能完全响应	
3	同意接受采购方发布的补充通知中各项技术要求（如有）	
4	同意采购方以任何形式对我方投标文件技术部分的内容真实性和有效性进行审查、验证	
二、技术条款偏离情况说明（如有）：		
三、不同意公开的技术部分内容（如有）：		

注：1、响应栏内打“√”表示完全响应；打“×”视为偏离，请在“技术条款偏离情况说明”栏中扼要说明偏离情况。

2、若上述服务条款内容与“项目需求”列述不一致时，均以“项目需求”详细内容为准。

3、本表内容不得擅自删改。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

4.2 项目组织方案

项目名称：_____项目编号：_____

投标人应充分理解本次招标内容，编制的方案包含但不限于以下内容，格式和顺序可自行决定。

主要内容包括：

- 1、对本项目的理解程度；
- 2、针对本项目管理、服务人员的配备方案；
- 3、投入本项目的设备设施配置情况；
- 4、针对本项目各项服务管理、组织实施方案、流程；
- 5、针对本项目清洁管理难点及应对解决方案；
- 6、人员培训方案；
- 7、质量绩效满意度考核方案；
- 8、针对本项目具体交接计划。

注：投标人应充分理解本次招标内容并按照上述要求自行编写。

五、 报价文件

5.1 开标一览表

项目名称：_____项目编号：_____

项目内容	投标报价	服务期	备注
后勤服务综合管理	大写：_____ 小写：_____		

注：

1. 投标人须按要求填写所有信息，不得随意更改本表格式。
2. 本表是投标文件的必要文件，是投标文件的重要组成部分。并作为唱标之用。
3. 投标人的投标总价大写与小写数值应当一致，还应与“投标分项报价表”的总价一致。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

5.2 投标分项报价表

序号	服务内容	支出项目		单价 (月)	总价 (1年)	其他费用	备注
		工资福利	其它费用				
1							
2							
3							
4							
5						
合计	两年	(大写) 人民币 元 (¥)					

注：1. 总价应为各单项合计价之和。

2. 如果不提供详细分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3. 总计价应等于“开标一览表”中的投标总价。

4. 提交的投标文件电子文件中须保留本表 EXCEL 格式或 WORD 格式的可编辑文档格式文件，如中标，本表部分或全部内容将在结果公告中公布。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：__年__月__日

5.3 中小企业投标产品资料

(非小型和微型企业产品投标无需提供此项资料)

1) 中小企业声明函

我方诚意参与本项目投标，并特此郑重声明，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，我方为（请填写：中型、小型、微型）企业。即，我方同时满足以下条件：

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，我方为（请填写：中型、小型、微型）企业。本公司属于 行业，有从业人员____人，最近一年营业收入为____元。

2、我方参加项目名称：_____（项目编号：_____）采购活动提供本企业制造的货物，由我方承担工程、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。

3、我方对上述声明的真实性负责并接受各方监督。如有需要，可随时提交有关证明材料，如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

2) 残疾人福利性单位声明函

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加_____采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人代表签字：_____

投标人名称（盖单位公章）：_____

日期：____年____月____日

注：（1）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，享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：①安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%（含25%），并且安置的残疾人人数不少于10人（含10人）；②依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；③为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；④通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；⑤提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

（2）在政府采购活动中，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。向残疾人福利性单位采购的金额，计入面向中小企业采购的统计数据。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

六、其它文件或资料

其它文件或资料

1. 投标服务符合“招标文件”规定的证明文件资料及投标人认为需加以说明的其他内容；
2. 综合评议指标表内要求提供的其他相关证明文件及资料；
3. 投标人履约能力和社会评价的相关证明文件；
4. 投标人认为必要的，需要提供的其他证明文件或产品图片、文字说明等其他资料。

注：本项内容由投标人根据本次招标的需求、评标细则有关评分项的内容加以补充完善，投标格式可自行决定。

附件：密封袋封面格式

投标文件密封袋封面格式（投标文件应包括正本、副本、电子版）

致：佛山市南海区桂城街道公共资源交易所

项目名称： _____
项目编号： _____

投标文件
正本 _____ 份 / 副本 _____ 份

投标人名称： _____

投标人地址： _____

投标人联系电话： _____

投标人传真： _____

在 2018 年 __ 月 __ 日 __ 时 __ 分之前不得启封

开标地点： _____