



采购满意 优选国义

# 公开招标文件

采购项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

国义招标股份有限公司编制

发布日期：2025 年 9 月 8 日

## 温馨提示（一）

- 一、 如无另行说明，投标文件递交时间为投标截止时间之前 30 分钟内。
- 二、 为避免因迟到而失去投标资格，请适当提前到达。
- 三、 投标人请注意区分邮购招标文件、投标保证金及中标服务费各收款账号的区别。务必将保证金按招标文件的要求存入指定的投标保证金缴纳账户，切勿将款项转错账户，以免影响投标及保证金退还的速度。中标服务费存入指定的中标服务费缴费账户。
- 四、 投标保证金必须于投标截止时间前到达招标文件指定的投标保证金缴纳账户（开户行及账号见《投标人须知》）。由于转账当天不一定能够到账，为避免因投标保证金未到账而导致投标被拒绝，建议提前合理安排转账事宜。中标人应在签订采购合同后两个工作日内交采购代理机构，以便退还保证金。
- 五、 投标文件应按顺序编制页码。
- 六、 请仔细检查投标文件是否已按招标文件要求盖章、签名及密封。
- 七、 请正确填写《开标一览表》，并与《投标保证金缴纳凭证》一同封装在单独的唱标信封当中多包项目请每包单独封装，并请仔细检查包号，包号与包名称必须对应。
- 八、 招标项目内或所投包号内有多项设备或报价内容的，应加总后报总价。
- 九、 如投标人以非独立法人注册的分公司名义代表总公司盖章和签署文件的，须提供总公司的营业执照复印件及总公司针对本项目投标的授权书原件。
- 十、 领购了招标文件的公司，请在投标截止时间前 3 日以书面形式通知采购代理机构是否参加投标。

（以上提示内容仅作一般事项提醒，如与实际招标项目要求有不一致，以招标文件为准）

## 温馨提示（二）

信用中国网站（www.creditchina.gov.cn）“信用信息”、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”的信用记录查询指引：

1. 登录信用中国网站（www.creditchina.gov.cn），在首页“信用信息”栏输入公司名称，式样如下图：



2. 登录中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn），在页面右侧点击“政府采购严重违法失信行为信息记录名单”栏，输入公司名称，点击“查找”。式样如下图：



提示：本平台信息依据《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库[2014]526号）发布。如有疑问请联系具体执法单位。

## 目 录

第一部分 投标邀请函.....	5
第二部分 采购项目内容.....	8
第三部分 投标人须知.....	50
第四部分 合同格式.....	68
第五部分 投标文件格式.....	93

# 第一部分 投标邀请函

各（潜在）投标人：

中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）的潜在投标人应在国义招标股份有限公司2楼（地址：广州市东风东路726号2楼）获取招标文件，并于2025年9月25日9时30分00秒（北京时间）前递交投标文件。

## 一、项目基本情况

项目编号：0724-2531Z3355724 重1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

预算金额：¥3,700,000.00

最高限价（如有）：详见用户需求书

采购需求：（包括但不限于标的的名称、数量、简要技术需求或服务要求等）

- 1、标的名称：包1：保洁、维修等服务；包2：安保、绿植、灭四害等服务
- 2、标的数量：1项
- 3、简要技术需求或服务要求：

（1）项目标的及采购预算

包号	标的名称	服务期限	采购预算（元）	最高限价（元）
1	保洁、维修等服务	服务期1年，以采购人书面通知进驻日期为准	¥2,250,000.00	¥2,250,000.00
2	安保、绿植、灭四害等服务	服务期1年，以采购人书面通知进驻日期为准	¥1,450,000.00	¥1,450,000.00

本项目采购本国服务。

详细技术规范请参阅招标文件中的用户需求书。投标人必须对本项目内全部内容按照用户需求进行报价，如有缺漏或超过最高限价，将导致投标无效。本项目兼投兼中。

（2）服务时间/服务期限：服务期1年，以采购人书面通知进驻日期为准。

（3）项目地点：中山大学附属口腔医院天河院区。

（4）简要服务要求：本项目为中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）。

4、其他：无。

合同履行期限：服务期1年，以采购人书面通知进驻日期为准。

本项目不接受联合体投标。

## 二、申请人的资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目非专门面向中小企业采购的项目。

3、本项目的特定资格要求：

（1）投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且提供以下证明文件：

- a. 在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（1.企业法人提供企业法人营业执照；2.事业法人提供事业法人登记证；3.其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4.自然人提供居民身份证等。分支机构投标的，还须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书）；

b. 2022-2024年任意一年的财务报表（新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件）或银行出具的资信证明；

c. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；

d. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）；

e. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；

f. (1) 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（依据财库（2022）3号文规定，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）

(2) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://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材料）。

(3) 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采购活动（提供声明函）。

(4) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动（提供声明函）。

(5) 本项目只接受已获取招标文件的投标人投标。

(6) 本项目不接受联合体投标。

(7) 投标人提供有效的《保安服务许可证》证件加盖公章，或提供承诺函（格式自拟）承诺自开展保安服务之日起30日内向所在地设区的市级公安机关申请备案。否则，按合同违约处理，采购人报政府采购监管部门处理，造成的损失由中标人承担（只适用于包2）。

### 三、获取招标文件

时间：2025年9月9日至2025年9月15日，每天上午9:00至12:00，下午14:30至17:30。（北京时间，法定节假日除外）

地点：国义招标股份有限公司2楼（地址：广州市东风东路726号2楼）

方式：现场购买或网上领购（详见其他补充事宜）

售价：¥300.0元，本公告包含的招标文件售价总和

### 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2025年9月29日9点30分（北京时间）（注：9时00分开始受理纸质投标文件）

开标时间：2025年9月29日9点30分（北京时间）

地点：国义招标股份有限公司2楼1号会议室（广州市东风东路726号国义招标股份有限公司）

### 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

### 六、其他补充事宜

（一）领购招标文件指引：

1、领购招标文件时应携带或上传以下资料：

（1）法定代表人/负责人资格证明书、法定代表人/负责人授权委托书；

（2）有效的营业执照复印件，加盖公章。

## 2、领购招标文件方式：

### (1) 现场领购

国义招标股份有限公司 2 楼公共服务区

地址：广州市东风东路 726 号 2 楼

电话：020-37860590

联系人：林小姐

### (2) 网上领购

领购招标文件的投标人通过点击领购链接填写相关信息及缴纳费用（复制网址

<https://www.gmgitc.com/DocSaleNew/Weixin/Edit.aspx?BidCode=0724-2531Z3355724> 重 1 至浏览器中打开）。

电子版文件将发送至联系邮箱，纸质版招标文件可选择“现场领取”或“邮寄”方式领取。现场领取纸质招标文件地址：国义招标股份有限公司 2 楼公共服务区；投标人如选取“邮寄”方式领取标书，采购代理机构将用快递及时寄去招标文件，但在任何情况下采购代理机构对邮寄过程中发生的迟交或遗失都不承担责任，并将收取 50 元快递费用。

### (二) 需要落实的政府采购政策：

关于印发《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46 号）；

关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知（财库〔2014〕68 号）；

关于促进残疾人就业政府采购政策的通知（财库〔2017〕141 号）；

关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知（财库〔2019〕9 号）等。

## 七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

### 1. 采购人信息

名称：中山大学附属口腔医院

地址：广州市越秀区建设三马路 9 号二楼

联系方式：周先生 020-83802806

### 2. 采购代理机构信息

名称：国义招标股份有限公司

地址：广州市东风东路 726 号 18 楼

联系方式：罗梓慧、李家荣 020-37861060/020-37860539

### 3. 项目联系方式

项目联系人：罗梓慧、李家荣、周先生

电话：020-37861060/020-37860539/(020)83802806

国义招标股份有限公司

2025 年 9 月 8 日

## 第二部分 采购项目内容

### ★〈一〉投标人资格要求

1、满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2、落实政府采购政策需满足的资格要求：本项目非专门面向中小企业采购的项目。

3、本项目的特定资格要求：

(1) 投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且提供以下证明文件：

a. 在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（1. 企业法人提供企业法人营业执照；2. 事业法人提供事业法人登记证；3. 其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4. 自然人提供居民身份证等。分支机构投标的，还须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书）；

b. 2022-2024 年任意一年的财务报表（新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件）或银行出具的资信证明；

c. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；

d. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）；

e. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；

f. (1) 参加采购活动前 3 年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（依据财库〔2022〕3 号文规定，较大数额罚款认定为 200 万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于 200 万元的，从其规定。）

(2) 供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)及中国政府采购网(http://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）。

(3) 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采购活动（提供声明函）。

(4) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加本项目的其他采购活动（提供声明函）。

(5) 本项目只接受已获取招标文件的投标人投标。

(6) 本项目不接受联合体投标。

(7) 投标人提供有效的《保安服务许可证》证件加盖公章，或提供承诺函（格式自拟）承诺自开展保安服务之日起 30 日内向所在地设区的市级公安机关申请备案。否则，按合同违约处理，采购人报政府采购监管部门处理，造成的损失由中标人承担（只适用于包 2）。

### 〈二〉用户需求书

#### 一、总体要求

1、 标有“★”的条款为必须完全满足的实质性要求，投标人如有一项带“★”的条款未响应或不满足，将按无效投标处理。

2、 标有“▲”的条款为重要性要求，投标人如有“▲”的条款未响应或负偏离的将被严重扣分。

3、 投标人应对采购需求中的服务指标在响应详细内容中明确承诺。如果投标人只注明“正偏离”或“无偏离”，将可能被视为“负偏离”，从而可能导致严重影响评标结果。

4、 投标人没有在投标文件中注明偏离（文字说明或在响应表注明）的参数、配置、条款视为被投标人完全接受。

5、 投标人应保证，采购人在中华人民共和国使用该服务或服务的任何一部分时，免受第三方提出的侵犯其专利权、商标权、著作权或其它知识产权的起诉。

6、 不允许中标人转包、分包项目内容。

7、 小型和微型企业、监狱企业和残疾人福利性单位必须按照投标须知的内容提供相应的资料。

8、 本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：**物业管理**。

9、 本项目兼投兼中。

## 二、 投标报价要求

详见以下各采购内容报价要求。

## 三、 服务地点和面积

中山大学附属口腔医院天河区位于广州市天河区华利路 59 号西塔，共计 25 层，地下 3 层，地上 22 层，面积约 2.5 万平方米。

-1 至-3 层，1 至 12 层，17 层，19 至 22 层。地下 3 层主要作为停车场和其他一些功能性房间使用，1 楼规划作为综合大堂，2-12 层为临床科室，13-16 层及 18 层为待开放门诊区，17 层 19 层为种植手术间，20 层设置消毒供应中心和部分行政科室，21 层为行政办公和会议室楼层，22 层作为职工餐厅使用。

楼层	主要科室	拟开放 牙椅诊 间数	功 能
-3F-1F	地下室	/	车库、医用织物暂存间、医废暂存间、生活垃圾暂存间、物业服务工作间等
1F	大堂	0	综合服务处、药房药库、门诊办、咨询导诊台、警务室、保卫科、客服中心、休息科普区（咖啡厅）
2F	儿童口腔科	14	诊室、灌模室/技工室、综合办公室、会议室、男女更衣室、储物间
3F	正畸科	21	诊室、影像科、灌模室/技工室、刷牙室、照相室、高值耗材库、男女更衣室、储物间
4F	修复科	17	诊室、刷牙室、综合办公室、会议室、男女更衣室、储物间
5F	口腔颌面外科 种植科	11 18	诊室、理疗室、综合办公室、会议室、男女更衣室、储物间
6F	VIP（空中花园）	8	诊室、影像科、会议室、男女更衣室、储物间
7F	国际中心	11	诊室、舒适化治疗室、影像科、会议室、男女更衣室、患者更衣室
8F	黏膜科、预防科	16	诊室、会议室、储物间、男女更衣室

9F	牙体牙髓病科	11	诊室、影像科、会议室、储物间、男女更衣室
10F	牙体牙髓病科	12	诊室、会议室、综合办公室、男女更衣室、储物间
11F	牙周病科 (含洁牙)	13	诊室、影像科、会议室、
12F	牙周病科(含洁牙)	13	诊室、综合办公室、储物间, 男女更衣室
13-16层及 18层	待开放门诊区	0	待开放门诊区
17F	修复种植手术间	4	仅手术时开放
19F	种植科种植手术间	13	诊室、会议室、储物间、男女更衣室
20F	消毒供应中心 行政办公室	/	消毒供应中心、行政办公室
21F	行政办公室	/	行政办公室、会议室
22F	职工餐厅	/	厨房、就餐区域

#### 四、服务内容

本次采购范围包括：保洁、维修、安保、绿植、灭四害等服务，服务方需按医院的各项服务要求和质量标准提供专业的后勤服务总包服务，并加强人员的日常管理，提高人员的服务能力和水平。

**包1：保洁、维修等服务，采购限价 225 万元。**

**包2：安保、绿植、灭四害等服务，采购限价 145 万元。**

服务基本要求：

1. 服务方及其员工应严格遵守法律法规、相关行业标准和制度规范。服务方需制订相应的管理制度、工作流程、质量管理与考核制度、奖惩制度、各岗位员工岗位职责。
2. 医院属于特殊服务行业，服务方必须承诺满足医院的一些特殊需求。
3. 要求所有员工必须统一着装（不同岗位可选择不同款式及颜色）。
4. 特殊岗位必须持证上岗。
5. 员工必须服从服务费和医院的管理，要求上岗员工文明用语、服务态度好，遵守服务费和医院的相关管理制度和规定。
6. 上岗员工应有健康体检。

## 包 1

### 一、保洁及院容院貌服务需求书

#### (一). 服务岗位配置及报价要求

保洁服务岗位基本配置如下，具体人数可根据院方的开业进度动态调整，服务费相应进行增减。

序号	岗位	数量
1	项目经理，统筹包 1 保洁和维修相关工作	1
2	保洁主管，兼院容院貌专员（统筹环境美化、院容院貌、医废处理、化粪池清理、公区管理、会议室服务等协调工作，以及院方安排的专项工作）	1
3	保洁员（含洗衣房工勤 1 人）	20
小计		22
备注：高空清洗作业人员必须有高空作业证等资格		

**报价要求：**采用总价包干方式，报价应包含服务人员基本工资、加班工资、培训、劳保、福利、五险一金、体检费、防护用品、清洁设备折旧、运送工具维修、清洁材料、管理费、利润、相关卫生保洁、临时性开展的活动保洁费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等；包含保洁药剂、消耗品、设备、工具等物料；不含医用消毒用的药剂、洗涤剂、消毒剂，医、患使用的纸巾，洗手液等用品。各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料分摊等相关成本也应分项列出。

#### (二) 服务范围及服务时间

##### 服务范围

(1) 负责服务地点室内、室外（包括但不限于天花、顶棚、房屋天台、飘台、内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、设施物件的上平面、楼梯、停车场的负层区域、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间（不含饭堂内）、电梯间、公共通道、空调外风口（不包括空调滤网）、楼梯扶手、挂画、垃圾桶等），和服务地点边界围墙以内院落、道路的消毒工作，花园和绿化带内烟头、垃圾、杂物清理等。

(2) 医疗废物暂存间的清洁与消毒。

(3) 公共区域、室内 PVC 地面/橡胶地板的养护：定期抛光、刷洗、补蜡、彻底起/落打蜡。

(4) 大理石、瓷砖的养护：定期抛光、刷洗、晶面养护。

(5) 生活垃圾的收运、清运（每日不少于 2 次）。

(6) 医疗废物处置：收集、称重、登记、运送、暂存、交接

(7) 医用织物清点、收发、送洗、缝补

(8) 终末消毒。

(9) 开业前精开荒。

(10) 在服务期限内如遇医院临时性开展活动所需的卫生保洁服务，服务方需无条件配合。

##### 服务时间

1) 临床科室保洁时间：门诊：上午 7:30-12:30，下午：14:50-17:50。

2) 非临床科室保洁时间：上午 7:00-12:00；下午 14:30-17:30。

3) 外围、公共环境保洁时间：上午 6:30-11:30；下午 13:30-17:00。另巡扫时间：上午 11:30-12:

30; 下午 17: 00-18: 30。

4) 公共洗手间保洁时间: 7:30-17:50。

5) 保洁应急时间: 12: 00-14: 30; 17: 30-06: 30。

6) 若上班时间安排与实际需求不符时, 则双方另行协商、调整。

### · (三) 保洁服务要求及院容院貌专员要求

#### 保洁服务要求

(1) 每次使用会议室、培训室后立即保洁。

(2) 打腊/抛光地板频率至少 1 次/年, 清洗地毯频率至少 1 次/季 (所有服务范围内的地面)。

(3) 垃圾场管理: 按医院具体要求每日整理、保洁做好垃圾场周边卫生。

(4) 积极协调配合医院的临时活动 (包括但不限于: 卫生清洁搬运等)。

(5) 为避免尘土飞扬, 地面干拖应使用尘推加牵尘剂的方法进行处理。

(6) 要求对尘推头、抹布、拖布用专门的工业洗衣机和烘干机进行洗涤和烘干, 不能采用手洗, 以防止交叉感染。

(7) 为防止交叉感染, 对不同区域的消毒工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和保用, 用颜色、字标等方式进行区分。

(8) 消毒区域内的所有地板。

(9) 所使用的工具车辆必须是全方位手推车。

(10) 要求对环境消毒进行科学的划分, 并且强调计划性。

(11) 服务方保洁人员每天应当在医院正常开诊时间前, 将公共区域和各科室清洁干净, 文明作业。

(12) 服务方安排在各区域的保洁人员每天须按照与各科室制定的日常保洁流程进行有序保洁。

(13) 各公共区域的卫生间须安排专人进行不间断保洁, 做到无菌、无尘、干净、无异味, 尤其特殊时间段的脱节做到合理安排, 保证无异味现象, 并做好保洁卡的登记工作, 以备医院与服务方双方检查备案。

(14) 保洁的区域应保持地面无烟头、垃圾、纸屑、痰迹; 办公台无迹、无尘。

(15) 符合医院规定的控感标准, 符合医院消毒隔离的要求, 避免交叉感染。

(16) 医疗垃圾暂存管理符合国家、省、市关于的医疗废物处置的相关规定, 服务人员要求熟悉医疗垃圾工作流程, 熟练操作, 做好暂存间消毒及管理, 医疗垃圾档案登记。

(17) PVC 胶地板应做到光洁亮丽、厚度适宜、无尘土、无胶印、加强日常维护保养, 并保证做到全院公共走廊每半年起落蜡一次, 每季度抛光保养不少于两次, 每年补蜡不少于一次;

(18) 大理石地板和花岗岩等地板应做到光洁亮丽、无尘土、无胶印、空间无异味, 服务方应具备相关石材处理的专业及服务能力。

(19) 医院如遇上级领导和重要嘉宾参观的行政检查, 服务方应无条件服从医院的安排, 进行突击性的保洁服务。

(20) 如遇火警、水龙头爆裂、台风及暴风雨袭击等特殊情况, 服务方要立即组织保洁人员义务配合医院搞好特殊清洁工作。

(21) 医疗废物处置: 医疗垃圾暂存管理符合国家、广东省、广州市关于的医疗废物处置的相关规定, 服务人员要求熟悉医疗垃圾工作流程, 熟练操作, 做好暂存间消毒及管理, 医疗垃圾档案登记。

1) 按照国家规范进行医疗废物内部收集、称重、登记、运送、暂存、交接等工作并做好登记。

2) 按指定路线至各科室、病区清运医疗废物, 每天两次, 上、下午各一次。对收集的医疗废物在暂存地应分别、分类放置, 不得混放。转运过程无泄漏、无流失, 符合院感要求。

3) 医疗废弃物分类规范收集 (收集到指定暂存点)。在收集过程中不得遗洒、流失, 符合采购人院感要求。每日至少收集 2 次, 垃圾不能超过垃圾桶的 3/4 (严禁合并), 保持垃圾桶清洁, 每周清洗一次。定期检查医疗废物暂存处, 确保排水通畅, 无外溢。设施及周围环境清洁、整齐。

4) 医疗废物按照感染性废物、病理性废物、损伤性废物、药物性废物及化学性废物进行分类管理, 并按照类别分置于专用的包装物或容器中, 严禁将医疗废物混入生活垃圾。防止交叉感染, 对不同区域

的清洁工具按采购人感控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。室内各物品及地面，按照院感要求消毒和保洁，并做好相关记录。

5) 为医疗废物处理专职人员配备必要的防护用品，工作人员不得徒手接触医疗废物，不得抛撒、滴漏医疗废物。

6) 定期对医疗废物处理的管理人员、负责收集医疗废物的专职人员进行相关法律法规培训，使其掌握医疗废物处置的正确方法，掌握职业卫生安全防护知识及误伤时的应急处理。

7) 定期为医疗废物处理专职人员进行健康检查。

(22) 生活垃圾管理：

1) 生活垃圾处理做到“日产日清”，垃圾袋、桶不漏不溢，每日规定时间内，按院区规范路径及时清运院内的垃圾，确保院内环境整洁、干净。

2) 生活垃圾分类、分车送至指定暂存地点，分类放置，不得混放。

3) 对垃圾清运车和保洁工具做好每日清洁保养，保存医院环境卫生。

(22) 中标人具有自主创新能力，能根据本项目的管理特点，利用相应的保洁服务管理系统的相关软件；医疗废物管理系统的相关软件；医疗辅助管理系统的相关软件；智慧卫生间管理信息系统的相关软件；后勤服务培训管理信息系统的相关软件；智慧控烟信息化管理系统的相关软件；生活垃圾分类管理系统的相关软件；设备设施维修管理系统的相关软件；工程巡查管理系统的相关软件；质量安全云管理信息系统的相关软件；疫情防控服务管理信息系统的相关软件，满足医院信息化的要求。

(23) 中标人的服务质量由采购人每月度对进行考核评价，病人对服务质量满意度每月平均分均不低于 80 分、科室质量考核评价每月平均分均不低于 80 分。

**院容院貌专员要求：**负责统筹全院区的环境美化、院容院貌、医废处理、灭四害、化粪池清理、公区管理、维修上报、会议室服务等协调工作，以及院方安排的专项工作等工作，具体如下：

(1) 环境绿植美化监督：统筹做好我院绿植的监督和管理，根据环境美化的原则，在院方同意的情况下建议绿植公司定期维护、更换绿植。

(2) 院容院貌维护：监督标识标牌、宣传栏的整洁与更新，确保无破损或污渍，按照院方要求，做好维修的上报、跟踪、处理。

医废处理：根据院方的要求，做好管理医疗废物分类、收集与转运流程，确保符合环保及院感要求。

灭四害：跟踪检查灭四害的效果，并制定灭四害的相关计划

化粪池清理：跟踪检查化粪池清理的效果，并制定化粪池清理的相关计划

会议室服务：掌握会务接待礼仪与服务技巧，可以在院方举办重要会议时提供会场服务，如迎送宾客、提前按电梯、倒茶水、协助保洁人员排座位、收拾会场等

(7) 服务支持：物资配送与转运，每日巡查水电暖、照明、门窗等基础设施，及时发现故障并上报维修，记录设备运行状态（如电梯、空调），配合专业人员进行保养，实施有效的节能措施。

(8) 应急响应：参与制定应急预案（如停水停电、自然灾害），执行突发事件的现场协调与支持。

(9) 文件处理：熟悉办公软件的使用，能及时完成院方交办的文件处理工作。

#### (四) 日常管理要求

1) 中标人保洁人员必须穿着统一工作服、佩带统一工作卡，做到衣冠整齐，不得穿着拖鞋上班，所穿服装必须干净整洁。

2) 中标人保洁人员不得在院内从事与合同约定的服务内容无关的工作，而且工作时间内中标人保洁人员不得相互聚集、谈笑。

3) 中标人保洁人员严禁将收集的纸皮、杂物堆放污物间、厕所、楼梯口、消防通道及其它公共区域，须当天清理出院。

4) 中标人所有工作人员不得无故以任何借口顶撞病人和医务人员引起口角纠纷。

5) 中标人保洁人员的日常清洁过程必须按照采购人的消毒隔离制度，各种保洁工具必须分类使用，以免造成交叉感染。

6) 中标人保洁人员在清洁地面时, 尽快擦干地面, 并放置“小心地滑”的警示牌, 以防行人滑倒, 违反规定未放置警示牌, 造成行人跌伤, 由中标人负全部责任。

7) 中标人的现场管理应严格管理、做好医疗垃圾的堆放处理, 严禁保洁人员利用工作之便在医院范围内盗卖医疗垃圾。

8) 中标人定期对员工进行在职培训, 使其不断熟悉新的操作, 提高保洁水准及员工的整体素质。

9) 中标人的现场管理人员每天多次而不定时地到各区域巡逻监督保洁卫生质量, 并做好记录, 定时向采购人科室了解保洁情况、征询意见并及时汇报公司尽快整改。

10) 中标人管理人员必须每月培训员工一次, 并有登记记录。

11) 每月由各科室进行考评, 采购人根据考评情况支付保洁服务费给中标人。

12) 中标人每月须派部门主管与采购人有关部门领导进行一次工作质量检查。

13) 中标人保洁人员的工资需达到广州市最低工资标准以上。

14) 中标人保洁人员出现工伤等, 由中标人负责。

15) 中标人每年对特殊岗位服务人员进行一次体检(医废暂存间、保洁洗衣房等), 费用由中标人承担。

#### (五) 防疫要求

防疫要求: 按上级有关部门最新防疫政策为准。

#### (六) 服务面积

服务面积: 天河区华利路 59 号西塔, 共计 25 层, 地下 3 层, 地上 22 层, 面积约 2.5 万平方米。其中 1 期拟开放楼层约占 70%-75%, 面积估算约 18000 平方米; 外围清洁面积约为 500 平方米。

#### (七) 卫生保洁质量要求

1) 达到采购人卫生检查优良标准。

2) 符合国家、广东省、广州市、区、街道等各级进行的卫生检查标准。

3) 符合采购人有关部门和科室的工作时间和工作要求, 不影响医疗工作。

4) 符合采购人规定的控感标准。

5) 严禁使用含氢氟酸的清洁剂和其它有毒或腐蚀性清洁剂。

6) 保洁范围做到无垃圾、无积尘、无污迹, 保持整洁。

7) PVC/橡胶地板保养质量: 抛光蜡面无污垢, 尘推保养后蜡面无积尘, 蜡面抛光均匀, 无抛光痕迹, 抛光后蜡面细腻, 光泽感强。

#### (八) 消毒质量要求

1) 符合采购人消毒隔离要求, 避免交叉感染。

2) 做到一台一巾, 一床一巾, 严禁一巾多用。使用毛巾、地拖头后统一用机器清洗、消毒、烘干。

3) 正确分区域使用地拖, 保持卫生区域干净, 无污迹, 防止交叉感染。

4) 严格按采购人相关规定收集、登记并转运送医疗废物运出, 核对签收。

#### (九) 服务目标

序号	考核项目	说明	合同履行考核目标
1	服务质量考评 1	使用科室(如护长、行政科主任等)对项目服务质量的考评	≥80 分
2	服务质量考评 2	主管科室(基建总务科)对项目服务质量的考评	≥80 分
3	投诉回复率	(1)接到电话投诉, 当天给予回复处理 (2)接到书面投诉, 三个工作日给予书面回复	100%
4	岗前培训上岗率	经岗前培训, 考试合格后上岗的比率	100%

5	医院感染控制知识 培训覆盖面	(1) 手部卫生 (2) 血液传播性疾病职业暴露预防和处理 (3) 消毒隔离工作制度 (4) 医疗废物管理知识	≥95%
---	-------------------	--	------

备注：其中服务质量考评1和服务质量考评2，两个指标共同构成对中标方服务质量的考评体系，各自权重占比50%，最终服务质量考评得分≥80分才算合格。

## (十) 服务内容

### 1、具体区域工作内容及频次

#### 1.1 门诊楼区域卫生保洁服务

区域	序号	工作内容	频次
临床 诊间	1	收集区域内生活垃圾。	2次/天
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）。	2次/天
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒）。	2次/天
	4	区域内候诊椅、家具（桌、椅等）台面擦拭消毒。	1次/天
	5	区域内电脑、电话、仪器（不含医用器材）、低处电器表面消毒。	1次/天
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒擦拭消毒。	1次/天
	7	卫生间巡视（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）、冲洗擦拭，每1小时巡视保洁。	随时
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、开关盒各类低处标牌擦拭消毒。	1次/天
	9	区域内开水机、冰箱外部擦拭消毒。	1次/周
	10	区域内门框、低处窗框擦拭消毒。	1次/周
	11	区域内玻璃及高处窗框。	1次/月
	12	区域内低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角线擦拭消毒。	1次/周
	13	区域内高处标牌、壁挂物擦拭消毒。	1次/月
	14	区域内灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备表面擦拭消毒。	1次/月
	15	区域内PVC/橡胶地板打蜡处理或高抛保养。	1-2次/年
	16	区域内地面设备洗地保养	1次/季

#### 1.3 公共区域保洁服务

区域	序号	工作内容	频次
公共 区域	1	区域内垃圾整理、地面扫尘、地面湿拖（进行地面消毒）（含楼梯）。	2次/天
	2	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）每小时巡查一次。	1次/天
	3	区域内把手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒。	1次/天
	4	区域内高处标牌、壁挂物擦拭消毒。	1次/月
	5	区域内含天花板、高处墙面擦拭消毒。	1次/月
	6	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备表面擦拭消毒。	1次/月

	7	区域内手扶人行楼梯扶手拭消毒。	1次/天
	8	公共区域路面多次巡扫。	随时
	9	区域内地毯清洗（包含所有服务范围内）。	1次/季
	10	区域内PVC/橡胶地板打蜡高抛处理或保养。（包含所有服务范围内）	1-2次/年
	11	地面机洗保养。	1次/月

#### 1.4 外围区域保洁服务

区域	序号	工作内容	频次
外围 公区	1	区域内包括扫地、捡拾垃圾、清积水、下水道清扫。	1次/1小时
	2	刷洗垃圾车。	2次/天
	3	区域内冲洗地面、明渠、下水口、顶棚、平台、天台、雨蓬露天走廊顶等。	1次/周
	4	区域内清扫天台、平台、雨蓬顶一次。	1次/季
	5	区域内刷洗花基，清抹中空天花、石柱、灯柱、室内墙面，清扫夹层、设备层等。	1次/季

#### 1.5 办公区域保洁服务

区域	序号	工作内容	频次
办公 区域	1	区域内垃圾整理、地面扫尘、地面湿拖（进行地面消毒）（含楼梯）。	每日最少2次
	2	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭消毒。	每日最少1次
	3	区域内电脑、电话、低处电器表面的擦拭消毒。	每日最少1次
	4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗擦拭消毒。	每日最少2次
	5	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间擦拭消毒。	每日最少2次
	6	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭消毒、清积水。	每日最少1次
	7	开水机、冰箱内部清洗消毒。	每周最少1次

8	门、门框、窗框、玻璃擦拭消毒。	每周最少 1 次
9	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭消毒。	每周最少 1 次
10	高处标牌、壁挂物擦拭消毒。	每月最少 1 次
11	含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等擦拭消毒。	每月最少 1 次
12	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦拭消毒。	每月最少 1 次
13	巡视。	随时

#### (十一) 工作质量标准

序号	项目	质量标准
1	地面	有较好的保养，无灰尘、水渍、杂物，保持干爽有光泽。
2	墙壁	无蜘蛛网、灰尘、污渍，无明显污痕。
3	天花板	无污渍、蜘蛛网。
4	镜面	洁净、光亮，无污渍。
5	楼梯	无沙尘、杂物、污渍，有光泽，以手触摸扶手无明显尘痕。
6	不锈钢器具	无污渍，无腐蚀有一定光泽，表面膜保持良好状态。
7	玻璃门窗	透明、洁净、无水、污渍、手印。
8	办公室	办公用品放置有序，桌椅摆放整齐无灰尘，无垃圾杂物。
9	电话	干净无污痕、灰尘，话筒定期消毒。
10	厕所、洗漱间	地面洁净无污物水迹，水台水池无杂物，便池清洁无臭味，间隔墙、门无污渍。
11	灯具	无灰尘，无油渍，表面光亮。
12	床头柜、椅	干净无灰尘，定时清洗干净并消毒。
13	输液架、氧气架	无污痕、尘痕，表面干净，有光泽。
14	便盆、尿壶	无污痕、污渍、无异味，用消毒液浸泡消毒。
15	床褥、窗帘	定期阳光暴晒，无潮湿，无异味。
16	公共设施	干净，无污物、水渍、灰尘。

#### (十二) 服务人员要求

- 1) 投标人应根据项目的实际情况制订人员配置计划，配备足够人员（以服务工时计算，即含平时、

周末、节假日及年假的替班),包含项目经理、保洁主管、院容院貌专员、信息化平台技术负责人、石材养护员、医疗垃圾专职服务人员、高空作业清洗人员、保洁员等工作人员。

2) 投标人派驻项目现场的所有服务人员应为投标人聘用的正式员工。为着实提升服务品质,带来良好客户体验,保障服务延续性,投标人需采取有效措施控制离职率,如服务人员年龄55岁(含)以上的人员不多于15%或服务人员年均离职率不高于10%等措施。所有上岗人员必须经过卫生知识、安全规范等岗前培训并考核合格(培训费用由中标人自行承担)。

3) **项目经理要求:**沟通服务意识强,身体健康,年龄55岁(含)以下,本科或以上学历,负责统筹管理本项目的全体人员(含保洁、院容院貌、维修),对医院环境保洁方面具有熟练的专业知识,在医疗专业知识的员工培训方面经验丰富,公共机构后勤管理经验丰富,不少于8年的管理岗位任职时间,服务同规模类型的公共机构项目(合同内容至少同时包括环境保洁)管理经验。

4) **保洁主管要求:**沟通服务意识强,身体健康,年龄55岁(含)以下,本科或以上学历,负责采购人保洁等工作,具有不少于5年的同规模类型以上公共机构项目管理经验的,具有消毒隔离、医疗废物管理及院感规范等方面的熟练专业知识,在保洁专业知识的员工培训方面经验丰富,保洁及突发事件处置等后勤管理经验丰富。负责统筹全院区的环境美化、院容院貌、医废处理、化粪池清理、公区管理、维修上报、会议室服务等协调工作,以及院方安排的专项工作)等工作,具有消毒隔离、医疗废物管理及院感规范等方面的熟练专业知识,可以在院方举办重要会议时提供会场服务(如迎送宾客、提前按电梯、倒茶水、协助保洁人员排座位、收拾会场等)。

5) **石材养护人员:**沟通服务意识强,身体健康,年龄55岁(含)以下,在各类石材养护方面经验丰富。对医院石材养护操作规范及要求熟练。负责定期对采购人表面磨损严重的石材(水磨石、大理石、花岗岩)进行恢复,对石材的本来面目做打磨翻新处理,达到保护石材表面,增加光亮度和耐磨度的目的。

6) **医疗垃圾暂存间人员:**沟通服务意识强,身体健康,年龄55岁(含)以下,负责采购人医疗废物暂存点清洁与消毒,对采购人医疗垃圾回收负有安全监管及管理责任。对医疗垃圾回收途中出现突发情况等应急处置措施及要求熟练,熟悉医疗垃圾回收各个流程的操作规范。

#### 7) **高空作业清洗人员:**

A. 沟通服务意识强,身体健康,年龄18周岁-55岁(含)以下;

★B. 具有特种作业操作证(高处作业);

C. 对高空作业清洁设备的安全使用与操作流程等相关特种设备负有安全监管及管理责任,熟悉高空作业清洁设备的使用及其安全操作等。主要负责雨蓬、屋顶等清洗工作,并应遵守高处作业按管理标准规定穿戴劳动防护用品和安全保护用具,认真执行安全措施,在安全措施不完善或没有条件有效作业时拒绝高处作业。

10) 保洁人员:原则要求18-55岁以下培训过的健康保洁员,经培训后需能熟悉掌握医院保洁的工作流程和要求,掌握院感所需知识,保洁工作符合院方要求。如经二次培训仍不能胜任工作者,需按我院要求进行更换,所产生的费用由投标人负责人。

10) 投标人必须派驻符合采购人要求的管理人员对现场进行质量监控及合理调配安排人力,发现问题及时纠正处理。投标人派驻的管理人员应相对固定,如有更换,应书面通知采购人。投标人须在投标方案内提供派驻项目现场管理人员的上岗证明文件(包括身份证明、资格或资质证明、在投标人单位购买社会保险证明等)复印件。

11) 投标人的服务人员应统一着装,佩戴胸卡,工作服由投标人自备。

#### (十四) **对突发性事件的应急处理**

投标人对采购人内发生的一般突发性事件应考虑相应的应对措施,需提供突发疫情及公共安全类突发事件应急措施、自然灾害类突发事件应急措施和操作意外突发事件应急措施,应急措施需全面、完善、便捷高效、科学合理,能够及时有效地处理各类突发事件。

#### (十五) **专业能力和技术支持能力**

要求中标人具有环境保洁方面专业服务能力,同时具备专业的技术支持团队,解决环境保洁方面的技术难题,完善制度流程,中标人须有自己专业的公司初始化培训团队,能够在过渡期内完成项目管理

团队以及员工队伍的培训，并定期进行培训考核工作。

**(十六) 投入主要设备及耗材要求**

本项目要求投标人必须提供与其专业能力以及招标项目相匹配的专业工具及设备，投入的固定资产(必须提供设备品牌、产地、名称、数量等清单)的性能、专业性等方面进行说明，是否切合采购人后勤服务管理的实际情况，所投入的设施设备配置方案内容完整详细、合理，种类多，数量充足，完全满足本项目服务需求，承诺自行负责设备定期维护保养。投标人现场使用保洁药剂和保洁消耗品先进、专业、环保，投标人应对投入本项目的保洁药剂和保洁消耗品的品牌、数量等进行说明。

**1) 提供设备清单不少于附表所列**

商品名称	
石面处理机	洗地机
小型抽洗式地毯机	50KG 烘干机蒸气/电加热
线控抛光机	40KG 水洗机电加热
全自动洗地机	高压水枪拖地设备清洁推车
桶式吸尘器	清洁手推车
肩背式吸尘器	多用推车
直立式吸尘机	带盖倾卸斗车
吸尘吸水机	打印机
三速吹风机	电脑
人脸识别考勤机	

**2) 投入保洁消耗品：**

投标人应对投入本项目的保洁药剂和保洁消耗品的数量等进行说明，所投的保洁药剂和保洁消耗品完整，详细合理、环保、性能高于要求且规格档次高，采购人提供消毒用的药剂、洗涤剂、消毒剂；中标人提供地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家有关部门批准予使用，并符合采购人院感科的要求，并且要求提供优质的产品。

提供设备清单不少于附表所列：

物料名称		
台刷	高压软管	长柄地胶刷
撮箕	洗地机电瓶	海绵百洁布
扫帚	霉菌清洁剂	三角形螺丝刀
打蜡拖布	超细纤维毛巾	火钳
厕所刷	玻璃铲刀	空气清香机
厕所泵	打蜡系列工具	耐酸碱加厚手套
厕所刷底座	恭桶刷	防刺穿加厚手套

高尘扫手柄	压干器弹簧	消毒片
涂水器	布尘袋	毛巾
保养清洁垫	高压水枪开关	双面玻璃擦
黑色起腊垫	工衣	美纹纸
高速抛光垫	除嗅香片盒	扁铲刀
清洁剂	小便斗除臭垫片	椭圆形工牌
消毒杀菌清洁药剂	除臭香片	魔术贴
不锈钢清洁剂	下水管除味剂	玻璃铲刀
季铵盐测试纸	纤维湿拖头	纤维杆
洁厕剂	弹性特固腊	洗衣粉
玻璃清洁剂	补腊垫	大尘推架
地拖牵尘剂	平板拖把	翻新碟片
墙面清洁剂	垃圾袋	万向组合
消毒剂	挂锁	T把
面腊	剪刀	玻璃刮把手
起腊水	百洁布	胶条
消泡剂	消毒粉	纤维拖
不锈钢玻璃刮条	储物盒/毛巾盒	三节伸缩杆
地拖纤维垫	围障	吸水机盖帽
黄色榨水桶	储物箱	小白桶
水鞋	木质地板刷	喷壶（含喷头）
工鞋	长厕所刷	工牌
手套	化油剂	厕泵
头花	外围扫把	平拖桶
保洁员工服	清洁车袋	清洁车袋盖

**(十七) 投标人信息化管理水平**

要求投标人具有信息化管理能力，有信息化管理系统著作权证书，满足采购人信息化的要求。

1、医疗辅助管理系统的相关软件；

目的和作用：采购人加强智慧医院后勤建设的配套设计，充分利用智慧管理工具，提升采购人管理

精细化、智能化水平，优化管理流程提高工作效率。

#### 2、质量安全云管理信息系统的相关系统软件；

目的和作用：质量安全云系统将管理运营服务的操作规范落实到每一个日常操作的细节，建立包含以空间、人员、设备为主要检查要素的多层次、多维度的信息化质量管理体系。具体涵盖实施日检查计划、周检查计划、月检查计划及自检，提高采购人在后勤科学管理的水平，保证管理服务质量的持续稳步提升。

#### 3、智慧卫生间管理信息系统的相关系统软件；

目的和作用：根据国家卫生健康委员会和国家中医药管理局印发通知，在全国开展医疗卫生机构厕所整洁专项厕所革命行动。利用传感器实时检测卫生间内环境温湿度、有害气体（氨气）浓度，当卫生间内有害气体浓度过高时，可联动排风自动打开换气，同时系统会收到浓度过高告警通知。可统计用户使用频次、占用时间、高峰时期分析，方便管理人员合理引导用户，安排保洁作业时间，提升卫生间保洁品质。

#### 4、保洁服务管理信息系统的相关系统软件；

目的和作用：保洁服务管理信息系统对项目所有员工都有清洁时间、频率、用户需求的统一管理和管理人员根据工作要求去分配任务，有效提高员工的现场工作质量，保洁服务管理信息系统的使用会提高、优化现场的工作人员的现场质量，从而减少患者投诉和提升用户满意度，员工清洁每个空间的相关信息随时可以下载分析，更有效方便快捷的安排现场工作。

#### 5、后勤服务培训管理信息系统的相关系统软件

目的和作用：培训管理系统对项目所有员工的个人档案进行统一电子管理，系统的人事管理功能可实现信息化管理工作，统计员工流失率等。尤其培训会议模块方便项目管理人员有效监控项目员工的技能培训考核参与通过情况等。

#### 6.智慧控烟信息化管理系统的相关系统软件

目的和作用：根据医疗机构无烟医院建设指南要求，加强院内有效控烟力度；利用智慧控烟信息化系统及手段，监控大楼内监测点实施状况，当某一监测点产生抽烟告警时，监控屏幕自动弹出该告警点摄像机拍摄画面，并将警报信息传送到管理人员手环或手机，方便及时劝阻查看及清洁，有效到达控烟效果，相关统计报表可随时下载分析。

#### 7、疫情防控服务管理信息系统的相关系统软件；

目的和作用：疫情防控服务管理信息系统根据《经空气传播疾病医院感染预防与控制规范》《病区医院感染管理规范》《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》疫情防控信息化管理系统有效达到医疗机构疫情防控管理措施，实现了闭环管理防止被感染的可能性，从而保证在医疗机构工作的一线人员的安全。

#### 8、生活垃圾分类管理系统的相关系统软件

目的和作用：垃圾分类是对垃圾回收处置传统方式的改革，是目前最有效的科学管理方法之一。目的是为了利用现有的生产水平，将生活垃圾按品类进行处理，将有效物质和能量利用起来，将无用垃圾填埋处理。科学管理既能提高垃圾资源利用水平，又可减少垃圾处置量，是实现垃圾减量化和资源化的途径。通过信息化管理，能清晰进行各项数据统计。

#### 9、医疗废物管理系统的相关系统软件

目的和作用：要求系统具备医疗废物分类收集、称重、贴标、院内运输路径监控、交接数据自动记录、异常预警及全过程电子追溯等功能，确保与《医疗废物管理条例》的合规要求相匹配，实现医疗废物“从产生到处置”的闭环信息化管理，有效控感控险。此需求直接对应评分项中对系统功能完备性、数据准确性及追溯能力的评审

#### 10、设备设施维修管理系统的相关系统软件

目的和作用：为保障医院保洁服务中清洁设备、辅助设施稳定运行，需供应商配备设备设施维修管理系统，实现设备台账动态更新、故障报修闭环处理、维护计划智能提醒，确保保洁设备按需高效运转，减少因设备故障导致的保洁延误，保障医院诊疗环境清洁连续性，助力医院运维规范化。

## 11、工程巡查管理系统的相关系统软件

目的和作用：为规范医院保洁服务中公共区域、诊疗辅助区域环境维护监督，需供应商配备工程巡查管理系统，实现巡查路线规划、问题实时上传、整改跟踪闭环，确保保洁盲区全覆盖、问题处置及时，保障医院环境符合卫生标准。同时助力医院筑牢环境安全防线，提升运维管理规范化水平。

### （十八）工作人员培训及管理方案

投标人提供的工作人员培训及管理方案包括岗前培训和在岗培训，培训方案完善且有针对性，有详细的年度培训计划及管理方案，科学可行，能够完全满足采购需求。

### （十九）院感控制措施

投标人提供的防止交叉感染和消毒隔离制度需有效且合理、科学。项目主要负责人应熟悉医院感染控制知识，具有第三方机构颁发的《医院感染管理岗位培训合格证》。

### （二十）其它

办公用房（不超过 10 平米）、保洁及维修库房（不超过 10 平米），由采购人提供。但不提供中标人管理人员的住宿用房，由中标人自行解决住宿问题。其员工不得在服务区内使用采购人水电物品（工作必须除外）、设施干扰私人生活。注意节约水电等资源。

中标人雇佣的员工偷盗医院、病患者财物的，报告司法机关处理，中标人除积极协助司法机关调查和追究外，中标人尚需赔偿相应的经济损失。

### （二十一）服务质量和履约监管

总则：采购人每月定期对中标人的服务工作进行检查考核。未经采购人同意，项目经理不得随意更换，除发生不可抗力、采购人要求更换外；否则将给予 50000 元的违约金处罚；若项目经理管理不善，或不符合采购人要求的，中标人应在 5 个工作日内，按采购人意见进行更换。未经采购人同意，主管人员不得随意更换，除发生不可抗力、采购人要求更换外；否则将给予 20000 元的违约金处罚。若主管人员管理不善，或不符合采购人要求的，中标人应在 5 个工作日内，按采购人意见进行更换。

一）对管理不善，发生影响医院声誉形象的投诉或网络舆情，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，扣罚当月服务费 5%-10%，严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。因违反医院各项管理规定，视情节轻重和影响范围，处罚 1000 元-5000 元。

二）发现员工在收运医疗废物和普通废物过程中不按管理要求操作的每人每次扣 1000 元；发现员工擅自窃取、倒卖医疗废物、药品包装盒等非法行为，一经发现除按考评细则扣分外，每次扣罚 10% 当月服务费，事件造成严重不良后果，采购人有权单方终止合同，由此导致一切后果由中标人承担，涉及违法行为移交公安机关处置。

三）中标人员工发生如下违反医院规定行为的每次扣除服务费 200 元。

1. 乱挂衣物出窗外或外墙；
2. 乘手术梯（送病人手术、抢救除外）；
3. 不按要求穿戴工衣、手套等不符合仪容仪表要求；
4. 戴手套触摸电梯、门把或其他公共用物的；
5. 不按垃圾收运路线、时间运送垃圾；
6. 一般服务态度投诉属实；
7. 员工在院内吵架。
8. 不按要求放置垃圾桶、胶袋、标识、混投混放生活垃圾等；
9. 电池车在院内充电，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任。
10. 不按采购人要求使用电梯。
11. 不按规定使用微波炉，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任。

四）中标人员工的工作服须由中标人统一按照院感要求清洗，采购人不支付任何费用。

五) 中标人员私自携带医院物品出医院按物品原价 10 倍扣罚中标人当月服务费。

六) 中标人员不服从医院管理人员工作安排, 出现辱骂、恐吓、殴打医院管理人员、病人、家属等行为, 按情节严重程度扣罚 2000—5000 元, 情节特别严重, 采购人有权要求中标人立即开除该员工, 中标人并承担相应负责, 涉及违法行为移交公安机关追究法律责任。中标人在增值服务方面, 如洗手间深层清洁出现不达标的情况, 按情节严重的程度扣罚 3000-8000 元, 化粪池出现满溢等影响医院情况的扣除 5000 元。

七) 采购人需求为一人多岗或部分临时性、应急工作的调配, 中标人必须及时且无条件的服从采购人完成。如中标人达不到服务要求的, 视情节轻重和影响范围, 每次处罚 200 元-1000 元。

八) 其他补充说明:

1. 如中标人员因个人原因休假或提出离职时, 中标人须做到缺人不缺岗, 如出现缺岗现象, 采购人有权扣除该人员缺岗期间服务费。

2. 中标人员的原因造成采购人物品损坏, 由中标人照新购价赔偿; 因中标人员工作责任心差, 工作技能低, 人为造成管道堵塞, 所发生通渠费用由中标人负责, 并扣减中标人当月服务费 100—200 元/次。

3. 中标人员因违反操作规范而引起安全事故, 中标人负责赔偿当事人相关费用, 及扣减当月服务费 200—500 元/次, 并承担相关责任。

4. 中标人应按招标文件的要求使用清洁材料, 所使用的清洁材料经检查未能达到要求或不合格, 要求整改, 扣减中标人当月服务费 200 元/次, 并对造成的危害承担相应的赔偿责任。

5. 中标人员服务态度差引起投诉、收取小费, 扣减中标人当月服务费 100 元/次。

6. 中标人员炒挂号, 扣减中标人当月服务费 100 元/次, 并要求中标人辞退该员工。

7. 中标人员与病人、医务人员发生口角、顶撞等事件, 经查实, 属于中标人员过错的, 扣减中标人当月服务费 100-300 元/次, 并赔礼道歉; 发生肢体冲突的, 扣减中标人当月服务费 100-300 元/次, 承担一切责任, 并要求中标人辞退该员工。

8. 中标人员不得在采购人的场所内从事与保洁工作无关的事情, 不得留宿医院 (除特殊岗位经采购人批准外), 否则, 扣减中标人当月服务费 200 元/次。

9. 中标人员无故不在岗; 大声喧哗、吵闹, 引起病人投诉; 仪表、仪容不整; 中标人当天及时调整人员顶岗, 否则扣减中标人当月服务费 200 元/天。

九) 项目管理和服务月度质量考评

从使用科室满意度、主管科室满意度两个维度对服务质量检查进行综合考评, 综合考评分  $\geq 80$  分为合格,  $< 80$  分的为不合格。

连续 2 个月满意度均低于 80 分 (不包含本数), 或一年内累计有 3 个月满意度均低于 80 分 (不包含本数), 可终止合同。采购人可自行决定并视情况严重程度选择以下行为: 第一, 终止保洁部分的合同; 第二, 终止整个包 1 (保洁、维修) 的合同。

附件 1: 保洁工作质量考核表 (月度)

使用科室保洁工作质量考核表 (月度)

保洁工作质量考核表 月度客户满意度调查表			
日期	科室	科室负责人	
实际得分: 每题 5 分			
1、保洁主管对科室提出的意见与建议能及时了解并给予反馈, 工作态度良好 ( )			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
2、保洁员工上班着装整齐、工服、胸卡、女员工佩戴头花、胸花, 工作态度良好 ( )			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成

- 3、保洁员服从科室医护人员的工作指导与监督（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 4、保洁员没损坏科室财产（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 5、每天至少一次清洁楼梯间（地面湿拖、清扫垃圾等）（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 6、每天一次清洁医护休息室、擦拭科室家具、桌面、电脑、电话表面灰尘（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 7、每天1次清洁消毒洗手盆、水龙头及卫生间（台面、玻璃镜面、马桶、地板）（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 8、每天2次清倒垃圾、更换垃圾桶胶袋（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 9、每天2次地板进行湿拖清洁（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 10、每周一次候诊椅彻底清洁（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 11、每周1次擦拭门窗及低处窗框（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 12、每两周一次擦拭低处墙面、落地瓷砖、踢脚板及地脚线污渍（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 13、每周一次对不锈钢表面（垃圾桶、扶手、门框、栏杆等）进行清洁保养（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 14、每月一次擦拭风口表面除尘（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 15、专项垃圾员综合楼每天2次收取生活动垃圾（6F-7F病区每天3次）医疗废物管理员规范转运并登记（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 16、每月一次擦拭玻璃、空调表面除尘（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 17、每月一次对灯具、墙面、天花等进行高处表面除尘（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 18、每月一次对高处标牌、壁挂物进行探试除尘（ ）
- A、认真完成      B、较好完成      C、较差完成      D、没有完成
- 19、每3个月对地板进行1次机洗、地面保养（霉雨季节除外）（ ）

A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
20、洗手间每1小时循环清洁一次 ( )			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
评分标准 A: (5分) B: (4.5分) C: (2分) D: (0分)			

**主管科室保洁工作质量考核表 (月度)**

<b>保洁工作质量考核表</b> <b>月度客户满意度调查表</b>		
日期	科室	科室负责人
实际得分:		
<p><b>考核说明:</b> 本考核表旨在从管理科室角度,对保洁服务的整体管理水平、可靠性及综合成效进行全方位评估。请根据实际情况,在相应选项上打“√”,每题仅选一项。</p>		
<hr/>		
<b>1、管理制度与流程建设</b> 保洁服务单位管理制度健全,工作流程、标准及应急预案明确并严格执行。 A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分) 得分: _____		
<b>2、人员配置与岗位纪律</b> 保洁人员配置合理,岗位职责清晰,无脱岗、串岗现象,工作安排科学高效。 A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分) 得分: _____		
<b>3、物料管理与耗材控制</b> 清洁物料管理规范,用品质量合格、领用记录齐全,无浪费或滥用现象。 A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分) 得分: _____		
<b>4、医疗废物管理</b> 医疗废物分类、收集、转运流程规范,记录完整,符合院感控制要求。 A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分) 得分: _____		

### 5、应急响应与处理能力

应对突发污渍、漏水等应急事件时，响应及时，处理得当，沟通顺畅。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

### 6、人员培训与安全规范

定期组织保洁人员业务与安全培训，有记录、有考核，人员操作规范。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

### 7、设备设施维护保养

保洁设备设施（如洗地机、垃圾桶等）维护良好，清洁工具存放整齐、干净。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

### 8、沟通反馈与持续改进

与服务使用科室沟通机制畅通，能定期收集反馈意见并及时落实整改，无重复性问题发生。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

### 9、整体环境感官质量

所辖区域整体环境感官良好，无卫生死角，异味控制有效，各区域协调统一。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

### 10、综合满意度与安全事故

本月未发生安全责任事故，无经核实的有效客户投诉，科室整体满意度高。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

考核等级评定（请勾选）：

优秀（≥ 90分）

良好（80 - 89分）

合格（70 - 79分）

不合格（< 70分）

## 二、维修服务需求书

### 1. 服务岗位配置

我院天河院区为新竣工物业，大部分设备为新购设备，即物业和设备均在质保期内，其维修维保责任主要在施工方及设备设施厂商。设备设施包括：高压电房、低压电房、变压器房、水泵房、电梯、物流梯、空气压缩机、负压机组、消毒供应炉及牙科综合治疗台等专用设备。故服务一年期内，维修维保服务主要以日常巡检、应急维修维护及协助报修。根据管理现状，服务方配合院方的驻场人员做好各类设备设施的日常巡检、应急维修维护及协助报修，安排高压低压电房的值班、电梯值班、水泵房值班，空负压机组的定时开关操作等，服务人员数量根据实际工作量统筹安排，服务费相应进行增减。基础配置如下：

序号	岗位	数量
1	维修主管	1
2	维修专员（包括高低压电房、电梯维修值班，机电设备、电气设备、水卫设备、空调设备等）	6

备注：

- 1、维修员应具备以上设备设施维护的必要能力，且可调配应对不同岗位的应急维修维护。
- 2、中标人根据采购人的工作安排，做好上述岗位所有节假日及夜班排班，确保采购人所有工作正常运作。

夜班需派人对重点设备设施进行巡查（具体设备设施和巡查频次按我院要求执行，不得有异议），并按要求填写相关的表格记录，发现异常及时上报。**接听电话和有人24小时驻场维修和部分设备设施开关机服务**，以上**服务人员数量根据实际工作量统筹安排**。

### 2. 报价要求

采用总价包干方式，报价应包含服务人员基本工资、加班工资、培训、劳保、福利、五险一金、体检费、防护用品、维修工具购置、服装购置费、维修设备折旧、工具维修、管理费、利润、相关设备维修维护的各项费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等；包含维修工具等物料；不含灯具、维修零件等消耗性物品。应包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料分摊等相关成本也应分项列出。

### 3. 服务要求

★服务方应保证相关维修人员有相应的资质和资格证书，保证维修的质量和安。相关资质和证书包括但不限于：高低压电工作业证、电梯维修作业证、电梯操作证、制冷与空调设备运行操作作业证、空调维修作业证、特种设备作业证（快开门式压力容器操作，项目代号：R1）、特种设备安全员证、维修工程师证等。（投标人提供承诺函加盖公章）

根据管理现状，服务方配合院方的驻场人员做好**各类设备设施的日常巡检、应急维修维护及协助报修，安排高压低压电房的值班、电梯值班、水泵房值班，空负压机组的定时开关操作等**，具体如下：

（1）负责全院用电安全，设备安全。每日巡查全院水电路、管道，检查灯具、空调等设备，清理排水系统，记录问题并及时处理。

（2）建立完善的维修管理制度和操作规程，确保维修质量和安全，并做好维修记录。

（3）接到维修任务指令后快速响应故障报修，维修给排水设施、电路系统及医疗设备水电部件，保障设备正常运行。

- (4) 定期检查配电室、消防设施等，整改老旧线路，保障用水用电安全，防范安全事故。
- (5) 制定应急预案，遇停水停电、水管爆裂等突发情况，立即抢修，启用备用设备，减少影响。
- (6) 制定采购计划，验收材料质量，建立耗材台账，确保常用物资储备充足。
- (7) 配合医院工程施工，支持其他部门水电需求，参与节能改造，提出优化建议。
- (8) 建立设施设备档案，整理施工与维修资料，统计工作数据，形成管理报告。

(9) 负责综合治疗台维护维修、日常水、电、气设备的维修保养、巡检，特种设备的安全管理和计量设备的送检任务。

(10) 根据我院提供的设备设施质保的设备商、供应商目录，指定专人负责联系厂家报修，协调处理维修事宜（如产生院外维修费用，需按我院规定进行审批后维修，否则费用不予报销），直至设备设施恢复正常使用。

#### **4. 服务人员职责要求**

##### **4.1 水电气维修工（含牙椅等牙科设备的临时性抢修）：**

- 4.1.1 具备水电工程类维修技能，具备物业维修经验，熟悉水泵、风机等机电设备的维护。需持证上岗，具有相关专业技能资格证书或特种行业操作证书。
- 4.1.4 严格遵守公司员工守则和各项规章制度，严格按安全操作规程及管理制度操作，杜绝人身和设备事故的发生。
- 4.1.5 负责医院内给排水设备、设施的操作维修保养工作和日常定时定点的巡检工作，确保中心内 24 小时正常供水；电气设施、设备的操作维修保养工作，确保公共部位灯具完好率达 98%；负责院区内公共部位设施的维修保养管理工作。根据医院的节能工作安全安排，协助主管科室进行全院区的能耗监督管理，按医院要求的时间节点对照明空调等设备设施进行开启或关闭。
- 4.1.6 每月进行不少于二次全医院设备的维修保养和检测试验工作，每天不少于三次对全医院水电气设备全面的巡查、诊断，及早找出设备故障及隐患，并及时上报至上级管理部门。如遇突发状况，如台风、暴雨预警，能提前做好防风防汛工作。
- 4.1.7 服从采购人各种（包括夜间）紧急设备故障维修安排，并及时处理。
- 4.1.8 对装备管理科管理的设备做出能满足国标或者行业标准的维护保养计划，并如期执行。
- 4.1.9 对洁净空调、气瓶间、低温冰箱、UPS、纯水设备、天面机房、强排设备、给排水设备做出相应的巡检表格与制度，并按章执行。
- 4.1.10 值班人员在夜间（具体时间范围根据采购人要求而定）要进行每晚不少于两次的后勤所有通用设备、超低温冰箱与水电设施的巡查，确保院区供水供电及通用设备设施的安全可靠。

##### **4.2 配电房高压值班技术人员：**

- 4.2.1 负责高低压开关房、配电房、变压器房的日常配电值班与每两小时一次的电房巡检、以及低压电气设备的维护保养配件更换工作；。
- 4.2.2 值班时做好配电室值班记录，如有异常情况发生，应及时报告当班组长或领导，不得擅自处理。
- 4.2.3 严格遵守配电房各项规章制度，交接班前后值班人员要对设备进行巡视检查，发现问题，做好记录，及时处理。
- 4.2.4 服从主管科室主管部门传达的上级电力部门的用电调度，随时掌握全医院的用电负荷情况，按时提供书面汇报。
- 4.2.5 夜间值班时若医院内电路发生故障，当班人员有责任及时解决，确实无法解决应及时上报主管科室，主管科室协助解决。
- 4.2.6 保持配电室的清洁卫生，定期对电器设备除尘、除锈，保证设备完好正常运行。
- 4.2.7 值班室必须注意人身设备的安全，严禁在配电室内会客长谈，不得携带非工作人员到配电室，不准他人接触电器设备，若发现突然事故，要及时弄清并报告领导，采取妥善措施处理。
- 4.2.8 配电房高压值班技术人员需熟练掌握高低压配电房的各个回路开关位置，下级开关箱的位置与高峰用电时的负荷情况。
- 4.2.9 熟练掌握异常停电应急预案处理流程与高低压配电房各项操作规程，按章作业。

- 4.2.10 每年都应急预案演练两次并做好演练总结与记录。
- 4.2.11 对合同范围内的设备进行日常的巡检与记录工作。巡检在采购人提供的智能巡检平台上完成，中标人无条件配合智能巡检平台的前期工作与点位布置等相关工作内容。巡检平台上无列举的巡检工作，需要向采购人提出，并协助在巡检平台上整合。
- 4.2.12 巡检记录的数据要真实有效，提交空白数据与无效数据的巡检不进行有效计数，每月的巡检有效完工率要达到95%以上方可支付全月的维保款，巡检有效完工每低1%扣罚当月服务费1000元。百分率不进行四舍五入，如94.99%也计为94%，扣罚当月维保款1000元，以此类推。特殊抢修工作发生导致缺卡与采购人的巡检平台异常导致的缺卡次数除外。

#### 4.3 综合维修工（含电梯）

- 4.3.1、全面负责医院范围内各种日常的报修工作，简单小范围的装修修补工作（油漆、抹灰），电梯工须持有电梯维修作业证和安全管理员证，负责院区电梯机房运行；熟悉和掌握电梯性能，具备电梯困人应急救援能力，建立电梯运行、保养、维修、检测等记录台账。保证正常电梯设备正常运行；监督电梯维保单位按时完成电梯设备的定期保养项目等。
- 4.3.2 每天运行前，应做一次简单的检查，在确定无故障的情况下，方可正常运行，做好每天运行记录。
- 4.3.3 综合维修工熟悉家具家私维修、简单组合安装；熟悉修理各种门、窗锁。

### （三）服务考核及标准

#### 一、检查与考核及处罚

##### 1. 总则

1. 采购人每月定期对中标人的服务工作进行检查考核。
2. 未经采购人同意，项目经理不得随意更换，除发生不可抗力、采购人要求更换外；否则将给予50000元的违约金处罚；若项目经理管理不善，或不符合采购人要求的，中标人应在5个工作日内，按采购人意见进行更换。
3. 未经采购人同意，主管人员不得随意更换，除发生不可抗力、采购人要求更换外；否则将给予20000元的违约金处罚。若主管人员管理不善，或不符合采购人要求的，中标人应在5个工作日内，按采购人意见进行更换。

##### 2.1 考核要求

- 2.1.1 为规范及提升物业管理标准，确保达到采购人与中标人双方签订的合同服务目标，由采购人定期对中标人物业管理服务工作进行监管和考核。
- 2.1.2 本考核办法适用于合同范围内的服务场所。
- 2.1.3 本办法考核者为采购人，被考核对象为中标人。
- 2.1.4 本考核办法的有效时间与合同期限一致。

##### 2.2 考核方法

主管科室：

2.2.1 采购人、中标人双方组成考核小组对物业管理工作进行检查考核，采购人由主管科室代表，中标人应由总公司派出一名代表以及物业公司所在地管理人员（物业主管，负责人等）组成。

##### 2.2.2 考核内容：采购人每月根据维修外包服务月度考核评分表

考核月份：\_\_\_\_\_ 服务商名称：\_\_\_\_\_ 考核人：\_\_\_\_\_

考核维度	考核项目	分值	评分标准	实得分
一、运维效率 (30分)	1. 日常巡检完成率	10	全院水电线路、管道、灯具等每日巡检覆盖率100%，每漏检1处扣2分；未记录问题或未处理扣3分/次	

	2. 维修响应及时率	10	常规报修≤30分钟到场, 紧急报修(如停水停电)≤15分钟到场, 每超时1次扣3分
	3. 应急处理时效	10	突发停水/停电时, 启用备用设备≤10分钟; 水管爆裂等抢修≤0.5小时, 每超时30分钟扣5分
<b>二、质量管理</b> (25分)	1. 维修合格率	13	维修后同一故障7日内重复发生, 每例扣3分; 返修率≤1%, 每超1%扣2分
	2. 设备运行完好率	12	配电/消防/污水处理设备完好率≥98%, 每低1%扣2分; 特种设备未按期送检扣5分/台
<b>三、安全规范</b> (20分)	1. 配电/特种设备管理	8	配电房值班缺岗扣3分/次; 未定期检查老旧线路扣2分/处; 消防设施检查漏检扣2分/处
	2. 用电/用水安全	7	因维保不当导致水电安全事故(如短路、漏水), 每例扣5分; 污水排放超标扣8分
	3. 操作规范	5	未着工装/无证上岗/违规操作设备, 每例扣2分
<b>四、档案管理</b> (15分)	1. 档案完整性	5	设备档案、维修记录、施工资料缺失, 每项扣1分
	2. 记录规范性	5	巡检/维修/值班记录未当日填写、数据造假, 每例扣2分
	3. 数据分析	5	未按月提交故障统计、耗材使用报告或优化建议, 扣3分
<b>五、协作能力</b> (10分)	1. 厂家协调效率	5	设备报修未在4小时内联系厂家, 或未按流程审批外修费用, 每例扣2分
	2. 部门配合度	5	施工配合、节能改造等需求未及时响应, 或遭其他部门有效投诉, 每例扣2分
<b>月度总分</b>		<b>100</b>	

**注：考核实施说明**

**1. 考核方式**

**日常检查：**院方随机抽查巡检记录、维修工单、值班日志等；

**数据核验：**结合设备运行监测系统（如配电房负荷数据、污水处理指标）；

**满意度调查：**向临床科室发放服务反馈表，收集投诉与建议。

**2. 一票否决项（出现即当月考核为0分）：**

因抢修不及时，失职导致全院停电、停水、电梯停运≥半小时或重大安全事故的；

伪造维修记录或隐瞒设备隐患，导致出现重大事故的；

**3. 结果应用**

≥90分：全额支付当月服务费；

85-89分：约谈项目负责人，扣减当月服务费5%，并发出整改通知；

80-84分：约谈项目负责人，扣减当月服务费10%，并发出整改通知；

<80分：连续2个月满意度均低于80分（不包含本数），或一年内累计有3个月满意度均低于80分（不包含本数），可终止合同。采购人可自行决定并视情况严重程度选择以下行为：第一，终止维修部分的合同；第二，终止整个包1（保洁、维修）的合同。

## 二、服务管理安全责任及赔付责任：

1. 中标人在承接管理服务中所发生的人事安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故、看护等安全事故责任与采购人无关。
2. 中标人须妥善安排好工作人员上下班期间的交通安全事项，如若出现因交通事故引起的系列纠纷与赔偿采购人概不负责，由中标人负全部责任。
3. 在提供服务中损坏采购人的财物由中标人按财务入账价或实际价值予以赔偿。
4. 在向采购人提供服务中造成采购人财物发生盗、窃、失，中标人按采购人财务入账价予以赔偿。
5. 如因人员缺岗造成服务质量不达标的，按实际缺岗人数乘以天数再乘以该项目人均每天服务费计算，从当月服务费中扣发。
6. 中标人负责提供工作人员在院内的一切防护劳保用品，安保器械等，遵守采购人管理规定。

投标人在投标文件中要列明在项目实施过程中要求采购人提供的配合条件。

## 三、服务管理要求

### （一）进驻管理

- 1) 服从管理及从采购人角度对服务管理提出专业管理意见、改进方案，全力配合主管科室。
- 2) 迅速熟悉医院区域机电设备系统、场地智能化管理系统、网络系统、基础设施的性能、规格、造型、布置提出专业管理意见和建议。
- 3) 对采购人提供的图纸、资料、档案等提出专业意见和建议。
- 4) 提供24小时热线，响应采购人反应的紧急要求。

### （二）档案管理

- 1) 建立管理人员人事档案和各类行政文件、合同的存档工作。
- 2) 健全所有建筑物、公用设施、设备的图纸资料，及时增加修改资料。
- 3) 建立各服务内容的日常运作管理档案。
- 4) 所有资料及管理资料分为图、档、卡、册四类，安放于防火、防潮、防蛀之专用档案箱/盒/柜内。
- 5) 对上一任服务管理公司的资料做好接收及管理保管工作。

### （三）公共关系管理

- 1) 主动联系本医院区域内水、电、气的供应、管理部门和环卫、公安等部门，建立联系和应急协调机制。
- 2) 主动联系本医院区域内公共设备制造供应商，了解设备大修、维护情况，建立良好关系和应急协调机制。
- 3) 制作材质好、外观端正、内容清晰的名牌、标牌、告示牌、警示牌等指示牌，与医院区域内的整体环境相适应。

### （四）退场工作要求

- 1) 合同期限届满或甲乙双方提前解除服务合同时，中标人需在合同终止之日起30日内，向采购人移交服务承接查验档案。
- 2) 退场要求：如中标人未能通过采购人的考核管理或发生重大安全事故或其它不可抗力因素等因中标人责任造成合同解约的，中标人应在采购人招出下一家物业管理公司并完成交接为止再退出。

如在退场过程中拒绝退场或交接资料，或发生冲突造成社会影响及不利于采购人的情形，采购人将根据《物业管理条例》第五十八条的规定上报房地产行政主管部门，并追究其法律责任。

## （五）合同终止

1、 在合同有效期内，发生以下情况时，采购人有权提前终止合同，违约责任由中标人负责，由此造成的一切损失均由中标人负责。

（1） 中标人达不到采购人提出的服务要求，采购人通知整改，中标人未按期完成或第二次再出现达不到采购人提出的服务要求的。

（2） 连续2个月满意度均低于80分，或一年内累计有3个月满意度均低于80分。

（3） 未做好员工的沟通、解释工作，由于工作或劳资纠纷等而引起员工罢工的情况发生。

（4） 因中标人原因对采购人造成严重损失或对采购人形象造成严重损害的，采购人有权直接对中标人进行处罚，并有权提前终止合约，违约责任由中标人承担。

（5） 采购人发现中标人不给员工购买国家规定的“五险一金”（养老、工伤、医疗、失业、生育，住房公积金），不给员工提供工资单明细的。

（6） 在国家、省、市的重要检查或重大突击性任务中，发生属中标人质量责任问题，经查属实，且中标人不及时或不配合整改，使采购人受到上级批评的。

2、 中标人违反上述条款的一项或多项义务，采购人应通知中标人并指出违约性质。中标人应自收到通知起 20 天内对违约事宜予以补救。如 20 天后违约事宜仍未纠正，采购人可书面通知违约方终止合同，在提交终止合同书面通知第 30 天后，合同应视为终止，违约责任由中标方承担。

3、 若中标人在合同有效期间因任何不可抗力因素，包括地震、火灾、战争、洪水、正常的人员来源中断、罢工、动乱及国家紧急情况而延迟或中断提供服务，则中标人履行合同的时间应作相应延迟。如延迟时间超过三个月，任何一方均有权选择终止合同，而采购人在合同终止时付清中标人因不可抗力因素中断前的到期款项或欠付中标人的款项。

4、 若中标人在运作过程中，由于国家法律法规的变化导致亏损，与采购人充分协商后，无法就增加服务费用达成共识， 中标人有权终止合约，但至少需要提前三个月通知采购人。

5、 未做好员工的沟通、解释工作，由于工作或劳资纠纷等而引起员工罢工的情况发生。

## （六）采购人的权利和义务

1. 采购人有权指定采购人代表以维护产权人、使用人的合法权益。

2. 采购人有权审定中标人拟定的各后勤服务程序和管理制度。

3. 负责检查监督中标人在采购人的各后勤服务工作的实施执行情况。

4. 有权对中标人提供的各服务进行考核，如考核不合格可以拒用。

5. 采购人有权对中标人发放员工工资情况进行检查。

6. 采购人对中标人提供的人员不满意时有权利要求中标人立即无条件更换。

7. 采购人不提供中标人的住宿、电话及其费用，尽量为中标人驻场服务人员提供工作场地和办公用电，但不允许中标人人员在采购人院内煮食（可在采购人职工饭堂搭食，费用自付）。

8. 采购人不提供中标人工作服、值班室、设备房等一线办公场所所需的办公设备和布类的洗涤服务（含工作服的洗涤）。

## （七）中标人的权利和义务

1. 保洁服务的各项规范、制度需符合三甲医院及卫健委等要求，投标人应充分考虑相关要求、规范、制度，制订各相关工种的服务程序、培训计划、管理标准、考核细则；做好相关应急预案、培训及演练、中标人须严格按照标准化的操作程序，完善的培训体系和质量体系完成本项目，以保证采购人整个系统能安全、高效、有序和有计划地运作与不断发展的医疗水平相一致。

2. 投标人在投标文件中必须注明岗前培训和继续教育培训计划、人员及岗位责任、岗位考核标准、中标人对各岗位监督检查标准、综合满意度的评价标准，并作为评标时质量保证的评分之一。中标人进场前必须提供所有员工的个人档案资料交采购人确认。

3. 在日常服务管理过程中自觉维护采购人的权益及声誉，妥善保管保养好采购人的相关设施设备，如人为造成损坏，按要求予以赔偿。对无法解决的事故要及时向采购人反映。

4. 中标人承担与所有招标服务有关的直接运营费用，包括中标人所有驻采购人院内员工的工资、

- 工服、劳保费用和社会劳动保险的代征、代购、劳动用工手续、计划生育管理、住宿、体检、保洁所需的清洁剂、洗涤剂、特殊处理剂等材料、垃圾袋及相关费用和设备投入、使用的费用等,以及在提供服务开始时国家或地方部门届时征收的与提供管理服务有关的所有税收和费用。
5. 承担用工的责任风险,及因所提供服务不当而引至相应法律责任(如工作质量、服务态度、用人不当、不购买“五险一金”、员工工伤、员工生病、劳资纠纷、计划生育等)。
  6. 派驻采购人的服务人员应严格遵守采购人有关规章制度、保密承诺及安全作业承诺,中标人人员违反以上守则并经查实者将会受到即时解雇。
  7. 如因工作场地或施工条件等环境因素危及中标人人员的人身安全的,中标人有权要求采购人协助做好职业安全措施。
  8. 合同终止时,中标人必须向采购人移交员工档案及相关医院服务全部档案资料,做好与后续物业接管单位交接工作,同时把采购人原有的物资需移交回给采购人,并根据采购人发出的退场时间及时退场,否则采购人有权没收中标人的履约保证金。
  9. 如采购人对中标人提供的人员不满意要求更换时,中标人必须及时且无条件的为采购人更换合格的人员。
  10. 中标人应能及时提供突发性需求的人员。中标人应在收到采购人通知 2 小时内提供服务人员,如未能及时提供的,采购人有权要求中标人承担一切损失和责任,同时,采购人有权解除本合同。
  11. 中标人不得将委托管理项目转包给第三方管理,不允许分包或转包管理责任和管理事宜,否则采购人有权解除合同。
  12. 中标人员出现违法行为,所造成的一切后果及损失,由中标人承担责任和负责赔偿;出现严重违纪、违规行为,医院有权终止合同。
  13. 中标人需在接到采购人新的服务人员需求时,在 30 天内提供相应岗位的人员,否则每延期一天,扣罚 300 元。

### 包 1 项目商务要求

- 1、经验要求:投标人企业在经营范围内投标,且近年来资信良好,履约能力强,没有违法记录;
- 2、服务期:服务期 1 年,以采购人书面通知进驻日期为准。
- 3、付款方式:
  - 1) 服务费按项按月结算,每月应付服务费=中标人投标报价/12个月-考核扣款(如有)-违约扣款(如有)-人员考勤情况扣款(如有)+因采购人需求的加班费(如有)。如中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。
  - 2) 中标人应在每月10日前将有效发票、服务人员岗位服务工时配置表、科室的月度客户满意度调查汇总等资料交由采购人审核,采购人审核无误后,在10个工作日内支付,以支票或转账付款方式缴付上个月的服务款给中标人。
- 4、履约保证金:
  - 4.1 提交时间:中标人收到中标通知之日起至合同签订前;
  - 4.2 金额:合同金额的 5%;
  - 4.3 方式:以银行转账等非现金方式;
  - 4.4 退还:合同服务期满后,由中标人提出申请,采购人在收到申请之日起 60 个日历日内无息退回全款。如发生中标人扣罚或违约或赔偿事项时,履约保证金可用于支付中标人违约金或弥补采购人损失。
- 5、同意采购方以任何形式对我方投标文件内容及采购方认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

## 包 2:

### 一、安保服务

#### (一) 服务需求

##### 1. 服务岗位配置

安保服务岗位基本配置如下，具体人数可根据院方的开业进度动态调整，服务费相应进行增减。

序号	岗位	数量
1	项目经理（统筹安保、绿植和灭四害相关工作）	1
2	安保主管	1
3	安保员	11

备注：★安保服务岗位人员均持有公安局印制和公安厅监制的《保安员证》，其中安检人员还需持有《安检证》，不少于2名参与消防安防监控的安保服务岗位人员须持《消防设施操作员四级（中级）或以上职业资格证书》；（投标人提供承诺函加盖公章）

##### 2. 报价要求

1、本项目采用总价包干方式，包含人工费（含基本工资、岗位工资、节日补贴、五险一金、高温补贴、夜班补贴、周六、日加班工资、月度绩效、年度绩效、职务补贴及国家规定的劳动者应有的福利费用等、保险费、装备费、办公费、税费、利润等服务过程中所发生的一切费用。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

2、特殊情况加班：如医疗纠纷、抢险等按保安员加班小时单价支付加班费用，加班小时单价计算公式：【保安员人均工资单价÷21.75天/月（月/天）÷12小时/天】。

3、中标人应就近为派驻人员提供宿舍，采购人费用不支付此部分费用。

4、请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料费用等相关成本也应分项列出。

##### 3. 服务内容

根据医院消防、治安防范的要求，担负全医院的消防安全、治安保卫任务。执行门卫、消防安防监控、治安巡逻、重点部位的守护，负责应急小单元、微型消防站、救援小分队等应急工作，防止火灾事故及各类治安灾害事故的发生，维护医院正常诊疗秩序及广大教职员工、家属、病人的生命财产安全。

服务方应建立完善各项应急救援方案并按要求进行演练（火警、爆炸、投毒、自然灾害救援、群体性事件、其它破坏、盗窃等），确保各类突发事件得到快速、妥善处理。防止院内重大火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

##### 4. 服务人员及要求

总体原则：服务方对所招聘的保安员要严格政审，保证所录用的保安员没有违法犯罪记录，热爱保安事业，健康状况良好、无精神病史、学历高中（中技）及以上、口齿清楚、表达流利、男生净高170cm以上、女生净身高160cm以上，体能测试五公里28分钟以内完成、五官端正，身材均匀、年龄18至35岁，退役军人（不受学历限制）和警察学校毕业生应优先录用。

1. 项目经理：沟通服务意识强，身体健康，年龄50岁（含）以下，本科或以上学历，负责统筹管理本项目的全体人员（含安保、绿植、灭四害），对医院安保、绿植、灭四害等方面具有熟练的专业知识，公共机构后勤管理经验丰富（必须具有安保管理工作经验），不少于8年的管理岗位任职时间，具有注册安全工程师证（优先）。

1. 安保主管：男性，年龄 18-50（含），身高 $\geq 173\text{mm}$ ，大专及以上学历，无犯罪或不良行为记录，需持有保安员二级/技师（原保安师）或以上职业技能证书（技能等级证书）或应急救援员职业资格证书（退伍军人、警校毕业者优先，须提供相关证件验证，提供其在本公司工作近 6 个月内任意一个月的社保证明）。

2. 消防人员：男性，18~45 岁，身高 $\geq 173\text{mm}$ ，无犯罪或不良行为记录，高中/中专或以上学历（综合素质的可放宽要求），经公安机关批准设立的培训机构培训合格，并取得建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证，熟悉消防基础知识，会扑救各类火灾；或者熟悉各种消防设备的性能，并会操作，消防队伍退役（优先），或从事过 2 年以上消防工作，有建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证；至少 1 人持有注册安全工程师证。

3. 特勤人员：身高 $\geq 173\text{mm}$ ，年龄 18-45（含）岁，无犯罪或不良行为记录，持有公安部门颁发的《保安员证》；熟悉防暴器材使用，具有处突、维稳、反恐及制止违法行为的能力；至少 1 人持有应急救援员职业资格证书。

4. 普通保安人员：男性，18~50 岁，身高 $\geq 170\text{mm}$ ，无犯罪或不良行为记录，经公安机关批准设立的培训机构培训合格，并取得公安机关颁发的《保安员证》，退役军人为优，熟悉安全制度及安全器材使用，熟悉安全制度及安全器材使用，疏导医疗、交通、治安秩序，处理意外事件及紧急事故。

5. ★管理人员、特勤人员及消防队员需采购人审核，对不符合条件和考核不称职的，中标人需承诺无条件更换。（投标时需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟。）

6. ★对于上文内容提到的保安员二级/技师（原保安师）或以上职业技能证书（技能等级证书）、建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证、保安员证，投标人需承诺提供的人员具备对应的证书。（投标时需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟。）

## 一、安保人员的基本条件

### （一）人员基本条件

- A、政治思想觉悟高，爱岗敬业。
- B、五官端正，形象好，男性身高不低于 170CM。
- C、年龄在 18—35 周岁，体检合格。
- D、高中（中技）以上学历，复退军人可放宽。
- E、退役军人或警校毕业生优先录用。
- F、无违反计划生育条例，无犯罪记录。
- G、口头表达能力好。

符合以上条件的人员材料必须送采购人安全保卫科及相关部门审查确认（医院保安人员政审表），政审表留在采购人安全保卫科建档存放。中标人配置的保安员要按采购人要求造册报给采购人安全保卫科，人员发生变更及时更新花名册并上报。

### （二）安保人员上岗要求

须持有广州市公安局印制和广东省公安厅鉴制的《广州市保安员资格证》，其中安检人员还需持有《安检证》。

★（投标人需承诺对应人员具备相应证书，投标时需提供承诺函并加盖投标人公章，格式自拟。）

## 二、安保人员的培训

（一）岗前培训培训内容主要是熟悉医院的环境，包括：

- A、医院相关的规章制度。
- B、岗位职责和操作规程。
- C、治安、消防、危险品管理知识培训。
- D、医院各科室分布情况，各部分的功能及工作要求。
- E、岗位带班学习。

（二）在岗培训

培训内容主要是熟悉医院的环境，及岗位技能培训，包括：

1、加强规章制度、岗位职责学习每周至少一次，主要加强保安员对医院的规章制度及岗位职责的熟练程度训练，做好学习记录，安全保卫科进行不定期检查。

2、加强保安业务知识学习，根据广州市保安协会编写的《广州市保安业务知识实用手册》的内容并结合医院的实际情况，学习各类应急预案处理流程，每周至少一次，做好学习记录，保卫科进行不定期检查。

3、军事、体能训练每周至少一次。

4、辨认在医院范围内小偷、医托、派发医药宣传广告等嫌疑人员的相片。

### （三）突发事件和警卫任务的应急处理

1、遇到突发事件，如：医疗纠纷、火警、抢劫、盗窃、破坏、群体性、自然灾害等事件，中标人公司各级保安员均无条件服从医院领导及保卫科的指挥、调度。保安员要敢于挺身而出，保护好医院工作人员和病患者的人身安全及医院财产安全。

2、有警卫任务时，中标人公司必须无条件接受医院保卫科的安排和人员的配置，而且严守秘密，不得外泄，必须做到该做的义不容辞地去做，不该问的不问，不该说的不说，若有违反要追究相关责任。

3、若发生医疗纠纷，中标人公司的保安员在接到电话时，必须带上DV和照相机在**1分钟**内赶到现场，协助相关科室做好保护医务人员的安全工作。

## 三、安保人员具体岗位职责

### 1. 安保主管职责：

1.1 安保主管负责采购人的安全事务包括日常的工作纪律检查和工作安排；为更好的提高项目服务质量、项目保安员管理、工作规范等工作，安保主管同时需全面负责采购人各院区的安全技术防范、安全风险评估、保安项目管理、保安应急处置等工作的管理安排、培训宣教等。

1.2 安保主管负责各项组织培训，如消防、法律、法规、保安相关业务知识等；负责采购人各区域内的消防定期安全检查，组织保安队员消防安全技能培训，学习治安、消防知识及防范措施；

1.3 安保主管需具有随身护卫、安全技术防范能力。同时需对保安人员进行上述能力的培训、管理等工作，使所有保安人员能更好的给采购人提供保安服务工作。

1.4 安保主管需全面负责采购人各院区的消防管理工作，包括但不限于：消防设施巡检、报警信息处置、火灾自动报警系统操作、自动灭火系统操作、其他消防设施操作、火灾自动报警系统保养、自动灭火系统保养、其他消防设施保养、火灾自动报警系统维修、自动灭火系统维修、其他消防设施维修、火灾自动报警系统检测、自动灭火系统检测、其他消防设施检测等工作。

1.5 负责做好各种突发事件、群体事件的处理；并及时上报采购人保卫科；

1.6 做好每日、每周、每月、季度、年终的工作总结报告；各岗位每日巡查记录收汇，交到采购人保卫科备案；

1.7 负责每半月组织保安人员召开安全例会，学习上级安全文件、会议精神，分析近期安全工作形势，汇报近期安全值班工作情况，对平时工作中存在的问题提出改进意见，布置下一阶段的安全工作。

### 2、门卫职责：

（1）负责院区各门口的护卫工作，维护挂号收费秩序，严守大门。

（2）热情主动为他人作好指引、咨询工作。严格遵守“文明礼貌用语规范”，实行微笑服务。

（3）对来访的有关人员进行安检、验证、登记，防止无关人员进入院内。

（4）对进出的危险品进行严格验证，携带的物品和运载物资凭放行条核实后放行（包括本院职工）。

（5）维护大门口和车场附近的治安秩序，及时疏通大门口和车场的车辆，防止堵塞大门，保证院内消防通道及进出车辆的畅通，维护车场秩序和安全。

（6）搞好值班室和门口一带的卫生，保持室内清洁。

### 3、巡逻人员职责：

（1）负责院内辖区的巡逻，熟悉巡逻区域内的各类设施、物品，了解各区域的安全设施情况，做到腿勤、手勤、眼亮，对可疑情况及时发现、及时查明、及时处理、及时报告。

（2）保持高度警惕性，细心观察周围的事物和动态，对可疑情况和人员要立即予以询问、盘查，对

现行违法犯罪要立即制止，并交采购人安全保卫科和公安部门处理。

(3) 检查重点部位的窗和门锁，发现问题及时处理。

(4) 检查公共区域的电源线路（目视检查，禁止手动检查）和水管管道有无损坏，发现问题立即报告维修员工。

(5) 巡逻中如有闻到异味，听到可疑响声，要立即查明情况并报告。

(6) 责任区域内发生重大刑事案件、医疗纠纷、火灾、打架斗殴、跳楼、抢劫等事件，应第一时间赶到现场，控制场面和维护现场秩序，并及时报告采购人安全保卫科及公安机关，并协助采购人做好善后处理。

(7) 发现危险物品，要立即查明情况并作安全处理，同时报告安全保卫科。

(8) 负责排查责任区的各类消防隐患，发现火警火灾立即组织扑救并迅速报火警 119。

(9) 检查辖区的治安防范情况，发现问题及时通报有关部门并通知安全保卫科。

(10) 负责清查、驱赶责任区范围内的散发广告、医托、推销、捡拾垃圾等闲杂人员并交保安部处理，严禁闲杂人员在院内游逛或过夜。

(12) 协助各岗位的工作，了解各岗位的执勤情况，协助维护岗位的秩序。

(13) 负责院内分共区域照明灯具的开关，做好节约用电措施。

#### 4、车辆及停车场管理

(1) 做好入院机动车通行和停车场的管理工作，建立完善的机动车管理制度，确保停车场整齐、卫生、有序、安全。确保机动车道路畅通，无违停和堵塞消防通道的现象。严防车辆失窃。

(2) 做好医院非机动车通行和非机动车停车管理工作，建立完善的非机动车管理制度，确保非机动车通行有序、安全，无违规充电和乱停乱放现象。严防车辆失窃。严防电动车充电引起消防安全事件。严防电动车在室内和楼梯道内停放充电。

#### 5、服务要求

(一) 中标人须设立 24 小时支援与服务电话，及时提供服务和处理有关事宜，保证本派驻点遇紧急情况需保安支援时，100%满足要求。

(二) 采购人对岗位设置和管理具有直接指挥权和决定权，遇到突发事件或紧急情况中标人派驻的人员必须服从安全保卫科统一调度，安全保卫科对中标人的服务质量进行监督和考评。

(三) 中标人对所新招聘的保安员要严格政审，保证所录用的保安员没有违法犯罪记录，热爱保安事业，健康状况良好、无精神病史、学历高中及以上、口齿清楚、表达流利、男性身高不低于 170cm、体能测试五公里 28 分钟以内完成、五官端正，身材均匀、年龄 18 至 35 岁，退役军人（不受学历限制）和警察学校毕业生应优先录用，将录用人员提供给采购人面试选择。

(四) 中标人保安员应遵纪守法，认真履行岗位职责，文明执勤。按岗位要求统一着装，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语，说普通话，能听懂粤语。

(五) 中标人须根据《广东省保安服务管理条例实施细则》实施管理，并按要求自备制服、对讲机、电筒及各类值班登记本等用具用品。

(六) 中标人对其人员实行准军事化管理。因管理不善，保安员内部所发生的一切问题，全部责任由中标人承担。同时，保安人员执行任务中受到伤害，中标人承担全部医疗及其他相关费用和责任；保安员参加相关业务培训所发生的费用由中标人负责。

(七) 中标人应保证保安管理服务调查的满意度达到 90%（含 90%）以上。

(八) 采购人确定值勤岗位及要求后，由中标人根据采购人提供的岗位职责进行完善，报采购人保卫科批准后组织实施。中标人全天候 24 小时对采购人各区域进行治安巡查、消防监控及参与突发事件的处理（主要为采购人范围内火灾的发现、报警、初起火灾的救援、治安突发、群体性、自然灾害等事件）。

(九) 维护采购人的正常医疗秩序，保障采购人管辖责任区域内所有人员的人身和财产安全，保护采购人的设施和设备及各类财产不受损失，预防各类政治、刑事案件、治安事件和火灾事故的发生。

(十) 中标人应对保安员进行岗前培训，特别是消防技能的培训，使保安员具有一定的业务素质，消防监控室值班人员应按消防法规要求持证上岗。

(十一) 全体保安员均为应急救援队员，中标人应对保安员进行培训，特别是快速反应应急救援培

训，当发生火灾、恶性治安案件及其它突发事件时1分钟内须有保安员赶到现场掌控局面，3分钟之内须派出足够人手参加救援。

(十二) 建立完善的各项应急救援方案并按要求进行演练（火警、爆炸、投毒、群体性事件、其它破坏、盗窃等。演练从方案制作到实施完成产生的相关费用由中标方负责），确保各类突发事件得到快速、妥善处理。防止院内重大火灾、治安、交通、刑事等事件发生。

(十三) 中标人应建立完善的管理制度。包括保安队管理制度、接报警制度、重要人员及重要目标警卫制度、门卫值班制度、闭路电视监控管理制度、消防管理制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度、安全汇报制度及每月度向采购人提供一份外包运营情况报告。

(十四) 中标人应严格按照采购人停车管理规定，确保准进车辆按规定停放，院内不发生车辆乱停乱放的现象以及保证交通道路畅通。

(十五) 加强对车辆进出管理和建立登记制度，防止发生车辆被盗、损坏事件，如在院内发生车辆丢失、损坏。

(十六) 及时掌握院内车辆停车状况，发现车辆未关门窗、损坏等异常情况，应立即报告安全保卫科及车主。

(十七) 保持院内道路交通特别是急救、消防通道的通畅，严防在院内发生交通事故。

(十八) 保安员应熟悉采购人整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用监控系统设备。

#### **(十九) 投标人信息化管理水平**

要求投标人具有信息化管理能力，有信息化管理系统著作权证书，满足采购人信息化的要求。

##### **1、保安巡查管理系统的相关软件；**

目的和作用：为强化医院安保服务监管，需投标人配备保安巡查管理系统，实现巡查路线定制、打卡定位、异常实时上报与整改闭环，确保门诊、病房等重点区域巡查无遗漏，突发情况快速响应。助力医院筑牢治安防线，提升安保管理标准化水平，维护诊疗秩序稳定。

##### **2、消防巡查系统的相关系统软件；**

目的和作用：为筑牢医院消防安全防线，需投标人配备消防巡查系统，实现消防设施台账管理、巡查点位精准覆盖、隐患实时上传与整改追踪闭环，确保门诊、病房等重点区域消防巡查无遗漏，隐患处置及时、助力医院规范消防管理，提升应急防范能力，维护诊疗环境安全稳定。

##### **3、安防管理系统的相关系统软件；**

目的和作用：为强化医院全场景安全管控，需供应商配备安防管理系统，实现监控实时调取、人员出入登记、异常行为预警、应急事件联动处置，覆盖门诊、药品库房等重点区域，保障医患安全与秩序。助力医院提升安防标准化水平，维护诊疗环境稳定。

##### **4、绿化管理系统的相关系统软件**

目的和作用：为保障医院绿化环境与安全管理协同，需供应商配备绿化管理系统，实现院区绿化区域巡查、植被养护记录、危树/枯枝隐患上报及处置跟踪，避免绿化问题影响通道畅通与安防管控。助力医院兼顾绿化养护与安保需求，提升院区综合管理标准化水平。

##### **5. 停车场管理系统的相关系统软件**

目的和作用：为强化医院停车场安全管控与秩序维护，需供应商配备停车场管理系统，实现车辆进出登记、车位实时监控、异常车辆预警及应急通道畅通管理，避免拥堵或违规停放影响急救通道与安防响应。助力医院统筹安保与停车管理，提升院区交通秩序与应急保障能力。

## **6、服务注意事项**

(一) 中标人应严格执行《中华人民共和国劳动合同法》和地方有关劳动用工的相关法规，承担所录用保安员的工资和社会保险等费用，否则由此引发的劳动纠纷由中标人承担，采购人不承担连带关系和责任。保安员发生违反计划生育行为的，由中标人自行解决并承担所有责任。

(二) 中标人不得将委托管理项目转包给第三方管理，不允许分包或转包管理责任和管理事宜。

(三) 采购人如有重要检查、重要嘉宾参观以及其它重要活动时提前通知，中标人应根据采购人要

求加强保安服务。若遇火警、水灾、台风暴雨等特殊情况，要立即组织应急小组配合采购人进行抢险。

(四) 采购人协助中标人对保安员进行工作所需疾病预防知识的培训和技术指导。

(五) 采购人为中标人提供保安办公场所。

## 7、服务质量监控

(一) 管理服务总体目标监控

1、树立服务第一的思想，为采购人创造安全、舒适、文明的医疗环境及居住环境。

2、实行优质服务，优质管理，为采购人提供礼貌、主动、热情、周到的服务，最大限度满足其服务要求。采购人成立本项目质量管理小组，每年度组织由中标人参与的服务进行满意度调查。

3、中标人对突发事件处理的及时率为 100%，接报警处理率达 100%，回复率达 100%。

4、采购人质量管理小组每月进行一次对中标人的服务质量考核，考核按《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》，考评结果双方共同签字确认（一式两份），考评结果与保安服务费挂钩。

5、中标人保安员如发生监守自盗，由中标人按财产损失价值 2 到 4 倍支付违约金。必要时追究刑事责任。

6、中标人保安员出现违法、违纪、违规行为，所造成的一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

7、中标人必须保证派驻保安员的稳定性，如保安员有调离、离职或入职，需在 24 小时内报采购人备案，临时抽调本驻点保安员须经采购人同意，新入职人员必须有一个星期的时间进行岗前业务培训，并经保卫科考核合格后方可上岗。除采购人辞退情况外，派驻人员的年度流失率不超过 10%/年，若年度流失率超过 10%则扣罚该年度相应服务费用的 5%。

8、保安员应经培训持证上岗，如采购人范围内发生火灾、治安、交通、刑事案件等事故，系由中标人监管不力或者保安员失职、渎职所造成的，中标人须赔偿相应损失。

9、服务责任区域内如发生车辆丢失、损坏等情况均由中标人承担赔偿责任。

10、采购人提出增补或替换人员时，中标人应保证相应人员及时（3 天内）、足额到岗。

(二) 管理服务责任与监控方式

1、由采购人保卫科对中标人的工作进行监督检查和协调沟通。

2、 中标人主管部门及项目经理需主动与安全保卫科联络，定时征求意见并改进工作。

## (二) 服务考核及标准

1. 保安队伍应无条件接受采购人全体员工对其安全保卫工作善意的监督，只要违规现象事实确凿，统一交给采购人保卫科核实执行处理。

2. 保安服务质量考评表

项目	序号	考核内容	分值	扣分细则	得分	扣分原因
安全 责任 与 纪 律	1	做好各种安全防范工作，保障采购人办公场所范围内工作人员人身安全。	15	因疏忽、大意或处理不当而引起采购人办公场所范围内有人员受伤或死亡，一次扣 10 分，同时追究相关法律责任。		
	2	做好各种安全防范工作，保障采购人办公场所范围内财物安全。		因疏忽、大意或处理不当而引起采购人办公场所所有财物损失。一次扣 5 分。		
	3	严格按照采购人生产设备安全操作规程开展日常工作。		未按操作规程执行，造成医院设备设施的损毁，除照价赔偿外，一次扣 5 分。		

	4	自觉遵守采购人办公场所的各项规章制度。		不遵守采购人办公场所的各项规章制度，一次扣2分		
职业道德与诚信	5	工作人员不得将采购人的业务发展情况和合作内容、形式等保密资料向任何第三方单位或个人泄露。	15	将保密资料泄露给任何第三方单位或个人。一次扣10分，甚至追究相关责任或法律责任。		
	6	禁止偷窃采购人办公场所物品，禁止倒卖采购人物品。		偷窃采购人办公场所物品，一次扣10分。 发生未经采购人同意私自倒卖采购人物品，一次扣5分。		
	7	接到投诉能及时、准确向采购人反映情况并解决问题。		1、故意隐瞒投诉，一次扣2分 2、接到投诉未能及时、准确向采购人反映情况，一次扣1分。		
8	服务意识与态度	20	见《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》 (由院方组织考核评分)			
9	服务内容与要求	50	见《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》 (由院方组织考核评分)			
加分情况				见《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》 (由院方组织考核评分)		
总分			100			

### 3. 奖罚措施

3.1 采购人质量管理小组每月按我院《保安服务质量考评表》的内容对中标人的服务质量进行考评，考评结果与保安服务费挂钩，具体考评标准如下：

(1) 得分 $\geq$ 90分的，免扣；

(2) 得分 $<$ 90分的，每少1分扣当月安保服务费的1%，最多可扣当月安保服务费的15%。

(3) 得分 $<$ 75分的，采购人可给予中标人警告，中标人连续2个月得分 $<$ 75分的，采购人有权解除本合同，并据实支付解除前剩余的服务费用，采购人不承担中标人由此所产生的一切损失及费用。

(4) 符合《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》奖励办法(8项)中加分情况时，每符合1项加1分。

### 3.2 其它处罚内容

(1) 中标人应保证按采购人的要求提供安保服务，且保证每月通过质量考评。

(2) 中标人所属保安员人员在执行任务中违纪、违法、不作为造成采购人发生严重后果，按每月考评扣罚相应的分值外，根据事件情节轻重，扣罚中标人5000~10000元。处罚金额在处罚月份的当月从月结服务费用中扣除。

《中山大学附属口腔医院保安服务质量月度考核表》

项目	服务质量标准	量化考核标准
----	--------	--------

		处罚/奖励	
一 基本 条件	1. 按岗位职责和任职要求考核, 不符合医(学)院要求者	辞退	
	2. 思想过硬、爱岗敬业、尽职尽责、文明执勤、礼貌待人、遵纪守法、团结协作。经培训不符合医(学)院要求者	辞退	
	3. 有较好的语言文字表达能力, 掌握专业知识、法律常识及与岗位职责相应的观察、发现、处置问题的能力。经过培训不符合医(学)院要求者	辞退	
	4. 经过培训掌握一定的防卫和擒拿技能, 懂得防火、灭火知识, 会使用消防器材及熟悉相应的灭火程序。经培训不符合医(学)院要求者	辞退	
二 职业 道德	1. 提供虚假证明(如体检证明、身份证、学历、退伍证等)。	200元并 辞退	
	2. 未经主管部门、科室同意, 私自配置工作场所钥匙。	200元并 辞退	
	3. 禁止索要或私拿私用员工或患者财物。	200元并 辞退	
	4. 拾金、拾物不交者。	200元并 辞退	
三 行为 准则	着 装 规 范	1. 在巡逻、门卫执勤期间必须穿着统一保安制服。	-10元
		2. 穿着保安制服时, 应保持衣、帽、领带整洁, 按规定佩戴胸卡、穿皮鞋。	-10元
		3. 保安制服不准与便服混穿, 不同季节的保安制服统一换装。	-10元
		4. 操练演习和开会学习时统一着装。	-10元
		5. 着保安制服时, 不准披衣、敞怀、挽袖、戴歪帽子、穿拖鞋或赤足。	-10元
	礼 节 礼 貌	6. 着装遇领导时应敬礼, 车出入时敬礼。	-10元
		7. 站岗、执勤、交接班时敬礼。	-10元
		8. 纠正违章时敬礼。	-10元
		9. 领导接见、视察、检查工作时敬礼。	-10元
		10. 着装在大会上发言开始和结束时敬礼。	-10元
		11. 接受颁奖时敬礼。	-10元
三 行为 准则	行 为 举 止	12. 精神饱满、姿态端正、动作规范、举止文明。	-10元
		13. 上岗期间不准袖手或手插衣兜、搭肩、挽臂、吃东西、听音乐、看报纸、玩弄手机、嬉笑打闹, 不准随地吐痰、乱扔废物。	-20元
		14. 上岗期间禁止吸烟、饮酒。	-50元
		15. 自觉遵守公共秩序和社会公德, 严禁打架、斗殴、赌博、酗酒、盗窃、故意破坏公私财物等行为发生。违者视情节严重程度予以扣分	-50至-200元, 直至 辞退

	用语规范	16. 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范,说话要和气,应使用“您好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语,不得说粗话、脏话、不礼貌语、不负责任用语。	-10 元	
		17. 上岗时应讲普通话。	-10 元	
四 劳 动 纪 律	1. 严格在规定范围内开展保安服务,不准超越职责权限。		-10-30 元	
	2. 严格履行岗位职责,不准做与岗位职责无关的事情。		-20 元	
	3. 不准刁难医院职工及患者、严禁违规争吵、动手,执勤应按照规定,做到有礼有节。		-30-200 元直至辞退	
	4. 不准脱岗、空岗、睡岗,不准要求或代别人签到。		-30 元	
	5. 不准迟到、早退、私自调班换岗。		-10 元	
	6. 未经批准或未办理手续,不按时接班上岗超过一小时者,按旷工半天处理,三小时内未接岗按旷工 1 天处理。		-50 元	
	7. 应遵守医(学)院的规章制度,不准随意打听、记录、传播其内部机密。		-30 元	
	8. 进采购人办公室不打招呼或不敲门直接闯入。		-10 元	
	9. 不准接受采购人赠送的财物。		-50 元	
	10. 未经批准擅自不参加医(学)院、科室组织的活动、培训,或参加培训考核不合格。		-20-50 元	
	11. 顶撞上级或违反上级的指令,造成不良影响或损失。		-50 元	
	12. 未经允许不准移动或使用采购人的物品。		-20 元	
	13. 要情况要妥善处理,及时上报,不准迟报、漏报、瞒报。		-50 至-100 元	
	14. 认真做好值班和交班记录,做好交接班工作。		-20 元	
	15. 因要求或代替别人签到处处罚后,再次要求或代替别人签到。		-200 元直至辞退	
五 质 量 标 准	服务质量	1. 认真贯彻服务操作规程,完成岗位质量目标。扣 1 分,满分为 2 分	-30-50 元	
		2. 对工作认真负责,服务主动、热情、细致、周到,不出现任何责任事故。	-50 至-200 元直至辞退	
		3. 在服务过程中杜绝发生有效投诉。	-50 元	
	巡逻规范	1. 严格执行保安巡逻制度。保安人员对院区进行巡查,维护公共区域及采购人的安全。对发生安全责任事故的,按相关要求处理		-50 至-200 元直至辞退
		2. 保安人员按规定线路、方式和时限巡逻,并认真做好巡逻记录。		-10 元
		3. 巡逻过程发现可疑人员时,应进行询问,并上报有关领导处理。		-20-50 元
		4. 检查中及时消除各种安全隐患(包括防火、防盗、防自然灾害),及时向上级反馈并记录有关设施设备故障及跑、冒、滴、漏等信息。		-20 元
		5. 在巡逻过程中,对已发生的非法侵害案件或灾害事故,应及时处理并报告主管领导,保护好现场。		-50 元
	门	1. 严格执行门卫管理制度。按规定检验临时施工人员证件、		-10 元

卫 规 范	办理登记手续，禁止闲杂人员进入园区。	
	2. 严格执行物资出门管理制度，对携带大件物品的进行验证、登记，防止业主财务流失。	-20-50 元
	3. 指挥、疏导车辆进入，维护停车场及保管站的正常秩序。造成车场秩序混乱或车辆丢失、损坏的。	-20 至-200 元直至 辞退
	4. 及时发现并阻止违法事件，保护采购人财产安全。造成采购人财产损失的。	-50 至-200 元直至 辞退
	5. 做好工作时间的信件签收、登记、移交，做到及时、准确、无差错。	-20-50 元
六 值 班 房 管 理	1. 应做到统一叠放被褥、统一放置衣服、鞋，统一存放物品，保持室内整齐干净，无杂物。	-10 元
	2. 应轮流值日，打扫卫生，保持洁净。	-10 元
	3. 应按时休息，不得大声喧哗，不得影响他人休息。	-10 元
	4. 不准他人留宿及在值班房会女友。	-20 元
	5. 不准私自调换更衣柜、床位、私配钥匙或私自加锁。	-20 元
	6. 不准饲养宠物，不准随意张贴、悬挂图片、画报。	-10 元
	7. 不准在值班房内吸烟、随地吐痰、乱扔垃圾。	-50 元
七 奖 励 办 法	1. 发现事故隐患，及时采取措施，防止重大事故发生	+50 至 200 元
	2. 为保护医（学）院、员工和患者生命财产见义勇为	+5 至 200 元
	3. 敢于向不良现象做斗争，揭发举报损害医（学）院、员工和患者利益的人和事	+50 至 100 元
	4. 提出合理化建议，经实施有显著成效	+50 至 100 元
	5. 拾金（物）不昧	+20 至 50 元
	6. 服务热情，为医院排忧解难，受到医院书面表扬	+30 元
	赠送锦旗	+100 元
	媒体报道表扬	+100 至 200 元
	7. 模范遵守医（学）院规章制度，综合素质高，责任心强，爱岗敬业，表现突出，成为医（学）院保安标杆	+50 元
8. 医（学）院正式培训训练计划的考试考核优秀者	+50 元	

## (二) 绿植服务

### 1. 服务内容

院区内绿植摆放养护及空中花园养护等日常工作，按实际摆放植物结算。

### 2. 报价要求

本项目采用总价包干方式，包含植物租摆、养护费用、病虫害防治费用、人工费（包括基本工资、加班费、职务补贴及国家规定的劳动者应有的福利费用等）、装备费、办公费、税费、利润等服务过程中所发生的一切费用。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本、物价等上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

请注明不同品种植物棵均每年总成本，其中租赁、养护费、物料分摊等相关成本也应分项列出。

### 3、绿化方案

绿植基本配置如下，最终方案根据服务方的设计和医院的需求而定。

序号	区域	绿植品种参考
1	1楼大厅区域	前台花卉盆栽、组景绿植、绿萝、发财树等
2	六楼空中花园	绿化养护，常规替换苗木补种，但不含整体改造和超过10平米的大面积补种植物
3	2-12楼门诊、20-21楼行政区域、22楼餐厅	绿萝、红如意、发财树、天堂鸟、散尾葵、凤梨、吊兰、文竹等

绿植摆放方案及数量（不少于190件/盆），参考下表格：

类别	绿植种类	规格	基础要求
A类	红如意、绿萝、凤梨、吊兰、文竹等	H30-50CM	160盆
B类	发财树、绿萝柱、天堂鸟、散尾葵	H120-180CM	30盆
C类	全年：小组景/盆栽 特殊组景：春节、新年、医师节、护士节等	约1.9m*0.9m*1.5m	全年组景3处 特殊组景，一年5次以上（特定时间段使用）
不同类别分类报价			

### 4、服务要求

(1) 在租摆期限内包工、包料、包质量、包运输、包安全、包清洁、包养护。

(2) 绿化植物应符合行业的“养护技术标准”及国家、省、市有关技术规程、规范要求。

(3) 应做好节约用电、用水工作，医院只提供养护保洁的水电费用。

(4) 服务方有义务配合采购人提供服务过程中管理资料，包括不限于员工排班表、考勤表、租摆/养护方案、日常记录档案、工作计划、工作总结、持续质量改进记录等。

### 5、供应商责任

1. 认真负责地摆放和养护采购人承租的全部花卉。

2. 中标人每星期派专人到采购人指定地点养护绿植，根据季节由中标人安排每周的养护次数，每周至少一至二次，养护内容包括：施肥、修剪、浇水、清洁、防治病虫害、植物位置调换。养护后应保证花盆无积水，不引起藏匿成蚊（如有违反者按每次50元进行罚款）。

3. 及时更换失去观赏价值的花卉（三个工作日内），对采购人承租的花卉在同档次和租价的条件下进行适当调整，以使摆花效果富于变化（对于同一位置被投诉超过2次，超过5个工作日，仍未更换的绿植，

违反者按每次 100 元进行罚款)。

4. 为采购人摆放和养护花卉时，注意文明礼貌，遵守采购人的有关规定，保持采购人摆花场所的环境卫生。

5. 中标人应保证按采购人的要求提供绿植服务，且保证每季度通过质量考评。

绿植租摆服务考核表

服务单位：\_\_\_\_\_

考核日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

考核周期：  季度

考核区域/范围：\_\_\_\_\_

考核项目	考核标准与要求	是否达标
养护巡查频率	每周至少派专人养护 1-2 次，并根据季节变化调整（夏季增加，冬季减少），有完整记录。	10 分
养护响应时间	接到采购人通知后，应及时响应并处理。	10 分
浇水	适时适量，盆土见干见湿。养护后花盆底托无积水，避免孳生蚊虫。	10 分
修剪整形	及时修剪枯枝、黄叶、残花，保持植物良好株形。叶片枯黄面积超过 1/3 的应整片剪除。	10 分
清洁	叶片干净光亮，无灰尘污物；花盆、套盆、底托清洁整洁，无泥垢污渍。	10 分
植物位置调换	定期调换植物位置，以使摆花效果富于变化，均衡植物生长。	10 分
及时更换	失去观赏价值的植物应在 3 个工作日内更换。同一位置被投诉超过 2 次且超过 5 个工作日未更换，视为严重违约。	10 分
服务人员规范	着装整洁统一，佩戴工牌，文明礼貌，遵守采购人规章制度。操作轻拿轻放，不影响办公环境。	10 分
现场作业规范	养护后及时清理现场，做到“人清、料清、工具清、场地清”，无垃圾、积水、残叶残留。	10 分
沟通与响应	积极配合采购方管理，建立有效沟通机制（如服务电话），及时响应并处理问询和投诉。	10 分
创新与增值服务	能主动提出优化建议（如季节性调整、品种优化）并被采纳，或提供额外增值服务（如节日布置）。	加分项，封顶 10 分
<b>总分</b>		

注：1. 每星期派专人到采购人指定地点养护绿植，根据季节由成交供应商安排每周的养护次数，每周至少一至二次，养护内容包括：施肥、修剪、浇水、清洁、防治病虫害、植物位置调换。养护后应保证花盆无积水，不引起藏匿成蚊（如有违反者按每次 50 元进行罚款）。

2. 及时更换失去观赏价值的花卉（三个工作日内），对采购人承租的花卉在同档次和租价的条件下进行适当调整，以使摆花效果富于变化（对于同一位置被投诉超过 2 次，超过 5 个工作日，仍未更换的绿植，违反者按每次 100 元进行罚款）。

3、（满分 100 分，采用扣分制，可与服务费用支付挂钩，

≥90 分：全额支付当季度服务费；

85-89 分：约谈项目负责人，扣减当季度服务费 5%，并发出整改通知；

80-84 分：约谈项目负责人，扣减当季度服务费 10%，并发出整改通知；

<80 分：连续 2 个季度满意度均低于 80 分（不包含本数），可终止合同。

采购人可自行决定并视情况严重程度选择以下行为：第一，终止绿植的部分的合同；第二，终止整个包 2 的合同。）

#### **6、采购人责任：**

1. 采购人应保护好中标人的绿植，承担因丢失和人为损伤花卉（包括花盆、托盘、几架等）而给中标人造成的经济损失，如有短缺或人为损坏需双倍赔偿。

2. 需要中标人提供项目规定以外的其他花卉或服务时，要另行付费。

3. 协助中标人搞好花卉护理工作，应为中标人提供人员进出方便，提供花卉护理所必须的水源等。

4. 保持花卉摆放位置相对不变，教育采购单位人员不向花盆中倾倒废水、废弃物，不损伤花卉。

5. 本项目合同到期终止后双方不再继续合作时，协助中标人完整及时安全地将承租中标人的花卉撤回。

### (三) 灭四害

#### 1. 服务内容

根据《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》规定，做好鼠虫害防治及日常的巩固工作，提供如下项目：灭鼠、灭蟑螂、灭苍蝇、灭蚂蚁等鼠虫害。

#### 2. 报价要求

按照一价全包费用，包含全院内外环境、下水道等室内环境、公共环境的灭四害所需人员、物料费用及其他费用（含为完成采购文件规定的服务工作所涉及的一切相关费用）。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

#### 3. 服务要求：

(1) 按《广州市鼠虫害防治条例》、《广州市灭鼠杀虫服务行业管理办法》的有关要求，确保在承包期内服务的项目控制在达标范围内。

(2) 所服务的项目，指导医院完善防鼠设施（纱窗、挡鼠板）及垃圾管理；需常规组织防治灭杀行动。若常规灭四害频次未达到院方要求的效果，仍出现鼠、蟑螂、苍蝇、蚂蚁等的，需按院方要求增加灭害频次，所需费用由中标人承担。每季度提交《灭四害治理报告》，详细陈述灭害频率、区域及监测灭四害后的效果，附每次施工作业图片、签字记录。

##### (一) 常规防治服务

病媒类型	核心措施	频次要求
鼠类	毒饵站布控（抗凝血剂）、粘鼠板、封堵鼠洞、定期巡查	每月 $\geq 2$ 次全面防治，重点区域（如厨房、垃圾站等）每周灭鼠
蚊子	孳生地清理（积水处理）、药物喷洒（拟除虫菊酯类）、灭蝇灯维护	夏季炎热，配合医院和上级检查多次灭蚊，每周不少于3次。冬季无蚊时，每周不少于1次。
蟑螂	胶饵点施、缝隙封堵、滞留喷洒	每周 $\geq 2$ 次，餐厅、垃圾站等视情况增至每周3次
蚂蚁、虫害等	巢穴灭杀、预防性药剂处理、定期巡查	每月 $\geq 1$ 次，木质结构区域加强监测

##### (二) 应急响应及防治：

鼠类、蟑螂、蚊虫害暴发/科室及患者投诉后，2小时内到场处置（如政府突发公共卫生事件需即时响应），并整改。

(3) 服务标准：在承包期内所服务的项目属下列情况之一的，应负处罚责任，每次100元；

- ①活鼠、新鲜鼠咬痕、新鲜鼠粪超标的；
- ②成蝇、成蚊、蟑螂成若虫密度超标，引发投诉的；
- ③餐厅、厨房出现肉眼可见的老鼠、蟑螂，或蟑螂、苍蝇出现在饭菜中，引发就餐人员投诉的。

#### 4. 服务责任：

(1) 建议和指导院方防鼠、防蝇设施的安装和做好日常鼠虫害防治的巩固工作。

(2) 注意药物的使用安全，投(施)药时需要防护的部分，应向甲方提出，并采取有效的防护措施。

(3) 所使用的灭鼠杀虫药物按国家规定要有“三证”或使用全国或市爱卫会专家委员会推荐和认定的药物，严禁使用急性灭鼠药或其他明文禁用药物。如药物使用不当引起人畜中毒或其他责任事故的，

应承担责任的。

(4) 如发生登革热等蚊虫传播性疾病，经上级有关部门认定为灭四害不当导致的，需追究中标人全部责任，扣除当月所有服务费用，并视院方损失的情况进行经济赔偿。

(5) 中标人应保证按采购人的要求提供灭四害服务，且保证每季度通过质量考评

**5、考核要求：**

**灭四害服务考核表**

服务单位：\_\_\_\_\_

考核日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

考核周期：  季度

考核区域/范围：\_\_\_\_\_

病媒类型	核心措施	频次要求	是否达标
鼠类	毒饵站布控（抗凝血剂）、粘鼠板、封堵鼠洞、定期巡查	每月≥2次全面防治，重点区域（如厨房、垃圾站等）每周灭鼠	25分
蚊子	孳生地清理（积水处理）、药物喷洒（拟除虫菊酯类）、灭蝇灯维护	夏季炎热，配合医院和上级检查多次灭蚊，每周不少于3次。冬季无蚊时，每周不少于1次。	25分
蟑螂	胶饵点施、缝隙封堵、滞留喷洒	每周≥1次，餐厅、垃圾站等视情况增至每周2次	25分
蚂蚁、虫害等	巢穴灭杀、预防性药剂处理、定期巡查	每月≥1次，木质结构区域加强监测	25分
<b>总分</b>			

注：在承包期内所服务的项目属下列情况之一的，应负处罚责任，每次 100 元；

- ①活鼠、新鲜鼠咬痕、新鲜鼠粪超标的；
- ②成蝇、成蚊、蟑螂成若虫密度超标，引发投诉的；
- ③餐厅、厨房出现肉眼可见的老鼠、蟑螂，或蟑螂、苍蝇出现在饭菜中，引发就餐人员投诉的。

（满分 100 分，采用扣分制，可与服务费用支付挂钩，

≥90 分：全额支付当季度服务费；

85-89 分：约谈项目负责人，扣减当季度服务费 5%，并发出整改通知；

80-84 分：约谈项目负责人，扣减当季度服务费 10%，并发出整改通知；

<80 分：连续 2 个季度满意度均低于 80 分（不包含本数），可终止合同。

采购人可自行决定并视情况严重程度选择以下行为：第一，终止绿植的部分的合同；第二，终止整个包 2 的合同。)

**包 2 项目商务要求**

1、经验要求：投标人企业在经营范围内投标，且近年来资信良好，履约能力强，没有违法记录；

2、服务期：服务期 1 年，以采购人书面通知进驻日期为准。

3、付款方式：

安保：

1) 服务费按月结算, 每月安保部分应付服务费=中标人投标报价/12个月-考核扣款(如有)-违约扣款(如有)-人员考勤情况扣款(如有)+因采购人需求的加班费(如有)。如中标人提供的服务不足一个月时按日计算服务费。。

2) 中标人应在每月10日前将有效发票、服务人员岗位服务工时配置表、科室的月度客户满意度调查汇总等资料交由采购人审核, 采购人审核无误后, 在10个工作日内支付, 以支票或转账付款方式缴付上个月的服务款给中标人。

绿化:

1) 每季度服务费用=绿化部分合同价格÷4个季度-考核扣款(如有)。

2) 采购人按季度对中标人提供的绿植情况进行考核, 考核合格的予以付款, 采购人每季度支付一次绿植租摆及绿化养护服务费, 采购人收到之方开具的发票后, 于30个工作日内以转账形式付至中标人账户。

灭四害:

1) 每季度服务费用=灭四害部分合同价格÷4个季度-考核扣款(如有)。

2) 中标人应在每季度10日前将有效发票等资料交由采购人审核, 采购人审核无误后, 在10个工作日内支付, 以支票或转账付款方式缴付上个月的服务款给中标人。

4、履约保证金:

4.1 提交时间: 中标人收到中标通知之日起至合同签订前;

4.2 金额: 合同金额的 5%;

4.3 方式: 以银行转账等非现金方式;

4.4 退还: 合同服务期满后, 由中标人提出申请, 采购人收到中标人申请的 60 个日历日内无息退回全款。如发生中标人扣罚或违约或赔偿事项时, 履约保证金可用于支付中标人违约金或弥补采购人损失。

5、中标人同意采购方以任何形式对投标人投标文件内容及采购方认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证。

## 第三部分 投标人须知

### 一、说明

#### 1. 适用范围

1.1 本招标文件适用于本投标邀请函中所述项目的政府采购。

#### 2. 定义

2.1 “采购人”是指：中山大学附属口腔医院。

2.2 “监管部门”是指：财政部。

2.3 “采购代理机构”是指：国义招标股份有限公司。

2.4 “招标采购单位”是指：采购人，采购代理机构。

#### 2.5 合格的投标人

1) 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的投标人。

2) 符合招标文件规定的资格要求及实质性要求。

2.6 “中标人”是指经法定程序确定并授予合同的投标人。

#### 3. 合格的货物、工程和服务

3.1 “货物”是指投标人制造或组织符合招标文件要求的货物等。投标的货物必须是其合法生产的符合国家有关标准要求的货物，并满足政府采购文件规定的规格、参数、质量、价格、有效期、售后服务等要求。

3.2 “工程”是指满足国家相关法律、法规、规章等规定，并符合本项目相关质量要求、安全文明施工要求的工程。

3.3 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象,其中包括：投标人须承担的运输、安装、技术支持、培训以及符合招标文件规定的其它服务。

#### 4. 投标费用

4.1 投标人应承担所有与准备和参加投标有关的费用。不论投标的结果如何，招标采购单位均无义务和责任承担这些费用。

4.2 本次招标向中标人收取的中标服务费，参照国家发展计划委员会颁发的[2002]1980号文《招标代理服务收费管理暂行办法》及[2011]534号文《国家发改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》的有关规定执行，具体如下：

招标代理服务收费按差额定率累进法计算，以**中标金额**作为收费的计算依据。该项目中标服务费按国家计委[计价格[2002]1980号]文招标代理服务收费标准差额定率累进法计算后收取。如低于人民币8000元，按照8000元收取。中标金额的各部分费率如下表，本项目类型为**服务招标**：

费率 类型 中标金额（万元）	货物招标	服务招标	工程招标
100 以下	1.5%	1.5%	1.0%
100-500	1.1%	0.8%	0.7%
500-1000	0.8%	0.45%	0.55%
1000-5000	0.5%	0.25%	0.35%
5000-10000	0.25%	0.1%	0.2%
10000-50000	0.05%	0.05%	0.05%
50000-100000	0.035%	0.035%	0.035%
100000-500000	0.008%	0.008%	0.008%
500000-1000000	0.006%	0.006%	0.006%
1000000 以上	0.004%	0.004%	0.004%
一次招标代理费最高限额	人民币 350 万元	人民币 300 万元	人民币 450 万元

中标人在收到中标通知书前向招标代理机构缴纳中标服务费，以电汇方式缴纳到以下账号（以下账户用于缴纳中标服务费），交费账户为：

收款人：国义招标股份有限公司

开户银行：招商银行广州体育东路支行

银行账号：120905690610808

用途：“项目编号后五位”包组号+中标费（如：N2492 包 1 中标费）

## 二、招标文件

### 5. 招标文件的构成

#### 5.1 招标文件由下列文件组成：

- 1) 投标邀请函
- 2) 采购项目内容
- 3) 投标人须知
- 4) 合同格式
- 5) 投标文件格式
- 6) 在招标过程中由招标采购单位发出的修正和补充文件等

5.2 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、标的参数及服务需求等）。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是投标人的风险，有可能导致其投标被拒绝，或被认定为无效投标。

### 6. 招标文件的澄清

6.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应以书面形式在投标截止时间十五日以前通知招标采购单位。招标采购单位对其收到的书面的对招标文件的澄清要求均以书面形式予以答复，同时将书面答复发给每个领购招标文件的投标人（答复中不包括问题的来源）。该答复作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。投标人在收到上述澄清答复后，应立即向招标采购单位回函确认。

### 7. 招标文件的修改

7.1 在投标截止时间十五日以前，无论出于何种原因，招标采购单位可主动地或在解答投标人提出的疑问时对招标文件进行修改。招标文件的修改将以书面形式通知所有领购招标文件的投标人。该修改作为招标文件的一部分，对投标人有约束力。投标人在收到上述修改通知后，应立即向招标采购单位回函确认。

## 三、投标文件的编制

### 8. 投标的语言及计量

8.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标采购单位就有关投标的所有来往函电均应使用中文。投标人提交的支持文件或印刷的资料可以用另一种语言，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件的修改内容时以中文翻译本为准。对中文翻译有异议的，以权威机构的译本为准。

8.2 除非招标文件中另有规定，投标人在投标文件中及其与招标采购单位的所有往来文件中的计量单位均采用中华人民共和国法定计量单位。

### 9. 投标文件的构成应符合法律法规及招标文件的要求。

### 10. 投标文件编制

10.1 投标人应当对投标文件进行装订，对未经装订的投标文件可能发生的文件散落或缺损，由此产生的后果由投标人承担。投标人对招标文件中多个包进行投标的，其投标文件的编制应按每个包的要求分别装订和封装。

10.2 投标人应完整、真实、准确的填写招标文件中规定的所有内容，对投标文件所提供的全部资料的真实性承担法律责任，并无条件接受招标采购单位及政府采购监督管理部门等对其中任何资料及招标采购单位或政府采购监督管理部门认为有必要的资料进行核实的要求。

10.3 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。

### 11. 投标报价

11.1 如招标文件无特殊规定，投标价格以人民币填报。

11.2 投标人应按照招标文件“第二部分 采购项目内容”中规定的内容、责任范围以及合同条款进行报价，并按《开标一览表》和《投标明细报价表》确定的格式报出分项价格和总价。投标总价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。投标总价中也不得遗漏招标文件所要求的相应内容，否则将导致投标无效。

11.3 《投标明细报价表》填写时应响应下列要求：

- 1) 对于报价免费的项目必须标明“免费”；
- 2) 投标报价应为投标人完成所投项目全部内容所需费用的含税价（包括但不限于人工、保险、伴随服务、拟投入工具及材料、各类税费以及采购合同包含的所有风险、责任等各项应有费用）。

11.4 每种规格货物或每项标准服务只允许有一个报价，否则将被视为无效投标。

### 12. 备选方案

12.1 只允许投标人有一个投标方案，否则将被视为无效投标。

### 13. 联合体投标

13.1 本项目不接受联合体投标。

### 14. 投标人资格证明文件

14.1 投标人应按招标文件的要求，提交证明其有资格参加投标和中标后有履行合同能力的文件，并作为其投标文件的组成部分，包括但不限于《资格审查表》中所列要求及相关证明文件。资格文件是投标文件的必要文件，必须真实有效，复印件必须加盖单位印章。

15. 证明投标标的合格性和符合招标文件规定的文件，包括但不限于投标文件的各组成部分。

### 16. 投标保证金、履约保证金、融资担保

#### 16.1 投标保证金

16.1.1 投标人应按招标文件规定的金额、形式和时间缴纳投标保证金，投标保证金作为投标文件的组成部分。

16.1.2 投标保证金缴纳金额、形式和时间：

(1) 投标保证金金额为：**包 1:¥43,835.00 ; 包 2: ¥28,835.00**

(2) 投标保证金可采用以下其中一种方式提交（**仅选其一**），在**投标截止时间前**到达指定账号：

① 投标保证金以**银行转账或银行汇款**方式提交：

在**投标截止时间前**到达以下指定账号：。

投标保证金缴纳账户：

收款人：**国义招标股份有限公司**

保证金开户行：**招商银行股份有限公司广州体育东路支行**

帐 号：**120905690610703**

a. 投标人须在汇款或转帐附言标注本次项目编号后四位，同时详细填写附件《投标保证金缴纳凭证》，并将汇款底单复印件附在《投标保证金缴纳凭证》中，连同《开标一览表》一起密封在单独的唱标信封内递交，以便办理投标保证金的退还手续。

b. 保证金以到达上述保证金账户为准，投标人应按以上所述方式及时间提交投标保证金，采购代理机构不承担投标人的投标保证金未能及时到帐的风险。

② 投标保证金以**金融机构、担保机构出具的保函**的形式提交：

投标人以投标担保函的形式缴纳投标保证金的，须于投标文件中提供金融机构、担保机构出具的保函，保函样本格式参照招标文件第五部分一投标文件格式“2.3《投标保证金缴纳凭证》”。

投标人提交担保函原件作为《投标保证金缴纳凭证》，并将担保函复印件连同《开标一览表》一起密封在单独的唱标信封内递交，以便进行公开唱标。

16.1.3 凡未按规定缴纳投标保证金的投标，为无效投标。

16.1.4 如无质疑或投诉，未中标的投标人保证金，在中标通知书发出后五个工作日内不计利息原额退还，投标保证金以投标担保函形式提交的，中标通知书发出后担保责任终止；如有质疑或投诉，将在质疑和投诉处理完毕后不计利息原额退还，投标保证金以投标担保函形式提交的，质疑和投诉处理完毕后担保责任终止。从投标截止时间至投标有效期结束的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将不予退还。

16.1.5 中标人的投标保证金，在中标人与采购人签订采购合同后五个工作日内不计利息原额退还（中标人应在签订采购合同后两个工作日内交采购代理机构备案）。

16.1.6 有下列情形之一的，投标保证金将被依法不予退还：

(1) 中标后无正当理由放弃中标或不与采购人签订合同的；

(2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购人同意，违反招标文件规定，将中标项目分包给他人的。

#### 16.2 履约保证金

16.2.1 采购人可根据采购合同履行需要，要求中标人在采购合同签订前提交履约保证金。

#### 16.2.2 履约保证金缴纳金额、形式

履约保证金数额不超过采购合同金额的 10%，采购人可根据履行合同的实际需要，在以上范围内规定履约保证金具体金额。

履约保证金应当以支票、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。履约担保函样本格式参照招标文件第五部分一投标文件格式附表。

16.2.3 履约保证金在中标人履行完采购合同主要义务后，采购人按照合同约定原额退还，履约保证金以履约担保函形式提交的，担保责任终止。

#### 16.3 融资担保

16.3.1 融资担保，是指专业担保机构为中标人向银行融资提供的保证担保。

16.3.2 中标人可以自愿选择是否采取融资担保的形式为本项目采购合同履行进行融资。

#### 17. 投标有效期

17.1 投标文件应在提交投标文件的截止之日起 90 日保持有效。投标有效期比规定时间短的将被作为非实质性响应招标文件而予以拒绝。

17.2 特殊情况下，招标采购单位可于投标有效期期满之前，要求投标人同意延长投标有效期，要求与答复均应为书面形式。投标人可以拒绝上述要求而其投标保证金予以退还。对于同意该要求的投标人，既不要求也不允许其修改报价文件。但将要求其相应延长投标保证金的有效期，有关退还和不予退还投标保证金的规定在投标有效期的延长期内继续有效。

#### 18. 投标文件的数量和签署

18.1 投标人应编制投标文件一式六份，其中正本一份和副本五份，投标文件的副本可采用正本的复印件。每套投标文件须清楚地标明“正本”、“副本”。若副本与正本不符，以正本为准。

18.2 投标文件的正本需打印或用不褪色墨水书写，并由法定代表人或经其正式授权的代表签字。授权代表须出具书面授权证明，法人证明及法人授权证明均应在投标文件中提供（格式见第五部分）。

18.3 投标文件中的任何重要的插字、涂改和增删，必须由法定代表人或经其正式授权的代表在旁边加盖公章或签字才有效。

18.4 电子文件，投标人必须随投标文件同时提交一套全部投标文件内容的盖章版的 PDF 电子文件（U 盘，无病毒），电子文件必须装于独立的信封，信封上注明“电子文件”。其中所有文件不做压缩处理、不留密码，所有文件用 WORD 或 EXCEL 格式处理（资质文件及证书等可扫描以图片格式提交）。

### 四、投标文件的递交

#### 19. 投标文件的密封、标记和递交

19.1 投标人应将《开标一览表》与《投标保证金缴纳凭证》单独密封提交，并在信封上清晰标明“唱标信封”字样。投标人应将投标文件正本和所有的副本分别单独密封包装，并在外包装上清晰标明“正本”、“副本”字样。

19.2 所有信封外包装上应当注明采购项目名称、项目编号和“在（招标文件中规定的开标日期和时间）之前不得启封”的字样，封口处应加盖投标人印章或签字。具体格式如下：

<p>投标文件/唱标信封 正本/副本</p> <p>收件人：国义招标股份有限公司 招标编号：0724-2531Z3355724 重 1 项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次） 标的名称：</p> <p>投标人名称(加盖公章)：</p> <p>在（招标文件中规定的投标截止时间）之前不得启封</p>
--

19.3 如果未按要求密封和标记，招标采购单位对误投或提前启封概不负责。

19.4 招标采购单位在《投标邀请函》中规定的地点和投标截止时间之前接收投标文件，超过截止时间后的投标为无效投标，招标采购单位将拒绝接收。

#### 20. 投标文件的修改和撤回

20.1 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，并书面通知招标采购单位。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改和补充。

20.2 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间前以书面形式告知招标采购单位。从投标截止时间至投标有效期结束的这段时间内，投标人不得撤回其投标，否则其投标保证金将不予退还。

20.3 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。

20.4 投标人有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

- （一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- （二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- （三）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；

- (四) 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;
- (五) 不同投标人的投标文件相互混装;
- (六) 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。

## 五、开标、资格审查、评标与授标

### 21. 开标

21.1 招标采购单位在《投标邀请函》中规定的日期、时间和地点组织公开开标。开标时原则上应当有采购人代表和投标人代表参加。参加开标的代表应签到以证明其出席。

投标人不足3家的,不得开标。

21.2 开标时,由投标人或其推选的代表检查投标文件的密封情况,经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、价格折扣、投标文件的其他主要内容和招标文件允许提供的备选投标方案。

21.3 采购代理机构做好开标记录,开标记录由各投标人签字确认。

21.4 开标一览表内容与投标文件中投标明细报价表内容不一致的,以开标一览表为准。

### 22. 投标人的资格审查:

22.1 投标人应按照招标文件要求提交资格文件,采购人及采购代理机构将依法对投标人的资格进行审查,资格审查不通过的投标为无效投标。具体审查内容详见《资格审查表》。

### 23. 评标委员会的组成和评标方法

23.1 评标由采购代理机构依照政府采购法律、法规、规章、政策的规定,组建的评标委员会负责。评标委员会成员由采购人代表和评审专家组成,采购人代表人数、专家人数及专业构成按政府采购规定确定。评审专家依法从政府采购专家库中随机抽取。

23.2 评标委员会将按照招标文件确定的评标方法进行评标。

23.3 本次评标采用综合评分法方法,具体见本部分“十、评标方法、步骤及标准”。

### 24. 投标文件的符合性审查

24.1 评标委员会将依法审查符合资格投标人的投标文件是否实质上响应了招标文件要求。具体审查内容详见《符合性审查表》。只有实质性响应的投标文件才能进行后续的比较与评价,否则投标将被否决。投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标文件成为实质上响应的投标。

24.2 评标委员会决定投标文件的响应程度只依据投标文件本身的真实无误的内容,而不依据外部的证据。但投标文件有不真实、不正确内容的除外。

24.3 评标委员会对投标文件中的报价出现算术错误的,按照下列规定修正:

(一) 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;

(二) 大写金额和小写金额不一致的,以大写金额为准;

(三) 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;

(四) 总价金额与按单价汇总金额不一致的,以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的,按照该条款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力,投标人不确认的,其投标无效。

24.4 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价,有可能影响产品质量或者不能诚信履约的,应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明,必要时提交相关证明材料;投标人不能证明其报价合理性的,评标委员会应当将其作为无效投标处理。

24.5 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。

### 25. 投标文件的澄清

25.1 评标期间,对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容,评标委员会可以书面形式(应当由评标委员会签字)要求投标人做出必要的澄清、说明或者纠正,但不得允许投标人对投标报价等实质性内容做任何更改。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式,由其授权的代表签字,并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。有关澄清的答复均应由投标人的法定代表人或授权代表签字(或加盖投标人的印章)的书面形式做出。

25.2 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

### 26. 投标的比较和评价

26.1 评标委员会按招标文件中规定的评标方法和标准,对资格审查、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。

### 27. 中标候选人的确定

27.1 评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准,对投标文件进行评审。评标委员会依据最终评审结果,按投标人的综合得分由高到低的顺序排列,综合得分相同的,按投标报价由低到高的顺序排列,按照评分办法推荐中标候选人。投标人综合得分相同且投标报价相同的,并列作为中标候选人。评标委员会提出书面评标报告。

## 28. 中标人的确定

28.1 采购人在收到评标报告后的法定时间内，按照评标报告中各包推荐的中标候选人顺序确定一名中标人。中标候选人并列的，采购人按下列顺序比较确定中标人：（1）技术评分（由高到低）；（2）节能产品；（3）环保产品。如以上都相同的，名次由采购人采取随机抽取方式确定。

28.2 中标人确定后，招标采购单位将在政府采购监督管理部门指定的媒体上发布中标公告，并向中标人发出《中标通知书》，《中标通知书》对中标人和采购人具有同等法律效力。

## 六、质疑及投诉

### 29. 质疑

29.1 供应商认为采购文件、采购过程和中标、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七个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

29.2 供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

29.3 提出质疑的供应商（以下简称质疑供应商）应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。各环节质疑时效的规定如下：

（1）对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出；

（2）对采购过程提出质疑的，应当在各采购程序环节结束之日起7个工作日内提出；

（3）对中标或者成交结果提出质疑的，应当在中标或者成交结果公告期限届满之日起7个工作日内提出。超出法定质疑期限的质疑函，采购人或采购代理机构将依法不予接收。

29.4 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料(包括证明材料清单、证明文件及获取途径说明)。质疑函应当包括下列内容：

（1）供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；

（2）质疑项目的名称、编号；

（3）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；

（4）事实依据；

（5）必要的法律依据；

（6）提出质疑的日期。

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

29.5 接收质疑的联系方式：

质疑接收机构名称：国义招标股份有限公司监察审计部

质疑接收机构地址：广州市东风东路726号9楼903（邮编：510080）

质疑接收部门联系人郭春曦、李守瑾

质疑接收机构电话：020-37860711/37860715（工作日接收时间：8：30-17：00）

## 质疑函

### 一、质疑供应商基本信息

质疑供应商：

联系人：

联系电话：

地址：

邮编：

是否参与所质疑项目的采购活动：是 否

授权代表：

联系电话：

地址：

邮编：

### 二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号：

包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

### 三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2

.....

### 四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（或签章）：

公章：

日期：

### 说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料，供应商在法定质疑期内应一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。

2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。

3. 质疑供应商若对项目的某一分包进行质疑，质疑函中应列明具体分包号。

4. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。

6. 质疑供应商为自然人的，质疑函应由本人签字；质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

### 30. 投诉

质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出答复的，可以在答复期满后十五个工作日内向财政部投诉。

## 七、 合同的订立和履行

### 31. 合同的订立

31.1 采购人与中标人自中标通知书发出之日起三十日内，按招标文件要求和中标人投标文件承诺签订政府采购合同，但不得超出招标文件和中标人投标文件的范围、也不得再行订立背离合同实质性内容的其他协议。如果中标候选人放弃中标或者没有按照规定签订合同，采购人将取消其中标资格，并不予退还其投标保证金。在此情况下，采购人可按照中标候选人名单排序，选择确定下一候选人为中标供应商，或重新采购。

### 32. 合同的履行

32.1 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。

32.2 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，可以与中标人签订补充合同，但所补充合同的采购金额不得超过原采购金额的百分之十。签订补充合同的必须按照规定备案。

### 33. 政府采购合同融资

33.1 定义：政府采购合同融资，是指参与政府采购的中小微企业供应商（以下简称供应商），凭借中标（成交）通知书或政府采购合同向金融机构申请融资，金融机构以供应商信用审查和政府采购信誉为基础，按便捷贷款程序和优惠利率，为其发放无财产抵押贷款的一种融资模式。

33.2 供应商向金融机构申请政府采购合同融资，应当满足下列基本条件：

（1）已获得省级政府采购项目的中标（成交）通知书或政府采购合同；

（2）具备依法履行政府采购合同以及承担民事责任的能力；

（3）未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等信用记录；

（4）金融机构要求的不属于提供财产抵押或第三方担保的其他条件。

33.3 如供应商需要申请政府采购合同融资的，相关要求及具体指引可查阅《广东省财政厅广东省地方金融监督管理局中国人民银行广州分行关于开展省级政府采购合同融资工作的通知》（粤财采购〔2020〕6号）等相关文件。

## 八、 适用法律

34. 招标采购单位及投标人的一切招标投标活动均适用《中华人民共和国政府采购法》及其配套的法规、规章、政策。

34.1 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定：

34.1.1 本办法所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。

34.1.2 符合享受本办法规定政策的情形：（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

34.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受本办法规定的政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

34.1.4 中小企业划分标准按照《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）执行。

34.1.5 参加政府采购活动的中小企业投标时需提供《中小企业声明函》（格式见第五部分 投标文件格式）。否则不享受本办法规定的政策。

34.1.6 供应商提供声明函内容不实的，属于提供虚假材料谋取中标、成交，依照《中华人民共和国政府采购法》等国家有关规定追究相应责任。

34.1.7 本项目采购标的所属行业为：**物业管理**。

34.2 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。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。存在以上情形的供应商应主动予以回避，否则自行承担相应的法律责任及后果。

34.3 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- 1) 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；
- 2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- 3) 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；
- 4) 因重大变故，采购任务取消的。

## 九、资格审查

《资格审查表》

序号	内容
1	<p>投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且提供以下证明文件：</p> <p>a. 在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（1. 企业法人提供企业法人营业执照；2. 事业法人提供事业法人登记证；3. 其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4. 自然人提供居民身份证等。分支机构投标的，还须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书）；</p> <p>b. 2022-2024年任意一年的财务报表（新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件）或银行出具的资信证明；</p> <p>c. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；</p> <p>d. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）；</p> <p>e. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；</p> <p>f. 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（依据财库（2022）3号文规定，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）</p>
2	<p>供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://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）。</p>
3	<p>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，不得同时参加本项目投标（投标人出具声明函）</p>
4	<p>为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（投标人出具声明函）</p>
5	<p>本项目只接受已获取招标文件的投标人投标</p>
6	<p>本项目不接受联合投标体投标</p>
7	<p>投标人提供有效的《保安服务许可证》证件加盖公章，或提供承诺函（格式自拟）承诺自开展保安服务之日起30日内向所在地设区的市级公安机关申请备案。否则，按合同违约处理，采购人报政府采购监管部门处理，造成的损失由中标人承担（只适用于包2）。</p>

## 十、评标方法、步骤及标准

根据政府采购的相关规定确定以下评标方法、步骤及标准：

### 35. 评标方法

本次评标采用综合评分法，即在最大限度地满足招标文件实质性要求前提下，按服务、商务和价格三部分分别打分的方式进行评分。包1及包2三项总分为100分，其中服务得分占50分，商务得分占40分，价格得分占10分。

### 36. 评标步骤

评标委员会对投标文件的符合性审查、服务商务比较与评价：

#### (一) 符合性审查

《符合性审查表》

序号	内容
1	按招标文件规定的金额和办法缴纳了投标保证金
2	投标报价： (1) 按采购文件要求进行投标报价 (2) 对所投标的全部内容进行投标报价 (3) 投标报价是唯一确定的
3	提供《投标函》，投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90日
4	提供法定代表人证明书及授权委托书
5	实质性响应招标文件中用户需求书的“★”号条款
6	本项目采购本国服务
7	按招标文件对应格式文件签署、盖章
8	按有关法律、法规、规章、招标文件不属于投标无效的。

#### (二) 比较与评价

##### 包1

#### 1. 服务评价（50分）：

评审因素	评审标准				
服务部分	<table border="1"><tr><td>项目实施总体方案（9分）</td><td>根据投标人针对本项目需求制定的“项目实施总体方案”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</td></tr><tr><td>管理制度和工作流程（9分）</td><td>根据投标人针对本项目需求制定的“管理制度和工作流程”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存</td></tr></table>	项目实施总体方案（9分）	根据投标人针对本项目需求制定的“项目实施总体方案”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。	管理制度和工作流程（9分）	根据投标人针对本项目需求制定的“管理制度和工作流程”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存
项目实施总体方案（9分）	根据投标人针对本项目需求制定的“项目实施总体方案”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。				
管理制度和工作流程（9分）	根据投标人针对本项目需求制定的“管理制度和工作流程”进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存				

		<p>在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</p>
	设备设施维修方案（9分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的设备设施维修方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</p>
	保洁服务方案（9分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的保洁服务方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</p>
	院感防控方案（5分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得5分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得3分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得1分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</p>
	应急处置方案（9分）	<p>根据投标人针对本项目制定的应急处置方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。</p>

2. 商务评价（40分）：

评审因素	评审标准	
商务部分	管理体系认证（3.0分）	投标人具有有效的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，环境管理体系认证证书，认证证书需涵盖物业管理相关类别描述，每有1个，得1分。

	<p>最高可得3分。</p> <p>注：须同时提供认证证书复印件及国家认证认可监督管理委员会的“全国认证认可信息公共服务平台”（<a href="http://cx.cnca.cn">http://cx.cnca.cn</a>）查询结果截图加盖公章，失效、撤销或暂停的对应证书项不得分。上述证书如因成立时间不足三个月的原因未能获得的且投标人提供书面说明的，可对应得分。</p>
项目业绩（10分）	<p>2022年1月1日至今投标人取得的物业管理采购项目（服务内容须同时包含：①保洁服务；②维修服务）业绩，每提供一个有效的项目业绩得2分，本项最高得10分。</p> <p>注：1、业绩时间以合同签订时间为准。2、供应商应提供合同关键页复印件（合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页；加盖供应商公章）。3、同一项目不同年份的合同按一份业绩计算，不重复计算业绩分数。同一业主在同一招标/采购项目中续签的合同不重复计分。</p>
用户满意度评价（5分）	<p>2022年1月1日至今的项目（必须为以上供应商业绩情况中的有效计分的业绩）。获得项目用户考核评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价）。每份得1分，同一合同甲方按一份评价计算，不重复计算分数，此项最高得5分。</p> <p>注：提供合同甲方或甲方负责物业服务工作主管/分管部门盖章的评价文件或考核验收文件，不提供不得分。</p>
信息化管理手段（5.5分）	<p>投标人使用移动互联网技术进行医院管理，拥有自主研发或合法使用的与项目相关的系统或软件。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、保洁服务管理系统的相关软件；</li> <li>2、医疗废物管理系统的相关软件；</li> <li>3、医疗辅助管理系统的相关软件；</li> <li>4、智慧卫生间管理信息系统的相关系统软件的相关软件；</li> <li>5、后勤服务培训管理信息系统的相关软件；</li> <li>6、智慧控烟信息化管理系统的相关软件；</li> <li>7、生活垃圾分类管理系统的相关软件；</li> <li>8、设备设施维修管理系统的相关软件；</li> <li>9、工程巡查管理系统的相关软件；</li> <li>10、质量安全云管理信息系统的相关软件；</li> <li>11、疫情防控服务管理信息系统的相关软件</li> </ol> <p>以上每满足一项功能得0.5分，最高5.5分。</p> <p>注：1、提供以下证明材料之一：①系统为投标人自有的，需提供该系统计算机软件著作权登记证书复印件（登记证书上著作权人为投标人。如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供甲方或甲方项目主管部门盖章的证明资料）；②系统若为投标人从第三方购买的，则需提供计算机软件著作权登记证书、及向版权人购买的系统软件合同关键页（合同关键页包括：合同封面、内容页及双方签章页）复印件（如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供甲方或甲方项目主管部门盖章的证明资料）。③</p>

		<p>提供承诺函，承诺合同签订后保证根据采购人需求投入具备上述功能的软件系统，函中须明确配备时间、具体配备的信息化系统软件类别。</p> <p>2、同一系统软件包含多个功能的，可分别得分。</p>
	<p>项目经理情况 (8.5分)</p>	<p>拟派本项目的项目经理 (1人) 具有以下：</p> <p>1、具有本科或以上学历证书，得 1.5 分；大专学历，得 0.5 分；（提供学历证书复印件）</p> <p>2、具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称得 3 分；（提供职称证书复印件）</p> <p>3、具有物业管理项目经理（负责人）工作经验不少于 8 年（含）的，得 4 分；工作经验在 4-7 年的，得 2 分；少于 4 年（含）的，得 1 分；（提供工作经验证明（服务工作单位开具的工作年限证明，并加盖所服务单位职能部门印章或能体现后勤管理工作经历的相关材料））</p> <p>此项最高得 8.5 分。</p> <p>注：须提供上述人员对应证明材料复印件和投标单位为该人员缴纳自 2025 年 1 月以来任一个月投标人为人员依法缴纳社保的凭证，否则相应项不得分。</p>
	<p>主管情况 (8分)</p>	<p>拟派本项目各部门主管具有以下：</p> <p>1、保洁主管 (1人)：</p> <p>①具有本科或以上学历证书，得 1 分；大专学历，得 0.5 分；（提供学历证书复印件）</p> <p>②具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称，得 2 分；（提供职称证书复印件）</p> <p>③具有物业管理项目主管（负责人）工作经验不少于 6 年（含）的，得 2 分；工作经验在 2-5 年的，得 1 分；少于 2 年（含）的，得 0.5 分；（提供工作经验证明（服务工作单位开具的工作年限证明，并加盖所服务单位职能部门印章或能体现后勤管理工作经历的相关材料））</p> <p>2、维修主管 (1人)：</p> <p>①具有本科或以上学历证书，得 1 分；大专学历，得 0.5 分；（提供学历证书复印件）</p> <p>②具有物业管理项目主管（负责人）工作经验不少于 6 年（含）的，得 2 分；工作经验在 2-5 年的，得 1 分；少于 2 年（含）的，得 0.5 分；（提供工作经验证明（服务工作单位开具的工作年限证明，并加盖所服务单位职能部门印章或能体现后勤管理工作经历的相关材料））</p> <p>此项最高得 8 分。</p> <p>备注：须提供上述人员对应证明材料复印件和投标单位为该人员缴纳自 2025 年 1 月以来任一个月投标人为人员依法缴纳社保的凭证，否则相应项不得分。</p>

注：注：投标人（分公司）可提供其所属总公司的以下材料参与商务及技术评分：

1、资质证书：投标人（分公司）提供的其总公司所持有的各类认证证书（如质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、其他专业领域认证等）、资质证书等，可视为投标人自身满

足相应评分要求。

2、人员配备：投标人（分公司）拟投入的项目团队成员，若属于总公司员工而非分公司本地缴纳社保人员，其相关注册证书、职业资格、职称证书、业绩经验等可纳入相应评分项。

3、业绩经验：投标人（分公司）可提供其总公司签订的同类项目业绩参与评分。须提供业绩相关证明文件。

4、其他可共享的资源：上述未尽事宜，若评分因素涉及投标人可提供的其他资源，且该资源可由总公司提供或共享的，按照上述原则执行。

## 包 2

### 1. 服务评价（50 分）

评审因素	评审标准	
服务部分	项目实施总体方案（9分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的“项目实施总体方案”进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得 9 分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得 6 分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得 0 分。</p>
	管理制度和工作流程（9分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的“管理制度和工作流程”进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得 9 分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得 6 分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得 0 分。</p>
	安保服务方案（9分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的响应方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得 9 分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得 6 分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得 3 分；</p> <p>4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得 0 分。</p>
	绿化服务方案（7分）	<p>根据投标人针对本项目需求制定的绿化服务方案进行评审：</p> <p>1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得 7 分；</p> <p>2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得 4 分；</p> <p>3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存</p>

		在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得1分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。
	灭四害服务方案（7分）	根据投标人针对本项目需求制定的灭四害服务方案进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得7分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得4分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得1分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。
	应急处置方案（9分）	根据投标人针对本项目制定的应急处置方案进行评审： 1、方案内容详尽完整，操作性强，资源投入计划合理，风险管控措施得当，完全满足或优于采购需求，得9分； 2、方案内容完整，流程清晰，具备可操作性，完全满足采购需求，无明显疏漏的，得6分； 3、方案内容基本完整，但部分环节不够具体，操作性一般，或存在个别缺失，不能完全满足采购需求的，得3分； 4、方案内容空洞、流于形式，缺乏可执行路径，或未提供方案的，得0分。

## 2. 商务评价（40分）

评审因素	评审标准	
商务部分	管理体系认证（4.5分）	1. 投标人具有有效的质量管理体系认证证书、职业健康安全管理体系认证证书，环境管理体系认证证书，认证证书需涵盖物业管理相关类别描述，每有1个，得1.5分。 最高可得4.5分。 注：须同时提供认证证书复印件及国家认证认可监督管理委员会的“全国认证认可信息公共服务平台”（ <a href="http://cx.cnca.cn">http://cx.cnca.cn</a> ）查询结果截图加盖公章，失效、撤销或暂停的对应证书项不得分。上述证书如因成立时间不足三个月的原因未能获得的且投标人提供书面说明的，可对应得分。
	项目业绩（10分）	2022年1月1日至今投标人取得的物业管理采购项目（服务内容须同时包含：①保安/秩序服务；②绿化养护服务③灭四害）业绩，每提供一个有效的项目业绩得2分，本项最高得10分。 注：1、业绩时间以合同签订时间为准。2、供应商应提供合同关键页复印件（合同关键页包括：合同封面、服务内容页及双方签章页；加盖供应商公章）。3、同一项目不同年份的合同按一份业绩计算，不重复计算业绩分数。同一业主在同一招标/采购项目中续签的合同不重复计分。
	用户满意度评价（5分）	2022年1月1日至今的项目（必须为以上供应商业绩情况中的有效计分的业绩）。获得项目用户考核评价为正面评价（优秀、优良、良好、满意或相当于类似评价）。每份得1分，同一合同甲方按一份评价计算，不重复计算分数，此项最高得5分。

		<p>注：提供合同甲方或甲方负责物业服务工作主管/分管部门盖章的评价文件或考核验收文件，不提供不得分。</p>
	<p>信息化管理手段（10分）</p>	<p>投标人拟投入的后勤信息化系统软件包括：保安巡查管理系统、消防巡查系统、安防管理系统、绿化管理系统、停车场管理系统；投标人使用移动互联网技术进行医院管理，拥有自主研发或合法使用的与项目相关的系统或软件。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、保安巡查管理系统的相关软件；</li> <li>2、消防巡查系统的相关软件</li> <li>3、安防管理系统的相关软件</li> <li>4、绿化管理系统的相关软件</li> <li>5、停车场管理系统的相关软件</li> </ol> <p>以上每满足一项功能得2分，最高10分。</p> <p>注：1、提供以下证明材料之一：①系统为投标人自有的，需提供该系统计算机软件著作权登记证书复印件（登记证书上著作权人为投标人。如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供甲方或甲方项目主管部门盖章的证明资料）；②系统若为投标人从第三方购买的，则需提供计算机软件著作权登记证书、及向版权人购买的系统软件合同关键页（合同关键页包括：合同封面、内容页及双方签章页）复印件（如应用软件著作权登记证书体现不了相关功能的，则需提供甲方或甲方项目主管部门盖章的证明资料）。③提供承诺函，承诺合同签订后保证根据采购人需求投入具备上述功能的软件系统，函中须明确配备时间、具体配备的信息化系统软件类别。</p> <p>2、同一系统软件包含多个功能的，可分别得分。</p>
	<p>项目经理情况（10.5分）</p>	<p>拟派本项目的项目经理（1人）具有以下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、具有本科或以上学历证书，得1.5分；大专学历，得0.5分；（提供学历证书复印件）</li> <li>2、具有人社部门（或其他具备职称评定资格的单位或机构）颁发的中级或以上职称得2分；（提供职称证书复印件）</li> <li>4、具有物业管理项目经理（负责人）工作经验不少于8年（含）的，得4分；工作经验在4-7年的，得2分；少于4年（含）的，得1分；（提供工作经验证明（服务工作单位开具的工作年限证明，并加盖所服务单位职能部门印章或能体现后勤管理工作经历的相关材料））</li> </ol> <p>此项最高得7.5分。</p> <p>注：须提供上述人员对应证明材料复印件和投标单位为该人员缴纳自2025年1月以来任一个月投标人为人员依法缴纳社保的凭证（社保须至少包含养老保险），否则相应项不得分。</p> <p>拟派本项目各部门主管具有以下：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1、保安主管（1人）：</li> </ol>

		<p>①具有大专或以上学历证书，得1分；（提供学历证书复印件）</p> <p>③具有物业管理项目主管（负责人）工作经验不少于6年（含）的，得2分；工作经验在2-5年的，得1分；少于2年（含）的，得0.5分；（提供工作履历表）</p> <p>此项最高得3分。</p> <p>备注：须提供上述人员对应证明材料复印件和投标单位为该人员缴纳自2025年1月以来任一个月投标人为人员依法缴纳社保的凭证，否则相应项不得分。</p>
投标报价	投标报价得分（10.0分）	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>

注：投标人（分公司）可提供其所属总公司的以下材料参与商务及技术评分：

- 1、资质证书：投标人（分公司）提供的其总公司所持有的各类认证证书（如质量管理体系认证、环境管理体系认证、职业健康安全管理体系认证、其他专业领域认证等）、资质证书等，可视为投标人自身满足相应评分要求。
- 2、人员配备：投标人（分公司）拟投入的项目团队成员，若属于总公司员工而非分公司本地缴纳社保人员，其相关注册证书、职业资格、职称证书、业绩经验等可纳入相应评分项。
- 3、业绩经验：投标人（分公司）可提供其总公司签订的同类项目业绩参与评分。须提供业绩相关证明文件。
- 4、其他可共享的资源：上述未尽事宜，若评分因素涉及投标人可提供的其他资源，且该资源可由总公司提供或共享的，按照上述原则执行。

### 3、价格评价：

评审内容	评分权重	评分细则
投标报价	10分	<p>投标报价得分 = (评标基准价/投标报价) × 价格分值【注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。】最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。</p>

(1) 对小型或微型企业的扶持：

- A. 投标供应商符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定和《中小企业划型标准规定》（工信部联企业〔2011〕300号）的小微企业，报价给予C1的价格扣除（C1的取值为10%），即：评标价 = 核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价） - 小微企业产品核实价 × C1；
- B. 投标供应商为大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，且联合体协议中约定小型、微型企业的协议合同金额（必须为小型或微型企业产品）占到联合体协议合同总金额30%以上的，对联合体报价给予C2的价格扣除（C2的取值为2%），即：评标价 = 核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价） × (1 - C2)（本项目不适用该条款）；
- C. 组成联合体的小微企业与联合体内其他企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠。（本项目不适用该条款）；
- D. 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；符合《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》规定条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时视同小型、微型企业，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责；
- E. 本条款中上述修正原则不同时使用。
- F. 提供的《中小企业声明函》、《残疾人福利性单位声明函》（格式后附，格式不可修改），未提供、

未盖章的不予价格扣除。

(2) 节能、环保产品：（如本项目属于服务类项目则不适用以下价格扣除条款）

(a) 投标人所投的节能产品属于“节能产品品目清单”中的产品（提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品认证证书），报价给予 C3 的价格扣除（C3 的取值范围为 1%）即：评标价=核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价）-节能产品核实价×C3。

(b) 投标人所投的环境标志产品属于“环境标志产品品目清单”中的产品（提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的环境标志产品认证证书），报价给予 C4 的价格扣除（C4 的取值范围为 1%）即：评标价=核实价（经符合性审查进行必要的更正后的投标价）-环保产品核实价×C4。

(c) 本条款中两种修正原则不同时使用。

(3) 如果评标委员会发现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，投标人不能合理说明或不能提供相关证明材料的，评标委员会将该投标作为投标无效处理。

(4) 评标价的确定：经投标文件符合性审查进行必要的价格更正及按上述条款的原则校核修正后的价格为评标价。

#### 4. 综合比较与评价：

根据每个投标人在上述各评审阶段中的得分，采用下面公式算出每个投标人的综合得分：

$$W=[C_{\min}/C] \times \text{价格分值} + T + M$$

其中：

W 某个投标人的综合得分；

C 某个投标人的评标价；

C<sub>min</sub> 满足招标文件要求的最低评标价；

T 某个投标人的技术评审得分；

M 某个投标人的商务评审得分；

注：T、M 均为所有评委评分算术平均值。

#### （三）推荐中标候选人名单

评标委员会依据最终评审结果，按投标人的综合得分由高到低的顺序排列（综合得分相同的，按投标报价由低到高的顺序排列），推荐排名最高的投标人为中标候选人。

第四部分 合同格式

\_\_\_\_\_ (项目)

合 同 书  
(服务类)

项目编号： \_\_\_\_\_

项目名称： \_\_\_\_\_

注：本合同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，但不得偏离实质性条款。

## 中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

### 政府采购合同（包1）

合同编号：\_\_\_\_\_

甲方（采购人）：（以下简称“甲方”）

住所：

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

乙方（中标人）：（以下简称“乙方”）

统一社会信用代码：

住所：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

#### 第一章 总则

1.1 合同依据：本合同根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及甲方\_\_\_\_\_项目（采购文件编号：\_\_\_\_\_）的采购文件、乙方投标文件、中标通知书等文件签订，所有文件均为本合同组成部分，具有同等法律效力。

1.2 服务内容：乙方为甲方提供天河区华利路 59 号西塔（总建筑面积约 2.5 万平方米，外围清洁面积约 500 平方米）的保洁及院容院貌服务、维修服务（具体范围及要求见本合同第二章、第三章）。

1.3 服务原则：乙方应遵循“安全第一、质量优先、符合院感”原则，确保服务达到甲方及国家、广东省、广州市相关标准（含三甲医院及卫健委要求）。

#### 第二章 服务范围

##### 2.1 保洁及院容院貌服务范围（按采购需求）

2.1.1 区域覆盖：甲方室内（含天花、顶棚、天台、飘台、内墙、玻璃、灯具、通风口、地面、家具、楼梯、停车场负层、走廊、通道、门窗、桌椅床柜、宣传栏、洗手间（不含饭堂内）、电梯间、空调外风口、扶手、挂画、垃圾桶等）、室外（边界围墙内院落、道路、花园绿化带）的清洁消毒。

##### 2.1.2 专项服务：

（1）医疗废物暂存间清洁消毒，医疗废物收集、称重、登记、运送、暂存、交接（每日 2 次，分类放置，符合国家 / 省 / 市医疗废物处置规定）；

（2）医用织物清点、收发、送洗、缝补；

(3) 公共区域 PVC / 橡胶地板（每半年起落蜡 1 次、每季度抛光 $\geq 2$  次、每年补蜡 $\geq 1$  次）、大理石 / 瓷砖（定期抛光、晶面养护）养护；

(4) 生活垃圾收运（每日 $\geq 2$  次，日产日清，分类送至指定暂存点）；

(5) 终末消毒、开业前精开荒；

(6) 临时性活动保洁（乙方无条件配合）；

(7) 院容院貌维护：绿植监督管理、标识标牌 / 宣传栏整洁更新、灭四害计划制定与效果跟踪、化粪池清理计划制定与效果跟踪、会议室服务（迎送宾客、倒茶水、排座位等）、物资配送转运、水电暖 / 照明 / 门窗巡查上报、设备运行记录、节能措施实施。

## 2.2 维修服务范围（按采购需求）

2.2.1 设备覆盖：甲方高压电房、低压电房、变压器房、水泵房、电梯、物流梯、空气压缩机、负压机组、消毒供应炉、牙科综合治疗台等设备（均在质保期内，乙方负责日常巡检、应急维修、协助报修）。

2.2.2 专项服务：

(1) 日常巡检：每日 $\geq 3$  次全院水电路、管道、灯具、空调等设备巡查，配电房每 2 小时 1 次巡检，夜间每夜 $\geq 2$  次后勤设备巡查；

(2) 应急维修：给排水设施、电路系统、医疗设备水电部件抢修，突发停水 / 停电 / 水管爆裂等应急处理（启用备用设备、协调厂家报修）；

(3) 配合工作：设备质保期内厂家报修协调（外修费用需甲方审批）、节能改造建议、设施设备档案建立、耗材台账管理、计量设备送检。

## 第三章 服务要求

### 3.1 保洁服务要求

3.1.1 服务时间：

(1) 临床科室：7:30-12:30，14:50-17:50；

(2) 非临床科室：7:00-12:00，14:30-17:30；

(3) 外围 / 公共环境：6:30-11:30，13:30-17:00（巡扫：11:30-12:30，17:00-18:30）；

(4) 公共洗手间：7:30-17:50；

(5) 应急时间：12:00-14:30，17:30-06:30（可协商调整）。

3.1.2 质量标准：

(1) 清洁标准：无垃圾、积尘、污渍、痰迹，办公台无尘，卫生间无菌无异味（每 1 小时巡视保洁，登记保洁卡）；

(2) 消毒标准：符合甲方院感要求，一巾一用（台 / 床），清洁工具分类摆放（颜色 / 字标区分），尘推头 / 抹布 / 拖布用工业洗衣机烘干（禁止手洗），痰罐外胆每次浸泡消毒；

(3) 养护频次：地板打蜡 / 抛光 $\geq 1$  次 / 年，地毯清洗 $\geq 1$  次 / 季，玻璃 / 高处设备擦拭 $\geq 1$  次 / 月；

(4) 防疫要求：按上级最新防疫政策执行。

### 3.2 维修服务要求

3.2.1 资质要求：乙方维修人员须持对应资质证书（高低压电工作业证、电梯维修 / 操作证、制冷与空调设备作业证、特种设备作业证 / 安全员证等，乙方提供承诺函并加盖公章）。

3.2.2 响应时效：

- (1) 常规报修≤30 分钟到场，紧急报修（停水 / 停电）≤15 分钟到场；
- (2) 突发停水 / 停电：启用备用设备≤10 分钟，水管爆裂抢修≤0.5 小时；
- (3) 设备报修：4 小时内联系厂家，配合甲方审批外修费用。

3.2.3 质量标准：

- (1) 维修合格率：同一故障 7 日内返修率≤1%；
- (2) 设备完好率：配电 / 消防 / 污水处理设备完好率≥98%，特种设备按期送检；
- (3) 记录要求：巡检 / 维修 / 值班记录当日填写，数据真实，月度提交故障统计、耗材使用报告。

### 3.3 人员培训要求

3.4.1 岗前培训：所有人员经卫生知识、安全规范、院感知识培训合格后方可上岗（费用乙方承担），岗前培训上岗率 100%。

3.4.2 在岗培训：乙方每月对员工培训≥1 次（含医疗废物处置、院感规范、应急处理），医院感染控制知识培训覆盖面≥95%，留存培训记录。

## 第四章 人员配置

### 4.1 保洁及院容院貌服务人员配置

序号	岗位	数量	岗位要求
1	项目经理	1 人	55 岁（含）以下，本科及以上学历，10 年以上公共机构后勤管理经验（含同规模保洁管理），熟悉医院保洁及院感知识，统筹保洁与维修工作
2	保洁主管（兼院容院貌专员）	1 人	55 岁（含）以下，本科及以上学历，5 年以上同规模公共机构项目管理经验，熟悉消毒隔离 / 医疗废物管理
3	保洁员（含洗衣房工勤 1 人）	20 人	18-55 岁（含），经培训掌握保洁流程及院感知识，高空清洗人员须持《特种作业操作证（高处作业）》
小计		22 人	人员数量可按甲方开业进度动态调整，费用相应增减

### 4.2 维修服务人员配置

序号	岗位	数量	岗位要求
1	维修主管	1 人	55 岁（含）以下，熟悉水电 / 电梯 / 特种设备维修，具备项目管理能力，统筹维修工作
2	维修专员	6 人	18-55 岁（含），持对应资质证书，可调配应对高低压电房值班、电梯值班、水泵房值班、设备巡检及应急维修
小计		7 人	需做好节假日及夜班排班，确保 24 小时驻场服务

### 4.3 人员管理要求

4.3.1 人员资质：乙方派驻人员为正式员工，提供身份证明、资质证明、社保缴纳证明，甲方有权核查；人员年龄≤55 岁（项目经理 / 主管≤55 岁）。

4.3.2 人员更换：未经甲方同意，乙方不得擅自更换项目经理（违约金 5 万元 / 次）、主管（违约金 2 万元 / 次）；甲方对人员不满意的，乙方须无条件更换（30 日内提供合格人员，延期 1 日扣 300 元）。

4.3.3 着装规范：乙方人员统一着装、佩戴胸卡，工作服由乙方提供并按院感要求清洗（费用乙方承担）。

## 第五章 双方权利义务

### 5.1 甲方权利义务

#### 5.1.1 权利：

- (1) 对乙方服务质量进行月度考核（见第六章），根据考核结果支付费用、扣罚违约金；
- (2) 检查乙方人员工资（不低于广州市最低工资标准）、五险一金缴纳情况，要求乙方更换不合格人员；
- (3) 查阅乙方服务记录、档案资料，对乙方信息化系统使用情况进行监督；
- (4) 要求乙方配合临时性工作（如上级检查、突发活动），拒绝乙方转包 / 分包行为（有权解除合同）。

#### 5.1.2 义务：

- (1) 提供办公用房（≤10 m<sup>2</sup>）、保洁及维修库房（≤10 m<sup>2</sup>），提供保洁人员工作所需口罩、手套等防护用品，提供医疗消毒药剂 / 洗涤剂 / 消毒剂（不含乙方保洁用耗材）；
- (2) 按时支付服务费（见第七章），协助乙方协调院内科室配合服务；
- (3) 向乙方提供设备设施质保厂家目录、图纸资料等必要信息；
- (4) 不得要求乙方人员从事与本合同无关的工作，不得无故拖欠服务费。

### 5.2 乙方权利义务

#### 5.2.1 权利：

- (1) 按合同约定收取服务费；
- (2) 要求甲方提供必要的工作场地及信息支持，对危及人员安全的环境提出整改要求；
- (3) 因国家法律法规变化导致亏损的，可与甲方协商调整费用，协商不成可提前 3 个月通知终止合同。

### 5.2.2 义务：

(1) 承担人员成本（工资、加班工资、五险一金、体检费、劳保福利）、设备耗材成本（保洁设备、维修工具、保洁药剂、消耗品，清单见附件），设备定期维护保养；

(2) 遵守甲方规章制度，不得在院内从事无关工作，禁止员工偷盗、倒卖医疗废物（一经发现，扣 10% 当月服务费，涉嫌违法移交公安机关）；

(3) 承担安全责任：员工工伤、财物损坏（按原价赔偿）、服务导致的安全事故（如滑倒、水电事故）均由乙方负责；

(4) 建立服务档案（人员档案、设备档案、维修 / 保洁记录），每月向甲方提交考核所需资料（发票、满意度调查、工时表）；

(5) 合同终止后 30 日内移交全部档案资料，配合后续服务商交接，按时退场（否则没收履约保证金）。

## 第六章 服务考核与奖惩

### 6.1 考核方式

甲方每月组织考核，结合日常检查（巡检记录、维修工单）、数据核验（设备运行数据）、满意度调查（病人 / 科室满意度），考核结果分为保洁服务考核、维修服务考核（考核表见附件）。

### 6.2 保洁服务考核标准

序号	考核项目	说明	合同履行考核目标
1	服务质量考评 1	使用科室（如护长、行政科主任等）对项目服务质量的考评	≥80 分
2	服务质量考评 2	主管科室（基建总务科）对项目服务质量的考评	≥80 分
3	投诉回复率	(1)接到电话投诉，当天给予回复处理 (2)接到书面投诉，三个工作日给予书面回复	100%
4	岗前培训上岗率	经岗前培训，考试合格后上岗的比率	100%
5	医院感染控制知识培训覆盖面	(1)手部卫生 (2)血液传播性疾病职业暴露预防和处理 (3)消毒隔离工作制度 (4)医疗废物管理知识	≥95%

备注：其中服务质量考评1和服务质量考评2，两个指标共同构成对中标方服务质量的考评体系，各自权重占比50%，最终服务质量考评得分≥80分才算合格。

### 6.3 维修服务考核标准

考核维度	合格标准	奖惩措施
运维效率（30分）	巡检完成率 100%，维修响应及时率 100%，应急处理达标	漏检 1 处扣 2 分，超时 1 次扣 3-5 分
质量管理（25分）	维修合格率≥99%，设备完好率≥98%	返修 1 例扣 3 分，设备完好率低 1% 扣 2 分
安全规范（20分）	无缺岗、违规操作，消防 / 配电设备达标	缺岗 1 次扣 3 分，安全事故 1 例扣 5-8 分
文档管理（15分）	档案完整、记录规范	资料缺失 1 项扣 1 分，记录造假 1 例扣 2 分
协作能力（10分）	厂家协调及时，配合其他部门	未及时协调 1 例扣 2 分，有效投诉 1 例扣 2 分

## 6.4 考核结果应用

### 6.4.1 保洁：

总则：甲方每月定期对乙方的服务工作进行检查考核。未经甲方同意，项目经理不得随意更换，除发生不可抗力、甲方要求更换外；否则将给予 50000 元的违约金处罚；若项目经理管理不善，或不符合甲方要求的，乙方应在 5 个工作日内，按甲方意见进行更换。未经甲方同意，主管人员不得随意更换，除发生不可抗力、甲方要求更换外；否则将给予 20000 元的违约金处罚。若主管人员管理不善，或不符合甲方要求的，乙方应在 5 个工作日内，按甲方意见进行更换。

一）对管理不善，发生影响医院声誉形象的投诉或网络舆情，导致安全事件或其他不良事件发生，影响医院正常工作和声誉的，扣罚当月服务费 5%-10%，严重事件要承担由此导致一切后果并移交公安机关处置。因违反医院各项管理规定，视情节轻重和影响范围，处罚 1000 元-5000 元。

二）发现员工在收运医疗废物和普通废物过程中不按管理要求操作的每人每次扣 1000 元；发现员工擅自窃取、倒卖医疗废物、药品包装盒等非法行为，一经发现除按考评细则扣分外，每次扣罚 10% 当月服务费，事件造成严重不良后果，甲方有权单方终止合同，由此导致一切后果由乙方承担，涉及违法行为移交公安机关处置。

三）乙方员工发生如下违反医院规定行为的每次扣除服务费 200 元。

12. 乱挂衣物出窗外或外墙；
13. 乘手术梯（送病人手术、抢救除外）；
14. 不按要求穿戴工衣、手套等不符合仪容仪表要求；
15. 戴手套触摸电梯、门把或其他公用物的；
16. 不按垃圾收运路线、时间运送垃圾；
17. 一般服务态度投诉属实；
18. 员工在院内吵架。
19. 不按要求放置垃圾桶、胶袋、标识、混投混放生活垃圾等；
20. 电池车在院内充电，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任。
21. 不按甲方要求使用电梯。
22. 不按规定使用微波炉，如因此发生安全事故，移交公安机关并追究法律责任。

四) 乙方员工的工作服须由乙方统一按照院感要求清洗,甲方不支付任何费用。

五) 乙方员工私自携带医院物品出医院按物品原价 10 倍扣罚乙方当月服务费。

六) 乙方员工不服从医院管理人员工作安排,出现辱骂、恐吓、殴打医院管理人员、病人、家属等行为,按情节严重程度扣罚 2000—5000 元,情节特别严重,甲方有权要求乙方立即开除该员工,乙方并承担相应负责,涉及违法行为移交公安机关追究法律责任。乙方在增值服务方面,如洗手间深层清洁出现不达标的情况,按情节严重的程度扣罚 3000-8000 元,化粪池出现满溢等影响医院情况的扣除 5000 元。

七) 甲方需求为一人多岗或部分临时性、应急工作的调配,乙方必须及时且无条件的服从甲方完成。如乙方达不到服务要求的,视情节轻重和影响范围,每次处罚 200 元-1000 元。

八) 其他补充说明:

1. 如乙方员工因个人原因休假或提出离职时,乙方须做到缺人不缺岗,如出现缺岗现象,甲方有权扣除该人员缺岗期间服务费。

2. 乙方员工的原因造成甲方物品损坏,由乙方照新购价赔偿;因乙方员工工作责任心差,工作技能低,人为造成管道堵塞,所发生通渠费用由乙方负责,并扣减乙方当月服务费100—200元/次。

3. 乙方员工因违反操作规范而引起安全事故,乙方负责赔偿当事人相关费用,及扣减当月服务费200—500元/次,并承担相关责任。

4. 乙方应按招标文件的要求使用清洁材料,所使用的清洁材料经检查未能达到要求或不合格,要求整改,扣减乙方当月服务费200元/次,并对造成的危害承担相应的赔偿责任。

5. 乙方员工服务态度差引起投诉、收取小费,扣减乙方当月服务费100元/次。

6. 乙方员工炒挂号,扣减乙方当月服务费100元/次,并要求乙方辞退该员工。

7. 乙方员工与病人、医务人员发生口角、顶撞等事件,经查实,属于乙方员工过错的,扣减乙方当月服务费100-300元/次,并赔礼道歉;发生肢体冲突的,扣减乙方当月服务费100-300元/次,承担一切责任,并要求乙方辞退该员工。

8. 乙方员工不得在甲方的场所内从事与保洁工作无关的事情,不得留宿医院(除特殊岗位经甲方批准外),否则,扣减乙方当月服务费200元/次。

9. 乙方员工无故不在岗;大声喧哗、吵闹,引起病人投诉;仪表、仪容不整;乙方当天及时调整人员顶岗,否则扣减乙方当月服务费200元/天。

九) 项目管理和月度质量考评

从使用科室满意度、主管科室满意度两个维度对服务质量检查进行综合考评,综合考评分 $\geq 80$ 分为合格, $< 80$ 分的为不合格。

连续 2 个月满意度均低于 80 分(不包含本数),或一年内累计有 3 个月满意度均低于 80 分(不包含本数),可终止合同。甲方可自行决定并视情况严重程度选择以下行为:第一,终止保洁部分的合同;第二,终止整个包 1(保洁、维修)的合同。

6.4.2 维修:

6.4.2.1 考核方式

**日常检查:**甲方随机抽查巡检记录、维修工单、值班日志等;

**数据核验:**结合设备运行监测系统(如配电房负荷数据、污水处理指标);

**满意度调查:**向临床科室发放服务反馈表,收集投诉与建议。

6.4.2.2 一票否决项(出现即当月考核为 0 分):

因抢修不及时,失职导致全院停电、停水、电梯停运 $\geq$ 半小时或重大安全事故的;

伪造维修记录或隐瞒设备隐患,导致出现重大事故的;

6.4.2.3 结果应用

$\geq 90$ 分:全额支付当月服务费;

85-89分:约谈项目负责人,扣减当月服务费 5%,并发出整改通知;

80-84分：约谈项目负责人，扣减当月服务费10%，并发出整改通知；

<80分：连续2个月满意度均低于80分（不包含本数），或一年内累计有3个月满意度均低于80分（不包含本数），可终止合同。采购人可自行决定并视情况严重程度选择以下行为：第一，终止维修部分的合同；第二，终止整个包1（保洁、维修）的合同。

## 第七章 费用与支付

### 7.1 合同价款

本合同为总价包干合同，总金额：人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_），包含乙方人员工资、加班工资、五险一金、体检费、劳保福利、设备折旧、耗材（保洁药剂、维修工具）、管理费、利润、税费、不可预见费等；不含医用消毒药剂、医患用纸巾 / 洗手液、维修零件等消耗性物品。

乙方须列明不同岗位人均每月总成本（分项：工资、五险一金、管理费、物料分摊）：

岗位	人均每月总成本（元）	工资（元）	五险一金（元）	管理费（元）	物料分摊（元）
项目经理				---	---
保洁主管				---	---
保洁员				---	---
维修主管				---	---
维修专员				---	---

### 7.2 支付方式

7.2.1 结算周期：按月结算，每月应付服务费 = 合同总金额 / 12 - 考核扣款 - 违约扣款 - 缺岗扣款 + 加班费（如有）；不足1个月按日计算（日费用 = 月费用 / 30）。

7.2.2 支付流程：乙方每月10日前提交以下资料给甲方审核：

- (1) 合法有效发票；
- (2) 服务人员岗位服务工时配置表；
- (3) 科室月度客户满意度调查汇总表；
- (4) 考核所需其他资料（巡检记录、维修工单）。

甲方审核无误后10个工作日内，以支票 / 转账方式支付上月服务费至乙方指定账户。

### 7.3 履约保证金

7.3.1 提交要求：乙方收到中标通知书后、合同签订前，以银行转账方式提交合同金额5%的履约保证金（金额：人民币\_\_\_\_\_元）。

7.3.2 退还：合同服务期满后由中标人提出申请，采购人在收到申请之日起 60 个日历日内；若乙方存在违约、扣款或赔偿义务，甲方可从保证金中抵扣，不足部分乙方补足。

## 第八章 合同变更与终止

### 8.1 合同变更

任何一方需变更合同内容的，须提前 15 日向对方提交书面申请，双方协商一致后签订书面补充协议（补充协议与本合同具有同等法律效力）。

### 8.2 合同终止

8.2.1 正常终止：合同服务期满，双方无异议的，自动终止。

8.2.2 甲方有权解除合同的情形：

- (1) 乙方连续 2 个月满意度 < 80 分，或 1 年内累计 3 个月满意度 < 75 分；
- (2) 乙方未给员工购买五险一金、拖欠工资，或员工罢工；
- (3) 乙方转包 / 分包服务，或伪造记录、隐瞒隐患导致重大事故；
- (4) 乙方连续 3 个月考核 < 80 分，可终止合同。

8.2.3 乙方有权解除合同的情形：

- (1) 甲方无故拖欠服务费超过 30 日；
- (2) 因国家法律法规变化导致乙方亏损，协商不成且提前 3 个月通知甲方。

8.2.4 终止后义务：乙方须在合同终止后 30 日内完成档案移交、物资返还（甲方原有物资），配合后续服务商交接，否则甲方没收履约保证金。

## 第九章 违约责任

9.1 甲方违约：未按时支付服务费的，每逾期 1 日按应付未付金额的 0.05% 支付违约金；无故解除合同的，赔偿乙方实际损失。

9.2 乙方违约：

- (1) 人员擅自更换：项目经理 5 万元 / 次，主管 2 万元 / 次；
- (2) 服务不达标：按第六章考核标准扣罚当月服务费，造成甲方损失的（如财物损坏、声誉损失），按实际损失赔偿；
- (3) 医疗废物违规：混放 / 泄漏 1 次扣 1000 元，倒卖扣 10% 当月服务费，涉嫌违法移交公安机关；
- (4) 缺岗：按缺岗人数 × 天数 × 人均日服务费扣减当月服务费；
- (5) 未按要求提供信息化系统：扣 10% 合同总金额，且甲方有权解除合同。

## 第十章 争议解决

双方因本合同发生争议的，首先协商解决；协商不成的，提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

## 第十一章 其他

11.1 保密：双方对本合同内容及履行过程中获悉的对方商业秘密、医疗信息保密，保密期至合同终止后 3 年。

11.2 不可抗力：因地震、火灾、战争、洪水等不可抗力导致无法履行合同的，受影响方应及时通知对方，免除相应责任，履行时间相应顺延；不可抗力持续超过 3 个月的，任何一方可解除合同。

11.3 附件：本合同附件（保洁 / 维修考核表、设备耗材清单、人员资质要求）为本合同组成部分，与本合同具有同等法律效力。

11.4 本合同一式\_\_\_\_\_份，甲方\_\_\_\_\_份，乙方\_\_\_\_\_份，政府采购监管部门\_\_\_\_\_份（如需），自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人 / 授权代表人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人 / 授权代表人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**附件 1：保洁工作质量月度考核表**

**附件 2：维修服务月度考核表**

**附件 3：乙方投入设备及耗材清单**

**附件 4：乙方人员资质承诺函**

**附件 5：本项目需求**



A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
15、专项垃圾员综合楼每天2次收取生活动垃圾（6F-7F病区每天3次）医疗废物管理员规范转运并登记（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
16、每月一次擦拭玻璃、空调表面除尘（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
17、每月一次对灯具、墙面、天花等进行高处表面除尘（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
18、每月一次对高处标牌、壁挂物进行探试除尘（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
19、每3个月对地板进行1次机洗、地面保养（霉雨季节除外）（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
20、洗手间每1小时循环清洁一次（ ）			
A、认真完成	B、较好完成	C、较差完成	D、没有完成
评分标准 A：（5分） B：（4.5分） C：（2分） D：（0分）			

**主管科室保洁工作质量考核表（月度）**

<b>保洁工作质量考核表</b> <b>月度客户满意度调查表</b>		
日期	科室	科室负责人
实际得分：		
<p><b>考核说明：</b>本考核表旨在从管理科室角度，对保洁服务的整体管理水平、可靠性及综合成效进行全方位评估。请根据实际情况，在相应选项上打“√”，每题仅选一项。</p>		
<hr/>		
<b>1、管理制度与流程建设</b> 保洁服务单位管理制度健全，工作流程、标准及应急预案明确并严格执行。 A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分） 得分： _____		
<b>2、人员配置与岗位纪律</b> 保洁人员配置合理，岗位职责清晰，无脱岗、串岗现象，工作安排科学高效。		

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 3、物料管理与耗材控制

清洁物料管理规范, 用品质量合格、领用记录齐全, 无浪费或滥用现象。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 4、医疗废物管理

医疗废物分类、收集、转运流程规范, 记录完整, 符合院感控制要求。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 5、应急响应与处理能力

应对突发污渍、漏水等应急事件时, 响应及时, 处理得当, 沟通顺畅。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 6、人员培训与安全规范

定期组织保洁人员业务与安全培训, 有记录、有考核, 人员操作规范。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 7、设备设施维护保养

保洁设备设施 (如洗地机、垃圾桶等) 维护良好, 清洁工具存放整齐、干净。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 8、沟通反馈与持续改进

与服务使用科室沟通机制畅通, 能定期收集反馈意见并及时落实整改, 无重复性问题发生。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分: \_\_\_\_\_

### 9、整体环境感官质量

所辖区域整体环境感官良好, 无卫生死角, 异味控制有效, 各区域协调统一。

A. 完全符合 (10分) B. 大部分符合 (7分) C. 部分符合 (4分) D. 不符合 (1分)

得分： \_\_\_\_\_

### 10、综合满意度与安全事故

本月未发生安全责任事故，无经核实的有效客户投诉，科室整体满意度高。

A. 完全符合（10分） B. 大部分符合（7分） C. 部分符合（4分） D. 不符合（1分）

得分： \_\_\_\_\_

考核等级评定（请勾选）：

- 优秀（ $\geq 90$ 分）
- 良好（80 - 89分）
- 合格（70 - 79分）
- 不合格（ $< 70$ 分）

### 附件 2：维修服务月度考核表

考核月份： \_\_\_\_\_ 服务商名称： \_\_\_\_\_ 考核人： \_\_\_\_\_

考核维度	考核项目	分值	评分标准	实得分
一、运维效率 (30分)	1. 日常巡检完成率	10	全院水电线路、管道、灯具等每日巡检覆盖率 100%，每漏检 1 处扣 2 分；未记录问题或未处理扣 3 分/次	
	2. 维修响应及时率	10	常规报修 $\leq 30$ 分钟到场，紧急报修（如停水停电） $\leq 15$ 分钟到场，每超时 1 次扣 3 分	
	3. 应急处理时效	10	突发停水/停电时，启用备用设备 $\leq 10$ 分钟；水管爆裂等抢修 $\leq 0.5$ 小时，每超时 30 分钟扣 5 分	
二、质量管理 (25分)	1. 维修合格率	10	维修后同一故障 7 日内重复发生，每例扣 3 分；返修率 $\leq 1\%$ ，每超 1% 扣 2 分	
	2. 设备运行完好率	10	配电/消防/污水处理设备完好率 $\geq 98\%$ ，每低 1%扣 2 分；特种设备未按期送检扣 5 分/台	
	3. 物资验收合格率	5	采购耗材验收不合格（如以次充好）或台账缺失，每例扣 2 分	
三、安全规范 (20分)	1. 配电/特种设备管理	8	配电房值班缺岗扣 3 分/次；未定期检查老旧线路扣 2 分/处；消防设施检查漏检扣 2 分/处	
	2. 用电/用水安全	7	因维保不当导致水电安全事故（如短路、漏水），每例扣 5 分；污水排放超标扣 8 分	
	3. 操作规范	5	未着工装/无证上岗/违规操作设	

			备，每例扣 2 分	
四、档案管理 (15分)	1. 档案完整性	5	设备档案、维修记录、施工资料缺失，每项扣 1 分	
	2. 记录规范性	5	巡检/维修/值班记录未当日填写、数据造假，每例扣 2 分	
	3. 数据分析	5	未按月提交故障统计、耗材使用报告或优化建议，扣 3 分	
五、协作能力 (10分)	1. 厂家协调效率	5	设备报修未在 4 小时内联系厂家，或未按流程审批外修费用，每例扣 2 分	
	2. 部门配合度	5	施工配合、节能改造等需求未及时响应，或遭其他部门有效投诉，每例扣 2 分	
月度总分		100		

**注：考核实施说明**

**4. 考核方式**

**日常检查：**院方随机抽查巡检记录、维修工单、值班日志等；

**数据核验：**结合设备运行监测系统（如配电房负荷数据、污水处理指标）；

**满意度调查：**向临床科室发放服务反馈表，收集投诉与建议。

**5. 一票否决项（出现即当月考核为 0 分）：**

因抢修不及时，失职导致全院停电、停水、电梯停运 $\geq$ 半小时或重大安全事故的；

伪造维修记录或隐瞒设备隐患，导致出现重大事故的；

**6. 结果应用**

**$\geq 90$ 分：**全额支付当月服务费；

**85-89分：**约谈项目负责人，扣减当月服务费 5%，并发出整改通知；

**80-84分：**约谈项目负责人，扣减当月服务费 10%，并发出整改通知；

**$< 80$ 分：**连续 3 个月 $< 80$ 分可终止合同。

## 中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

### 政府采购合同（包2）

乙方（乙方）：（以下简称“乙方”）

统一社会信用代码：

住所：\_\_\_\_\_

联系人：\_\_\_\_\_

联系电话：\_\_\_\_\_

#### 第一章 总则

1.1 合同依据：本合同根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》及甲方\_\_\_\_\_项目（采购文件编号：\_\_\_\_\_）的采购文件、乙方投标文件、中标通知书等文件签订，所有文件均为本合同组成部分，具有同等法律效力。

1.2 服务内容：乙方为甲方提供院区安保服务、绿植租摆养护服务、灭四害服务（具体范围及要求见本合同第二章至第四章）。

1.3 服务地点：甲方天河院区。

1.4 服务期：服务期1年，以甲方书面通知进驻日期为准。

1.3 服务原则：乙方应遵循“安全第一、质量优先、符合院感”原则，确保服务达到甲方及国家、广东省、广州市相关标准（含三甲医院及卫健委要求）。

#### 第二章 安保服务

##### 2.1 岗位配置与资质要求

序号	岗位	数量	资质及人员要求
1	项目经理（统筹安保、绿植、灭四害）	1 人	无犯罪记录，熟悉安保 / 后勤管理，具备统筹协调能力，需提交在乙方单位近 6 个月社保缴纳证明
2	安保主管	1 人	男性，18-50 岁（含），身高 $\geq$ 173cm，大专及以上学历，持《保安员二级 / 技师（原保安师）及以上证书》《应急救援员职业资格证书》，退伍军人 / 警校毕业生优先，提交近 6 个月社保缴纳证明
3	安保员	11 人	男性，18-50 岁（含），身高 $\geq$ 170cm，高中（中技）及以上学历（退役军人可放宽），无犯罪记录；其中

			安检人员持《安检证》，不少于 2 人持《消防设施操作员四级（中级）及以上证书》
备注			乙方须提供《人员资质承诺函》（加盖公章），承诺所有安保人员持证上岗，人员变更需提前 24 小时报甲方备案，新入职人员经甲方保卫科考核合格后方可上岗（岗前培训不少于 1 周）

## 2.2 服务范围

2.2.1 治安保卫：负责院区门卫值守（安检、验证、登记）、治安巡逻（重点区域无遗漏）、重点部位守护，疏导挂号收费 / 车辆秩序，驱赶医托、散发广告等闲杂人员。

2.2.2 消防安全：负责消防安防监控、消防设施巡检（每日记录）、初起火灾扑救，协助甲方管理微型消防站，每年组织消防演练不少于 2 次。

2.2.3 应急处置：建立火警、爆炸、医疗纠纷、群体性事件等应急预案，突发事件 1 分钟内保安员到场掌控局面，3 分钟内派出足够人手救援；医疗纠纷处置需携带 DV、照相机记录。

2.2.4 车辆管理：维护停车场秩序（机动车 / 非机动车分类停放），确保急救、消防通道畅通，建立车辆进出登记制度，发现车辆异常（未关门窗、损坏）立即报甲方保卫科及车主。

## 2.3 服务要求

2.3.1 人员管理：乙方对安保人员实行准军事化管理，统一着装（自备）、佩戴胸卡，使用普通话（懂粤语），文明执勤；年度人员流失率≤10%（甲方辞退除外），超 10% 扣当年服务费 5%。

2.3.2 信息化要求：乙方须具备信息化管理能力，持有《保安巡查管理系统》《消防巡查系统》《安防管理系统》《停车场管理系统》著作权证书，实现巡查定位、异常上报、整改闭环。

2.3.3 培训要求：岗前培训（医院规章、岗位职责、消防 / 治安知识）全覆盖；在岗培训（制度学习、业务技能、体能训练）每周至少 1 次，留存培训记录供甲方检查。

2.3.4 响应要求：设立 24 小时服务电话，紧急支援 100% 响应；甲方对岗位设置、人员调度有直接指挥权，突发事件需服从甲方保卫科统一安排。

## 第三章 绿植服务

### 3.1 服务内容与配置

3.1.1 绿植配置（不少于 190 盆 / 组，具体品种可协商调整）：

绿植基本配置如下，最终方案根据服务方的设计和医院的需求而定。

序号	区域	绿植品种参考
1	1 楼大厅区域	前台花卉盆栽、组景绿植、绿萝、发财树等
2	六楼空中花园	绿化养护，常规替换苗木补种，但不含整体改造和超过 10 平方米的大面积补种植物
3	2-12 楼门诊、20-21 楼行政区域、22 楼餐厅	绿萝、红如意、发财树、天堂鸟、散尾葵、凤梨、吊兰、文竹等

绿植摆放方案及数量（不少于 190 件/盆），参考下表格：

类别	绿植种类	规格	基础要求
A 类	红如意、绿萝、凤梨、吊兰、文竹等	H30-50CM	160 盆
B 类	发财树、绿萝柱、天堂鸟、散尾葵	H120-180CM	30 盆
C 类	全年：小组景/盆栽 特殊组景：春节、新年、医师节、护士节等	约 1.9m*0.9m*1.5m	全年组景 3 处 特殊组景，一年 5 次以上（特定时间段使用）
不同类别分类报价			

3.1.2 养护服务：包工包料包运输，每周养护 1-2 次（施肥、修剪、浇水、病虫害防治），养护后花盆无积水；失去观赏价值的绿植 3 个工作日内更换，同一位置被投诉超 2 次且 5 个工作日未更换的，每次扣 50 元。

### 3.2 双方责任

3.2.1 乙方责任：提供绿植租摆方案（经甲方确认），每季度提交养护报告；养护时遵守甲方规章，保持现场整洁；承担绿植自然损耗成本。

3.2.2 甲方责任：提供养护所需水电，保护绿植免受人为损坏（丢失 / 人为损坏需双倍赔偿）；新增绿植或特殊服务需另行付费；合同终止时协助乙方撤回绿植。

## 第四章 灭四害服务

### 4.1 服务内容与标准

依据《广州市鼠虫害防治条例》，乙方负责院区（室内外、下水道、垃圾站等）灭鼠、灭蟑螂、灭苍蝇、灭蚂蚁，具体要求：

病媒类型	常规措施	频次	应急响应
鼠类	毒饵站布控、封堵鼠洞、粘鼠板	每月≥2 次,重点区域每周 1 次	投诉后 2 小时内到场, 24 小时内整改
蚊子	孳生地清理、药物喷洒	夏季每周≥3 次,冬季每周≥1 次	登革热等疫情即时响应
蟑螂	胶饵点施、缝隙封堵	每周≥1 次,餐厅 / 垃圾站每周 2 次	投诉后 2 小时内到场
蚂蚁	巢穴灭杀、预防性施药	每月≥1 次	投诉后 2 小时内到场

## 4.2 服务要求

4.2.1 药物要求：使用具备“三证”或市爱卫会推荐的药物，严禁使用急性灭鼠药；施药前告知甲方并采取防护措施，避免人畜中毒。

4.2.2 报告要求：每季度提交《灭四害治理报告》（含施药区域、频次、效果监测图片及签字记录）；年度配合甲方完成上级卫生检查。

4.2.3 处罚标准：出现以下情形之一，每次扣 100 元；引发重大事故的，扣除当月服务费并赔偿损失：

- (1) 活鼠、新鲜鼠咬痕 / 鼠粪超标；
- (2) 成蝇、成蚊、蟑螂密度超标引发投诉；
- (3) 餐厅 / 厨房出现老鼠、蟑螂或虫类污染饭菜。

## 第五章 双方权利义务

### 5.1 甲方权利义务

5.1.1 权利：

- (1) 对乙方服务质量进行月度 / 季度考核（考核表见附件），根据结果扣罚费用或解除合同；
- (2) 审核乙方人员资质，要求更换不合格人员（乙方须 3 日内提供合格人员）；
- (3) 检查乙方培训记录、巡查档案、信息化系统使用情况；
- (4) 拒绝乙方转包 / 分包行为（发现即有权解除合同）。

5.1.2 义务：

- (1) 提供安保办公场所、绿植养护水电，协助乙方协调院内科室配合；
- (2) 按时支付服务费（见第六章），告知甲方规章制度及特殊活动安排；
- (3) 协助乙方对安保人员进行疾病预防知识培训。

### 5.2 乙方权利义务

5.2.1 权利：

- (1) 按合同约定收取服务费；
- (2) 要求甲方提供必要工作条件，对危及人员安全的环境提出整改；
- (3) 因国家法规变化导致亏损的，可与甲方协商调整费用，协商不成可提前 3 个月通知终止合同。

5.2.2 义务：

- (1) 承担人员成本（工资、五险一金、补贴、体检）、设备耗材成本（安保制服、对讲机、绿植、灭四害药物），自行解决安保人员宿舍（甲方不承担费用）；
- (2) 安保人员监守自盗的，按财产损失 2-4 倍赔偿；因乙方失职导致院区火灾、车辆丢失 / 损坏的，承担全部赔偿责任；
- (3) 建立服务档案（人员档案、巡查记录、养护报告），每月 / 季度向甲方提交考核所需资料；
- (4) 合同终止后 30 日内移交全部档案，撤回绿植并清理现场。

## 第六章 考核与奖惩

### 6.1 安保服务考核（月度）

考核等级	得分范围	奖惩措施
优秀	≥90 分	全额支付当月服务费
合格	80-89 分	无扣罚，约谈项目负责人
不合格	75-79 分	扣当月服务费 5%，限期整改
严重不合格	<75 分	连续 2 个月 <75 分，甲方有权解除合同
特殊处罚		监守自盗：2-4 倍赔偿；车辆丢失 / 损坏：全额赔偿；泄密 / 违纪：扣 5000-10000 元 / 次

### 6.2 绿植服务考核（季度）

考核情形	奖惩措施
养护后花盆积水	每次扣 50 元
绿植更换超 3 个工作日 / 同一位置投诉超 2 次未换	每次扣 100 元
绿植数量 / 品种未达约定标准	按缺漏数量比例扣当季服务费

### 6.3 灭四害服务考核（季度）

考核情形	奖惩措施
病媒密度超标引发投诉	每次扣 100 元
使用禁用药物 / 引发人畜	扣除当月服务费并赔偿损失

中毒	
因灭四害不当导致登革热等疾病	扣除当月服务费，承担甲方全部损失

## 第七章 费用与支付

### 7.1 合同总价

本合同为总价包干合同，总金额：人民币\_\_\_\_\_元（大写：\_\_\_\_\_），包含人工费、设备耗材费、管理费、利润、税费、不可预见费等；其中：

- 安保服务：\_\_\_\_\_元；
- 绿植服务：\_\_\_\_\_元；
- 灭四害服务：\_\_\_\_\_元。

### 7.2 支付方式

服务类型	结算周期	支付流程
安保服务	按月结算	1) 服务费按月结算，每月安保部分应付服务费=乙方投标报价/12个月-考核扣款（如有）-违约扣款（如有）-人员考勤情况扣款（如有）+因甲方需求的加班费（如有）。如乙方提供的服务不足一个月时按日计算服务费。 2) 乙方应在每月10日前将有效发票、服务人员岗位服务工时配置表、科室的月度客户满意度调查汇总等资料交由甲方审核，甲方审核无误后，在10个工作日内支付，以支票或转账付款方式缴付上个月的服务款给乙方。
绿植服务	按季度结算	1) 每季度服务费用=绿化部分合同价格÷4个季度-考核扣款（如有）。 2) 甲方按季度对乙方提供的绿植情况进行考核，考核合格的予以付款，甲方每季度支付一次绿植租摆及绿化养护服务费，甲方收到乙方开具的发票后，于30个工作日内以转账形式付至乙方账户。
灭四害服务	按季度结算	1) 每季度服务费用=绿化部分合同价格÷4个季度-考核扣款（如有）。 2) 乙方应在每季度10日前将有效发票等资料交由甲方审核，甲方审核无误后，在10个工作日内支付，以支票或转账付款方式缴付上个月的服务款给乙方。

### 7.3 履约保证金

7.3.1 提交要求：乙方收到中标通知书后、合同签订前，以银行转账方式提交合同金额 5% 的履约保证金（金额：人民币\_\_\_\_\_元）。

7.3.2 退还：合同服务期满后由中标人提出申请，采购人在收到申请之日起 60 个日历日内无息退还；乙方存在违约、扣款或赔偿义务的，甲方可从保证金中抵扣，不足部分乙方补足。

## 第八章 合同变更与终止

8.1 合同变更：任何一方需变更合同内容的，须提前 15 日提交书面申请，双方协商一致后签订补充协议（与本合同具同等效力）。

8.2 合同终止：

8.2.1 甲方有权解除合同的情形：

- (1) 乙方连续 2 个月安保考核<75 分，或 1 年内累计 3 次考核不合格；
- (2) 乙方转包 / 分包服务、人员流失率超 10% 且未整改；
- (3) 乙方失职导致重大安全事故、甲方声誉损失。

8.2.2 乙方有权解除合同的情形：

- (1) 甲方无故拖欠服务费超 30 日；
- (2) 因国家法规变化导致乙方亏损，协商不成且提前 3 个月通知。

8.2.3 终止后义务：乙方须 30 日内完成档案移交、绿植撤回，配合后续服务商交接。

## 第九章 违约责任

9.1 甲方违约：未按时支付服务费的，每逾期 1 日按应付未付金额 0.05% 支付违约金；无故解除合同的，赔偿乙方实际损失。

9.2 乙方违约：

- (1) 人员资质不符 / 擅自更换：安保主管扣 2 万元 / 次，其他人员扣 5000 元 / 次；
- (2) 服务不达标：按第六章考核标准扣罚，造成甲方损失的（财物 / 声誉），按实际损失赔偿；
- (3) 未按要求提供信息化系统：扣 10% 合同总金额，甲方有权解除合同。

## 第十章 争议解决

双方因本合同发生争议的，优先协商解决；协商不成的，提交甲方所在地有管辖权的人民法院诉讼解决。

## 第十一章 其他

11.1 保密：双方对合同内容及履行过程中获悉的对方商业秘密、医疗信息保密，保密期至合同终止后 3 年。

11.2 不可抗力：因地震、火灾等不可抗力导致无法履约的，受影响方及时通知对方，免除相应责任，履约时间顺延；不可抗力持续超 3 个月的，任何一方可解除合同。

11.3 附件：本合同附件（考核表、人员资质承诺函、绿植配置清单）为本合同组成部分，与本合同具同等效力。

11.4 本合同一式\_\_\_\_\_份，甲方\_\_\_\_\_份，乙方\_\_\_\_\_份，政府采购监管部门\_\_\_\_\_份（如需），自双方签字盖章之日起生效。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人 / 授权代表人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

法定代表人 / 授权代表人（签字）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附件 1：安保服务质量月度考核表（按采购需求）

附件 2：绿植服务季度考核表（按采购需求）

附件 3：灭四害服务季度考核表（按采购需求）

附件 2：乙方人员资质承诺函

附件 3：绿植租摆及养护清单

附件 4：本项目需求

## 廉洁协议书

为杜绝设备、药品、医疗器械、医用耗材及基建、装修、修缮等工程项目和服务项目等活动中不良行为的发生，保证我院及其工作人员廉洁行医、依法行政、倡导清廉的行业风气，更好的维护国家和人民利益，特制定本协议。

甲方：中山大学附属口腔医院

乙方：

一、甲方向乙方购买设备、药品、医疗器械、医用耗材等物品，或乙方向甲方提供基建、装修、修缮、环境保洁、保养等服务，乙方不得在账外暗中给予甲方、下属科室或个人回扣，包括：不得假借促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金等名义，或者以报销各种费用等方式，给付甲方、下属科室或者个人财物；不得提供国内外各种名义的旅游、考察等给付财物以外的其他利益等。

二、甲方与乙方在发生经济业务活动时，甲方工作人员不准接受药品、医疗器械、医用耗材等生产、销售企业或人员以各种名义形式给予的回扣、提成和其他不正当利益。甲方工作人员有上述行为，乙方应予拒绝，并如实向甲方监察科反映。

三、甲方与乙方发生经济业务活动，乙方必须到甲方科室、办公室联系商谈，不得借故到甲方主管领导、部门负责人及相关工作人员家中访谈或向介绍人提供任何好处费。

四、乙方必须严格遵守国家及甲方有关招标投标规定，不得以任何理由徇私舞弊。

五、甲方将定期召开药品学术报告会或讲座，谢绝医药代表在我院范围内私自进行宣传推广。对违反国家有关规定，用回扣、提成等不正当手段促销，腐蚀、贿赂医务人员的医药生产、经营企业，我院将予以曝光，并终止与其经济往来，提请上级有关部门依法查处。

六、甲乙双方共同遵守国家法律法规及以上条款，本着互惠互利、公平公正的交易原则，积极维护共同的经济利益。

七、乙方如违反以上条款之任何一条，被发现或被投诉，经查实，证据确凿，即构成乙方的违约，甲方有权立即终止与乙方所有的经济合同及经济活动，并由乙方赔偿因此对甲方造成的损失。

八、对违法、违纪的甲方工作人员，甲方将按照相关法律法规及《广东省医疗卫生机构及其工作人员索要、收受“红包”、回扣责任追究暂行办法》进行处理，并将处理情况通报乙方。

九、本协议作为经济合同、协议的附件，与合同、协议具有同样的效力。本协议一式贰份，甲乙双方各执壹份，从签订之日起生效。

甲方（签章）：中山大学附属口腔医院

乙方（签章）：

经办人及项目相关人员：

业务经办人：

2025 年 月 日

2025 年 月 日

## 第五部分 投标文件格式

### 服务类项目投标文件

- 一、 自查表
- 二、 资格文件
- 三、 符合性文件
- 四、 商务部分
- 五、 服务部分
- 六、 价格部分

注：1. 请投标人按照以下文件的要求格式、内容，顺序制作投标文件，并请编制目录及页码，否则可能将影响对投标文件的评价。

2. 《开标一览表》应与《投标保证金缴纳凭证》同时单独封装在唱标信封中。

# 政府采购

## 投标文件 (正本/副本)

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

采购项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

投标人名称：

日期： 年 月 日

# 一、自查表

## 1.1 资格自查表

序号	招标文件要求	自查结论	证明资料
1	<p>投标人具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，且提供以下证明文件：</p> <p>a. 在中华人民共和国境内注册的具有独立承担民事责任能力的法人或其他组织（1. 企业法人提供企业法人营业执照；2. 事业法人提供事业法人登记证；3. 其他组织提供其他组织的营业执照或执业许可证；4. 自然人提供居民身份证等。分支机构投标的，还须提供分支机构的营业执照（执业许可证）扫描件及总公司（总所）出具给分支机构的授权书）；</p> <p>b. 2022-2024年任意一年的财务报表（新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件）或银行出具的资信证明；</p> <p>c. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；</p> <p>d. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）；</p> <p>e. 履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料或书面声明；</p> <p>f. 参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录：在经营活动中没有重大违法记录：参照投标（报价）函相关承诺格式内容。重大违法记录，是指供应商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。（依据财库〔2022〕3号文规定，较大数额罚款认定为200万元以上的罚款，法律、行政法规以及国务院有关部门明确规定相关领域“较大数额罚款”标准高于200万元的，从其规定。）</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
2	<p>供应商未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单（即税收违法黑名单）或政府采购严重违法失信行为”记录名单；不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。（以资格审查人员于投标（响应）截止时间当天在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）及中国政府采购网（http://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）。</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
3	<p>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，不得同时参加本项目投标（投标人出具声明函）</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
4	<p>为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参与本项目投标（投标人出具声明函）</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
5	<p>本项目只接受已获取招标文件的投标人投标</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
6	<p>本项目不接受联合投标体投标</p>	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
7	<p>投标人提供有效的《保安服务许可证》证件加盖公章，或提供承诺函（格式自拟）承诺自开展保安服务之日起30日内向所在地设区的市级公安机关申请备案。否则，按合同违约处理，采购人报政府采购监管部门处理，造成的损失由中标人承担（只适用于包2）。</p>	<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资格审核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

## 1.2 符合性自查表

序号	招标文件要求	自查结论	证明资料
1	按招标文件规定的金额和办法缴纳了投标保证金	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
2	投标报价： (1) 按采购文件要求进行投标报价 (2) 对所投标的全部内容进行投标报价 (3) 投标报价是唯一确定的	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
3	提供《投标函》，投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90日	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
4	提供法定代表人证明书及授权委托书	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
5	实质性响应招标文件中用户需求书的“★”号条款	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
6	本项目采购本国服务	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
7	按招标文件对应格式文件签署、盖章	<input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 不通过	见投标文件第（ ）页
8	按有关法律、法规、规章、招标文件不属于投标无效的。	<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核的重要内容之一，投标人必须严格按照其内容及序列要求在投标文件中对应如实提供，对缺漏和不符合项将会直接导致无效投标！在对应的□打“√”。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

### 1.3 评审项目投标资料表

评审分项	评审细则	证明文件
		见投标文件第( )页

注：投标人应当根据服务及商务评审打分内容提供相应的证明材料，如未提供，评委有权认为不具备或不符，并影响投标人的得分。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

## 二、资格文件

### 2.1 投标人资格声明函

国义招标股份有限公司：

关于贵公司\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日发布中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）（项目编号：0724-2531Z3355724 重1）的采购公告，我方愿意参加投标，并声明：

(1) 我方具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条资格条件，并已清楚招标文件的要求及有关文件规定。

(2) 我方具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，且我方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。否则，由此所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担。

(3) 关于本企业信用情况，经对“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）、“中国政府采购网”（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）信用记录信息的查询，截至规定的投标截止时间，我司没有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及其他不符合规定条件的供应商名单中。

(4) 我方不存在以下情况：单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，参加同一包号投标或者未划分包号的同一招标项目投标。

(5) 我方不存在以下情况：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，再参加本采购项目的其他采购活动。

本次招标采购活动中，本单位保证全部投标文件和问题的回答是真实和有效的，并对所提供资料的真实性负责。

如有违法、违规、弄虚作假行为，所造成的损失、不良后果及法律责任，一律由我方承担。

**特此声明！**

**附件：**

1. 2022至2024度内任意一年的年度财务报表（新成立公司提供成立至今的月或季度财务报表复印件）或银行出具的资信证明；
2. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳税收证明材料（如依法免税，则须提供相应文件证明其依法免税）；
3. 投标截止时间前一年内任意一个月的依法缴纳社会保险凭据（如依法不需要缴纳社保，则须提供相应文件证明其依法不需要缴纳）；
4. 企业股东构成情况表。

投标人名称（单位盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人或投标人授权代表（签署本人姓名或印盖本人姓名章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

## 企业股东构成情况表

企业名称						
注册地址				企业类型		
法定代表人姓名				电话		
<b>股东及出资信息</b>						
序号	股东名称(姓名/股东全称)	股东类型 (自然人股东/法人股东)	身份证号 /统一社会信用代码	出资额 (万元)	出资方式	占全部股份比例

备注：

1. 股东或出资人为自然人的，填写自然人姓名及身份证号；股东或出资人为法人的，填写法人企业全称及统一社会信用代码。出资方式填写：货物、实物、工艺产权和非专利技术、土地使用权等。
2. 投标人必须如实填写股东构成情况，具体信息情况应与“国家企业信用信息公示系统”（网站：<http://gsxt.gdgs.gov.cn/>）查询的信息一致。

### 2.2 其他资格证明文件

2.2.1 营业执照复印件（加盖公章）

2.2.2……

## 三、符合性文件

### 3.1 投标函

国义招标股份有限公司：

依据贵方中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）（0724-2531Z3355724重1）的投标邀请，我方代表（姓名、职务）经正式授权并代表（投标人名称、地址）提交下述文件正本    份，副本    份。

1. 自查表；
2. 资格文件；
3. 符合性文件；
4. 商务部分；
5. 服务部分；
6. 价格部分。

在此，我方声明如下：

1. 同意并接受招标文件的各项要求，遵守招标文件中的各项规定，按招标文件的要求提供报价。
2. 投标有效期为自提交投标文件的截止之日起90日，中标人投标有效期延至合同验收之日。
3. 我方已经详细地阅读了全部招标文件及其附件，包括澄清及参考文件(如果有的话)。我方已完全清晰理解招标文件的要求，不存在任何含糊不清和误解之处，同意放弃对这些文件所提出的异议和质疑的权利。
4. 我方已毫无保留地向贵方提供一切所需的证明材料。
5. 我方承诺在本次投标中提供的一切文件，无论是原件还是复印件均为真实和准确的，绝无任何虚假、伪造和夸大的成份，否则，愿承担相应的后果和法律责任。
6. 我方完全服从和尊重评委会所作的评定结果，同时清楚理解到报价最低并非意味着必定获得中标资格。
7. 我方同意按招标文件规定向采购代理机构缴纳中标服务费。

投标人：

地址：

传真：

电话：

电子邮件：

投标人（法定代表人授权代表）代表签字：

投标人名称(公章)：

开户银行：

账号：

日期：

### 3.2 法定代表人/负责人证明书及授权委托书

#### (1) 法定代表人/负责人证明书

致国义招标股份有限公司：

\_\_\_\_\_同志，现任我单位\_\_\_\_\_职务，为法定代表人，特此证明。

签发日期：\_\_\_\_\_ 单位：\_\_\_\_\_ (单位公章)

附：代表人性别：\_\_\_\_\_ 年龄：\_\_\_\_\_ 身份证号码：\_\_\_\_\_  
联系电话：\_\_\_\_\_  
营业执照号码：\_\_\_\_\_ 经济性质：\_\_\_\_\_  
主营：\_\_\_\_\_  
兼营：\_\_\_\_\_

- 说明：1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。  
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。  
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。

粘贴法定代表人身份证复印件正反面

(2) 法定代表人/负责人授权委托书

致国义招标股份有限公司：

兹授权\_\_\_\_\_同志，为我方签订经济合同及办理其他事务代理人，其权限是：\_\_\_\_\_。

授权单位：\_\_\_\_\_（盖章） 法定代表人：\_\_\_\_\_（签名或盖私章）

有效期限：至 \_\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_\_ 月 \_\_\_\_\_ 日 签发日期：  
附：代理人性别： \_\_\_\_\_ 年龄： \_\_\_\_\_ 职务： \_\_\_\_\_ 身份证号码：  
联系电话：  
营业执照号码： \_\_\_\_\_ 经济性质：  
主营（产）：  
兼营（产）：  
进口物品经营许可证号码：  
主营：  
兼营：

说明：

1. 法定代表人为企业事业单位、国家机关、社会团体的主要行政负责人。
2. 内容必须填写真实、清楚、涂改无效，不得转让、买卖。
3. 将此证明书提交对方作为合同附件。
4. 授权权限：全权代表本公司参与上述采购项目的投标响应，负责提供与签署确认一切文书资料，以及向贵方递交的任何补充承诺。
5. 有效期限：与本公司投标文件中标注的投标有效期相同，自本单位盖公章之日起生效。
6. 投标签字代表为法定代表人，则本表不适用。

粘贴代理人身份证复印件正反面

### 3.3 投标保证金缴纳凭证

致国义招标股份有限公司：

（投标人全称）参加贵方组织的中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）（0724-2531Z3355724 重1）的采购活动。按招标文件的规定，已通过银行转账/银行汇款形式缴纳人民币（大写）元的投标保证金。

投标人名称：

投标人开户银行：

投标人银行账号：

说明：

1. 上述要素供银行转账及银行汇款方式填写，其他形式可不填。
2. 上述要素的填写必须与银行转账或银行汇款凭证的要素一致，（采购代理机构）依据此凭证信息退还投标保证金。
3. 退还保证金时请按以上内容划入我方账户。若因内容不全、错误、字迹潦草模糊导致该项目保证金未能及时退还或退还过程中发生错误，我方将承担全部责任和损失。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

附：

（粘贴转账或汇款的银行凭证复印件）

- 注：1. 投标人投标时，应当按招标文件要求缴纳投标保证金。投标保证金可以采用银行转账或银行汇款形式缴纳。投标人应详细填写本文件，并按要求粘贴凭证复印件，连同开标一览表一起封装在单独的密封开标信封中，以便项目结束后办理投标保证金的退回手续。
2. 招标采购单位在中标通知书发出后五个工作日内无息退还未中标人的投标保证金；在采购合同签订后五个工作日内无息退还中标人的投标保证金。
3. 银行汇款单据备注栏应填写：“投标人公司名称+项目编号后4位数+包号保证金”字样，如：“\*\*\*\*公司+N0881+包2 保证金”。

**政府采购投标担保函**  
**(适用于投标保证金以保函形式提交)**

(采购人或采购代理机构)：

鉴于(以下简称“投标人”)拟参加编号为的  
项目(以下简称“本项目”)投标,根据本项目招标文件,供应商参加投标时应向你方交纳投标保证金,  
且可以投标担保函的形式交纳投标保证金。应供应商的申请,我方以保证的方式向你方提供如下投标保  
证金担保:

一、保证责任的情形及保证金额

(一)在投标人出现下列情形之一时,我方承担保证责任:

1. 中标后投标人无正当理由不与采购人或者采购代理机构签订《政府采购合同》;
2. 招标文件规定的投标人应当缴纳保证金的其他情形。

(二)我方承担保证责任的最高金额为人民币元(大写),即本项目的投标保证金金额。

二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为:连带责任保证。

我方的保证期间为:自本保函生效之日起个月止。

三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的,应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要  
求索赔的金额,支付款项应到达的账号,并附有证明投标人发生我方应承担保证责任情形的事实材料。
2. 我方在收到索赔通知及相关证明材料后,在\_\_\_\_\_个工作日内进行审查,符合应承担保证责任情形的,  
我方应按照你方的要求代投标人向你方支付投标保证金。

四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的,自保证期间届满次日起,我方保证责任自动终  
止。
2. 我方按照本保函向你贵方履行了保证责任后,自我方向你贵方支付款项(支付款项从我方账户划  
出)之日起,保证责任终止。
3. 按照法律法规的规定或出现我方保证责任终止的其它情形的,我方在本保函项下的保证责任亦终  
止。

五、免责条款

1. 依照法律规定或你方与投标人的另行约定,全部或者部分免除投标人投标保证金义务时,我方亦  
免除相应的保证责任。
2. 因你方原因致使投标人发生本保函第一条第(一)款约定情形的,我方不承担保证责任。
3. 因不可抗力造成投标人发生本保函第一条约定情形的,我方不承担保证责任。
4. 你方或其他有权机关对招标文件进行任何澄清或修改,加重我方保证责任的,我方对加重部分不  
承担保证责任,但该澄清或修改经我方事先书面同意的除外。

六、争议的解决

因本保函发生的纠纷,由你我双方协商解决,协商不成的,通过诉讼程序解决,诉讼管辖地法院为  
法院。

七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人:(公章)

年 月 日

## 四、商务部分

### 4.1 投标人综合概况

#### 一、投标人情况介绍表

单位名称						
地址						
主管部门		法人代表		职务		
经济类型		授权代表		职务		
邮编		电话		传真		
单位简介及机构设置 (单位性质、发展历程、 经营规模及服务理念、 主营产品、技术力量、 实施履行本项目合同所 必需的设备、财务状况 等)						
单位概况	注册资本	万元	占地面积	M <sup>2</sup>		
	职工总数	人	建筑面积	M <sup>2</sup>		
	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

注：1) 文字描述：单位性质、发展历程、经营规模及服务理念、主营产品、技术力量、实施履行本项目合同所必需的设备、财务状况等。

2) 图片描述：经营场所、主要或关键产品介绍、生产场所及工艺流程等。

3) 投标人提供上述情况的证明材料。

4) 如投标人此表数据有虚假，一经查实，自行承担相关责任。

#### 二、售后服务机构情况

分项	基本情况	联系人/联系电话/传真
设在广东省内的售后服务机构情况	机构名称： 地 址： 负 责 人： 服务机构性质：企业自有 / 委托代理	姓名： 电话： 传真：

#### 三、同类项目业绩介绍

序号	客户名称	项目名称及合同金额(万元)	完成时间	联系人及电话
1				
2				
...				

注：投标人应按评分办法规定提供业绩证明材料。

#### 四、拟任执行管理及技术人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话/手机
总负责人						
其他主要技术人员						
	...					

注：提供上述人员在投标单位购买社保或缴纳个人所得税的证明文件（或按评分要求提供证明材料）。

### 五、履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
1	拟定 年 月 日	签订合同并生效	
2	月 日— 月 日		
3	月 日— 月 日	质保期	

六、规章制度一览表（所列制度均为目前仍在执行的制度，包括质量保证体系和操作管理制度等，提供附复印件并加盖公章）

序号	相关规章制度名称	开始执行时间	备注
1			
2			
.....			

七、其它重要事项说明及承诺（请扼要叙述）

## 八、中标服务费承诺书

国义招标股份有限公司：

本\_\_\_\_（投标人名称）\_\_\_\_公司在参加在贵司进行的中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）（项目编号：0724-2531Z3355724 重1）（包组号：）招标中如获中标，我司保证在领取“中标通知书”前，按本项目投标人须知相关规定向贵司缴纳“中标服务费”。

如我方违约，愿凭贵方开出的违约通知，按上述承付金额的200%由采购人在支付我司的合同款中代为扣付。

特此承诺。

另关于我司缴纳中标服务费后开具中标服务费发票的事宜，我司声明如下：

**A：如需开具**增值税普通发票****，请于下方（ ）打“√”，并提供资料

（ ）请向我司开具中标费的“**增值税普通发票**”，开票信息如下：

- 1、我司工商注册名称为：\_\_\_\_（请填写）；
- 2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：\_\_\_\_（请填写）
- 3、注册地址：\_\_\_\_（请填写）
- 4、办公电话（固话）：\_\_\_\_（请填写）
- 5、开户银行及账号：\_\_\_\_（请填写）

中标单位联系人：

手机号：

单位地址：

电话：

传真：

**B：如需开具**增值税专用发票****，请于下方（ ）打“√”，并提供资料

（ ）请向我司开具中标费的“**增值税专用发票**”，开票信息为：

- 1、我司工商注册名称：\_\_\_\_（请填写）
- 2、纳税人识别号（国税）/或统一社会信用代码：\_\_\_\_（请填写）
- 3、注册地址：\_\_\_\_（请填写）
- 4、办公电话（固话）：\_\_\_\_（请填写）
- 5、开户银行及账号：\_\_\_\_（请填写）
- 6、一般纳税人资格证书/或加盖了税务局“增值税一般纳税人”条章的国税登记证扫描件/或在所属国税局网站的查询结果截图（截图后附）

中标单位联系人：

手机号：

单位地址：

电话：

传真：

特此声明。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：    年    月    日

九、政府采购政策适用性相关函件（如投标人不符合相关条件，可不提供）

1、政策适用性说明表

政策适用性说明表

序号	主要产品/技术名称(规格型号、注册商标)	制造商(开发商)	制造商企业类型	节能产品	环保标志产品	环保标志编号	该产品报价在总报价中占比(%)

注：

- 1、制造商为小型或微型企业时才需要填“制造商企业类型”栏，填写内容为“小型”或“微型”；
- 2、政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。投标人所投的“节能产品、环境标志产品”属于品目清单范围内的，须提供国家确定的认证机构出具的处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书复印件，并填写证书号。（节能产品、环境标志产品相关信息可于中国政府采购网（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）查询）
- 3、最终报价中“该产品报价占总报价比重”视作不变。

投标人代表签字及盖公章：

日期：



### 3. 残疾人福利性单位声明函

#### 残疾人福利性单位声明函

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标单位名称（盖章）：

日期：

备注：中标、成交供应商承诺为残疾人福利性单位的，供应商的《残疾人福利性单位声明函》将随中标、成交结果同时公告，接受社会监督。

#### 4. 政府采购履约担保函（适用于履约保证金以保函形式提交）

### 政府采购履约担保函

（适用于履约保证金以保函形式提交）

（采购人）：

鉴于你方与（以下简称供应商）于年月日签定编号为 的《政府采购合同》（以下简称主合同），且依据该合同的约定，供应商应在年月日前向你方交纳履约保证金，且可以履约担保函的形式交纳履约保证金。应供应商的申请，我方以保证的方式向你方提供如下履约保证金担保：

#### 一、保证责任的情形及保证金额

（一）在供应商出现下列情形之一时，我方承担保证责任：

1. 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构人同意，将中标项目分包给他人的；

2. 主合同约定的应当缴纳履约保证金的情形：

（1）未按主合同约定的质量、数量和期限供应货物/提供服务/完成工程的；

（2）。

（二）我方的保证范围是主合同约定的合同价款总额的%数额为元（大写），币种为。（即主合同履约保证金金额）

#### 二、保证的方式及保证期间

我方保证的方式为：连带责任保证。

我方保证的期间为：自本合同生效之日起至供应商按照主合同约定的供货/完工期限届满后日内。

如果供应商未按主合同约定向贵方供应货物/提供服务/完成工程的，由我方在保证金额内向你方支付上述款项。

#### 三、承担保证责任的程序

1. 你方要求我方承担保证责任的，应在本保函保证期间内向我方发出书面索赔通知。索赔通知应写明要求索赔的金额，支付款项应到达的帐号。并附有证明供应商违约事实的证明材料。

如果你方与供应商因货物质量问题产生争议，你方还需同时提供部门出具的质量检测报告，或经诉讼（仲裁）程序裁决后的判决书、调解书，本保证人即按照检测结果或判决书、调解书决定是否承担保证责任。

2. 我方收到你方的书面索赔通知及相应证明材料，在工作日内进行核定后按照本保函的承诺承担保证责任。

#### 四、保证责任的终止

1. 保证期间届满你方未向我方书面主张保证责任的，自保证期间届满次日起，我方保证责任自动终止。保证期间届满前，主合同约定的货物\工程\服务全部验收合格的，自验收合格日起，我方保证责任自动终止。

2. 我方按照本保函向你方履行了保证责任后，自我方向你方支付款项（支付款项从我方账户划出）之日起，保证责任即终止。

3. 按照法律法规的规定或出现应终止我方保证责任的其它情形的，我方在本保函项下的保证责任亦终止。

4. 你方与供应商修改主合同，加重我方保证责任的，我方对加重部分不承担保证责任，但该等修改事先经我方书面同意的除外；你方与供应商修改主合同履行期限，我方保证期间仍依修改前的履行期限计算，但该等修改事先经我方书面同意的除外。

#### 五、免责条款

1. 因你方违反主合同约定致使供应商不能履行义务的，我方不承担保证责任。
2. 依照法律法规的规定或你方与供应商的另行约定，全部或者部分免除供应商应缴纳的保证金义务的，我方亦免除相应的保证责任。
3. 因不可抗力造成供应商不能履行供货义务的，我方不承担保证责任。

#### 六、争议的解决

因本保函发生的纠纷，由你我双方协商解决，协商不成的，通过诉讼程序解决，诉讼管辖地法院为法院。

#### 七、保函的生效

本保函自我方加盖公章之日起生效。

保证人：（公章）

年 月 日

#### 4.2 合同条款响应表

序号	合同条款要求 (招标文件第四部分合同格式条款原文)	是否 响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

注：

1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日

### 3.2 商务条款响应表

#### (1) 实质性商务条款 (“★”项) 响应表

序号	实质性响应商务条款要求	是否响应	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
9			
10			
11			
12			
13			
14			

注:

1. 对于上述要求, 如投标人完全响应, 则请在“是否响应”栏内打“√”, 对空白或打“×”视为偏离, 请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 此表内容必须与实施方案中所介绍的内容一致, 打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。

3. 本表内容不得擅自修改。

4. 当招标文件中未设置“★”项商务条款时, 应在此表中直接填写: 本项目未设置“★”项商务条款。

投标人法定代表人(或法定代表人授权代表)签字:

投标人名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

(2) 非实质性商务条款响应表

序号	一般商务条款要求	是否响应	偏离说明
1	完全理解并接受合同条款要求		
2	完全理解并接受对合格投标人、合格的货物、工程和服务要求		
3	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		
4	报价要求：以用户需求书为准		
5	验收要求：以用户需求书为准。		
6	售后服务：以用户需求书为准。		
7	付款方式：以用户需求书为准		
8	同意招标采购单位及监管部门以任何形式对我方投标文件内容及招标采购单位及监管部门认为有必要的相关资料的真实性和有效性进行审查、验证		

注：

1. 对于上述要求，如投标人完全响应，则请在“是否响应”栏内打“√”，对空白或打“×”视为偏离，请在“偏离说明”栏内扼要说明偏离情况。

2. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期：年 月 日

## 五、服务部分

### 5.1 用户需求书条款响应表

#### (1) 实质性条款（“★”项）响应表

序号	招标服务要求	投标服务实际情况 (投标人应按投标货物/服务实际数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏离/ 正偏离/负偏离)	偏离简述
1				
2				
3				
4				

注：

1. 投标人必须对应招标文件“用户需求书”的“★”项内容逐条响应。如有缺漏，缺漏项视同不符合招标要求。打“★”项为不可负偏离(劣于)的重要项。

2. 投标人响应采购需求应具体、明确，含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的，按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的，移送监管部门查处。

3. 本表内容不得擅自修改。

4. 当招标文件中所投包号用户需求未设置“★”项条款时，应在此表中第一行直接填写：本项目未设置“★”项条款。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

(2) 非实质性条款响应表(非★项条款)响应表

序号	招标服务要求	投标服务实际情况 (投标人应按投标货物/服务实际 数据填写, 不能照抄招标要求)	是否偏离(无偏离 /正偏离/负偏离)	偏离简述
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
...				

注:

1. 投标人必须对应招标文件“用户需求书”的非实质性服务条款(非★项条款)内容逐条响应。如有缺漏, 缺漏项视同不符合招标要求。
2. 投标人响应采购需求应具体、明确, 含糊不清、不确切或伪造、变造证明材料的, 按照不完全响应或者完全不响应处理。构成提供虚假材料的, 移送监管部门查处。
3. 本表内容不得擅自修改。

投标人法定代表人(或法定代表人授权代表)签字:

投标人名称(加盖公章):

日期: 年 月 日

### 5.2 拟任执行管理及技术/服务人员情况

职责分工	姓名	现职务	曾主持/参与的同类项目经历	职称	专业工龄	联系电话/手机
总负责人						
其他主要技术/服务人员						
	...					

注：提供上述人员在投标单位购买社保或缴纳个人所得税的证明文件。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 5.3 专业人员的时间计划表

【说明】就本项目所派团队各人员的进驻时间、工作明细时间、工作量等进行安排。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 5.4 主要设备/材料一览表

设备/材料名称	规格型号	数量	出厂日期	设备原值
1				
2				
...				

注：就本项目拟投入的设备、工具和材料进行说明。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 5.5 履约进度计划表

序号	拟定时间安排	计划完成的工作内容	实施方建议或要求
4	拟定 年 月 日	签定合同并生效	
5	月 日— 月 日		
6	月 日— 月 日		

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

### 5.6 组织实施方案

投标人应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。对含糊不清或欠具体明确之处，评委会可视为投标人履约能力不足或响应不全处理。组织实施方案的内容应包括：

- 1) 对项目的理解（项目概述、目标、服务范围、用户的义务及配合条件）
- 2) 针对本项目的组织实施方案
- 3) 进度计划和保证项目完成的具体措施
- 4) 项目整体验收计划
- 5) 培训计划
- 6) 投标人认为必要的其它内容。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字：\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 六、价格部分

### 6.1 开标一览表

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

所投包号：包 1

投标人名称：

序号	内容	服务内容	期限	投标总价 (单位：人民币/元)
1	报价			小写： 大写：
2	各种税费	已包含		
3	其他费用	已包含		
4	保证金	详见随附《保证金缴纳凭证》		
5	有效期	自提交投标文件截止之日起 90 日		
6	备注			

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. 采用总价包干方式，报价应包含服务人员基本工资、加班工资、培训、劳保、福利、五险一金、体检费、防护用品、清洁设备折旧、运送工具维修、清洁材料、管理费、利润、相关卫生保洁、临时性开展的活动保洁费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等；包含保洁药剂、消耗品、设备、工具等物料；不含医用消毒用的药剂、洗涤剂、消毒剂，医、患使用的纸巾，洗手液等用品。各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

3. 此表是投标文件的必要文件，是投标文件的组成部分，还应另附一份并与《保证金缴纳凭证》、《中标服务费承诺书》封装在一个信封中，作为唱标之用。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字（以及印刷体姓名）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

所投包号：包 2

投标人名称：

序号	内容	服务内容	期限	投标总价 (单位：人民币/元)
1	报价			小写： 大写：
2	各种税费	已包含		
3	其他费用	已包含		
4	保证金	详见随附《保证金缴纳凭证》		
5	有效期	自提交投标文件截止之日起 90 日		
6	备注			

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. 报价中必须包含招标服务项目所有内容（包括完成用户需求书全部内容所需的一切含税费用：即包括但不限于各种人工费用、零配件费等物料费用、管理费用、不可预见费、税费、利润等），金额单位为元。（详见用户需求书）

3. 此表是投标文件的必要文件，是投标文件的组成部分，还应另附一份并与《保证金缴纳凭证》、《中标服务费承诺书》封装在一个信封中，作为唱标之用。

投标人法定代表人（或法定代表人授权代表）签字（以及印刷体姓名）：

投标人名称（加盖公章）：

日期： 年 月 日

## 6.2 投标明细报价表

### 包1 保洁投标明细报价表

#### 【格式自拟】

项目编号：0724-2531Z3355724 重1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

序号	分项报价内容	数量	单价（元）	合计（元）
报价合计（元）：				

注：

1. 如所投产品为国产产品，则请在制造商企业类型请填写大型或中型或小型或微型企业，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分。

2. （投标人名称）为\_\_\_\_\_企业（请填写大型或中型或小型或微型，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分）。

3. 采用总价包干方式，报价应包含服务人员基本工资、加班工资、培训、劳保、福利、五险一金、体检费、防护用品、清洁设备折旧、运送工具维修、清洁材料、管理费、利润、相关卫生保洁、临时性开展的活动保洁费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等；包含保洁药剂、消耗品、设备、工具等物料；不含医用消毒用的药剂、洗涤剂、消毒剂，医、患使用的纸巾，洗手液等用品。各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料分摊等相关成本也应分项列出。

4. 此表为《开标一览表》的报价明细表，表中各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准。此表如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

**5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。但需按**

## 照本保洁项目投入人员岗位进行明细报价。

6. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

投标人名称（盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 包1 维修投标明细报价表

【格式自拟】

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

序号	分项报价内容	数量	单价（元）	合计（元）
报价合计（元）：				

注：

1. 如所投产品为国产产品，则请在制造商企业类型请填写大型或中型或小型或微型企业，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分。

2. （投标人名称）为\_\_\_\_\_企业（请填写大型或中型或小型或微型，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分）。

3. 采用总价包干方式，报价应包含服务人员基本工资、加班工资、培训、劳保、福利、五险一金、体检费、防护用品、维修工具购置、服装购置费、维修设备折旧、工具维修、管理费、利润、相关设备维修维护的各项费用、各项税费及合同实施过程中不可预见费用等；包含维修工具等物料；不含灯具、维修零件等消耗性物品。应包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料分摊等相关成本也应分项列出。

4. 此表为《开标一览表》的报价明细表，表中各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准。此表如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

**5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。但需按照本维修项目投入人员岗位进行明细报价。**

6. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

投标人名称（盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 包2 安保投标明细报价表

【格式自拟】

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

序号	分项报价内容	数量	单价（元）	合计（元）
报价合计（元）：				

注：

1. 如所投产品为国产产品，则请在制造商企业类型请填写大型或中型或小型或微型企业，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分。

2. （投标人名称）为\_\_\_\_\_企业（请填写大型或中型或小型或微型，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分）。

3. 本项目采用总价包干方式，包含人工费（含基本工资、岗位工资、节日补贴、五险一金、高温补贴、夜班补贴、周六、日加班工资、月度绩效、年度绩效、职务补贴及国家规定的劳动者应有的福利费用等、保险费、装备费、办公费、税费、利润等服务过程中所发生的一切费用。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。特殊情况加班：如医疗纠纷、抢险等按保安员加班小时单价支付加班费用，加班小时单价计算公式：**【保安员人均工资单价÷21.75天/月（月/天）÷12小时/天】**。中标人应就近为派驻人员提供宿舍，采购人费用不支付此部分费用。请注明不同岗位人均每月总成本，其中工资、五险一金、管理费、物料费用等相关成本也应分项列出。

4. 此表为《开标一览表》的报价明细表，表中各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准。此表如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

**5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。但需按照本安保项目投入人员岗位进行明细报价。**

6. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量

或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

投标人名称（盖公章）： \_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）： \_\_\_\_\_

日 期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 包2 绿植投标明细报价表

【格式自拟】

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

序号	分项报价内容	数量	单价（元）	合计（元）
报价合计（元）：				

注：

1. 如所投产品为国产产品，则请在制造商企业类型请填写大型或中型或小型或微型企业，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分。

2. （投标人名称）为\_\_\_\_\_企业（请填写大型或中型或小型或微型，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分）。

3. 本项目采用总价包干方式，包含植物租摆、养护费用、病虫害防治费用、人工费（包括基本工资、加班费、职务补贴及国家规定的劳动者应有的福利费用等）、装备费、办公费、税费、利润等服务过程中所发生的一切费用。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

4. 此表为《开标一览表》的报价明细表，表中各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准。此表如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

**5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。但需按照本绿植项目采购需求清单进行明细报价。**

6. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

投标人名称（盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

包2 灭四害投标明细报价表

【格式自拟】

项目编号：0724-2531Z3355724 重 1

项目名称：中山大学附属口腔医院天河院区后勤服务项目（二次）

序号	分项报价内容	数量	单价（元）	合计（元）
报价合计（元）：				

注：

1. 如所投产品为国产产品，则请在制造商企业类型请填写大型或中型或小型或微型企业，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分。

2. （投标人名称）为\_\_\_\_\_企业（请填写大型或中型或小型或微型，划型标准请根据《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）规定的划分标准进行划分）。

3. 按照一价全包费用，包含全院内外环境、下水道等室内环境、公共环境的灭四害所需人员、物料费用及其他费用（含为完成采购文件规定的服务工作所涉及的一切相关费用）。包含各项税费及合同实施过程中不可预见费用等。投标人漏报、少报的费用，视为此项费用已隐含在投标报价中，中标后不得再向采购人收取任何费用。投标人应充分考虑人员成本上涨等因素，作出合理的报价，合同期内不作调整。

4. 此表为《开标一览表》的报价明细表，表中各合计项与开标一览表中的对应项均一致相符，如不一致以开标一览表为准。此表如有缺项、漏项，视为投标报价中已包含相关费用，采购人无须另外支付任何费用。

**5. 该表格式仅作参考，投标人的详细报价表格式可自定。但需按照本灭四害项目采购需求清单进行明细报价。**

6. 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

投标人名称（盖公章）：\_\_\_\_\_

投标人授权代表（签字或盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日