**上海市同仁医院后勤物业管理服务公开招标项目需求文件**

**一、项目概况**

上海市同仁医院，又名上海交通大学医学院附属同仁医院、上海市同仁红十字医院，成立于1866年，是上海开埠以来最早的西医院之一。同仁医院是一所三级乙等综合性医院。地处上海西部虹桥地区，由仙霞路院区、哈密路院区和虹桥国际医学研究院三部分组成，占地面积80亩，建筑面积12万平方米，现有临床医技科室42个、研究机构7个，核定床位1200张，员工2000余人。年门急诊人次290余万，住院人次近6万，手术操作人次约4.7万。同仁医院是上海市首批区域性医疗中心、建立健全现代医院管理制度试点单位，拥有上海市重点专科8个，服务范围面向长宁和周边六区150万人口，承担着大虹桥区域危、急、重症疾病救治和传染病防控的主体任务。

投标人资格要求（详见招标公告）

二、**物业管理范围及要求**

**（一）物业管理服务时间**

1、门诊周一至周日上午6：30--下午18：00；节假日按需开放。

2、急诊、病房周一至周日24小时开放（夜间按需排班），全年无休。

**（二）卫生保洁工作**

1、负责医院内的清洁卫生（包括内墙、玻璃、高处灯具、空调通风口、配电间、新风机房、真空泵房、锅炉房、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道等）。

2、室内水磨石地面、地板、瓷砖的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面起/打蜡。

3、公共区域的各类地面、地板、瓷砖的养护：定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面起/打蜡。

4、负责医院外环境的保洁工作，包括路灯、指示牌、宣传栏、屋顶的清理、公共绿化、沟、渠、池、井、管道、地下车库、露台等部位的保洁,医院门前三包等部位的卫生清洁，确保外环境无积水、无垃圾、无烟蒂等。

5、每天彻底清扫厕所、污物间，做到无污垢、无锈斑、无臭味、无漏水、无堵塞。

6、每天两次清理垃圾筒，倾倒垃圾，做到垃圾袋装化，不落地不滴漏。

7、负责医院院落、道路的保洁工作及生活垃圾的收集和运送，不包括外墙清洗（仅清洗离地面2米以下的外墙）和爱卫会关于虫害控制的相关要求。

8、做好环境保洁区域内所有地面的养护工作，制定符合医院地面养护的工作计划。

9、按时巡视负责区域，负责区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类地处标牌、垃圾桶擦拭。

10、不同区域使用相对应的清洁工具，按医院院感控制的要求对集中堆放的物料用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。

11、负责医疗废物（含输液瓶〈袋〉）、医疗废液清运，做好集中分类存放，并按照医院感染控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交。并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

12、负责床位的终末消毒、拆床。

13、负责拆装窗帘和隔帘。

14、负责运送车辆、保洁车辆的清洗。

15、负责两院区安抚室的日常管理和人员管理。

16、每年按照相关规范对空调出风口进行两次或两次以上的空调出风口清洁工作。

17、招标人因业务开展需要提供的服务。

18、要求投标人对医院的项目管理配置专业的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、垃圾车、榨水器、电脑、打卡钟和打印机等设备设施。

19、投标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的，并符合医院感染控制的要求。

**（三）运送服务**

1、负责各种标本的运送；

2、负责病人入院、检查、转科、转床的运送；

3、负责各种单据的运送；

4、负责科室检查单的预约；

5、负责运送科室设备维修；

6、负责病理及拍片报告单的运送；

7、负责消毒包的运送；

8、负责科室临时性物品的领用；

9、负责科室治疗车、病历车的清洁。

**（四）运行与维修服务**

1、工作区域：

仙霞路院区、哈密路院区、720研究院。

2、日常工作：

（1）全院室内外全部的疏通作业，包括下水管道、地漏、水斗、马桶、污水管、雨水管等。

（2）全院室内外照明、插座、电源线的维修、所有配电间的检修、巡查等。

（3）属于总务科管理的电器设备的巡检、报修等（微波炉、开（饮）水器、淋浴器，空气净化器等）。

（4）全院所有的卫生洁具巡查检修等。

（5）供水和排水管道的检修。

（6）医院“太阳能热水系统”的巡查检修（手术室，D块顶上特需的系统，“720”分院系统、哈密路楼顶）。

（7）生活水泵房内的设备设施维修（包括控制系统、水泵、阀门等）和日常巡查、环境卫生及清洗水箱等工作。

（8）全院所有的积水井系统（地下室各区域的积水井、雨水井、控制系统、水泵、阀门等）维修。

（9）协助业主方对全院设备带（照明灯，插座，氧气孔，吸引孔等）、液氧站以外的医院氧气系统（包括管道，区域减压站等）、真空负压站以外的医院所有负压系统巡视检修（包括管道内堵塞或泄漏等维修）等事项配合招标人进行监管。

（10）锅炉房以外的蒸气管道和热水管道的（包括管道内堵塞，泄漏，阀门坏等）巡视检修。

（11）各类锁具的维修。

（12）各类木制家具的维修。

（13）各类铁制家具的维修。

（14）各类病床的维修。

（15）各类治疗车、平推车、轮椅车、手术室对接车、病史车、抢救车等的维修。

（16）各类门、窗的维修。

（17）其他杂项的维修。

（18）夜间水电值班。负责以上各维修项目的应急维修。

3、专项巡视：

（1）强电间：抄表、设备运行、卫生保洁等。

（2）公共区域：门、窗、照明、洁具、桌子、候诊椅等。

（3）病区：照明、洁具、床、设备带、电源、时钟等。

（4）水泵房：水泵、管道、阀门、控制电源箱、卫生保洁等。

（5）太阳能热水沐浴系统：集热板、水泵、管道、阀门、储水罐、控制电源箱等。

（6）集水井系统：地下室各区域的集水井、雨水井、控制系统、水泵、阀门等。

4、工作要求：

（1）认真负责，安全第一，依规操作。

（2）及时应对，快速处理，保证质量。

（3）文明礼貌，服装整洁，主动服务。

（4）做好各类台账记录。

**（五）电梯操作服务**

1、着装规范，站岗服务。

2、须经专业培训合格后持证上岗。

3、规范语言报站，文明窗口检查合格。

4、电梯到达底楼时，必须出门接送乘客。

5、按规定填写电梯运行记录及交接班记录。

6、当班时保持轿厢的清洁卫生工作。

7、遇到紧急情况按规定处理，并作好解释。

8、除特殊情况电梯不能直上直下。

9、热情服务，优先照顾急诊病人，老弱乘客乘梯。

**（六）专项人员操作规范：**

1、院方交代的2米以下内外墙清洁；

2、病区（走道）、食堂等特定区域的常规地面清洁及打蜡，每季一次；

3、完成院方布置的防台防汛工作；

4、完成院方交代的突发性、临时性任务（如搬迁任务、水管爆裂、房屋渗水、下水道满溢等）；

5、隔油池区域的清洁；

6、完成院方交代的重大活动及上级检查等临时性任务。

**三、岗位数需求：**

因医院服务时间的特殊性，岗位需求按5天和7天工作时间算，投标单位应不少于下列核定岗位数，并按国家有关政策规定，核定服务员工的人数及加班费用。所有服务人员薪资相关核定、社保缴纳必须按照《劳动法》有关规定计算，并承担相应法律责任，提供相应承诺。服务人员每月工资额不得低于上海市最低收入工资标准，专业岗位工资不得低于市场同级别用工工资标准，如遇政府政策性调整由投标方自行承担。服务人员数量与相应的岗位素质不得低于约定的要求。全部服务人员劳动合同的执行、养老保险、医疗保险、失业保险、工伤、生育险等福利应严格按照国家相关法律法规执行。

**（一）岗位配置表，总数380岗**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **仙霞路院区（不得少于329岗）** | | | | |
| **岗位** | **岗位数** | **上班时间** | **工作日制** | **备注** |
| 项目负责人 | 1 | 8:00-17:00 | 6天 | 按需配备值班 |
| 管理人员 | 10 | 8:00-17:00 | 6天 | 按需配备值班 |
| **保洁** |  |  |  |  |
| 门诊保洁 | 43 | 7:00-17:30 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |
| 急诊保洁 | 23 | 24小时 | 7天 | 周末及节假日与正常工作日一样 |
| 住院部保洁 | 170 | 6:00-17:00 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |
| **运送** |  |  |  |  |
| 运送中心 | 20 | 7:00-17:00 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |
| 中心夜间 | 6 | 17:00-7:00 | 7天 | 夜间运送工勤不得少于4岗 |
| 急诊运送 | 9 | 6:00-22:00 | 7天 | 周末及节假日与正常工作日一样 |
| 急诊夜间 | 5 | 22:00-6:00 | 7天 | 夜间运送工勤不得少于2岗 |
| **电梯** |  |  |  |  |
| 门诊驾驶员 | 4 | 6：00-17:30 | 7天 | 6部电梯，其中2部轿厢内配置驾驶员，其他客梯需配置电梯引导 |
| 住院部驾驶员 | 6 | 7：00-18:00 | 7天 | 9部电梯，轿厢内无须配置驾驶员，客梯需要配置电梯引导 |
| 手术梯驾驶员 | 3 | 7：00-18:00 | 7天 | 2部电梯需配置驾驶员在轿厢内 |
| **工程** |  |  |  |  |
| 维修人员 | 17 | 8:00-17:00 | 5天 | 周末、节假日和夜间配备值班人员不得少于2岗 |
| **其他人员** |  |  |  |  |
| 锅炉 | 2 | 8:00-17:00 | 5天 |  |
| 电瓶车车库 | 1 | 8:00-17:00 | 7天 |  |
| 电话总机 | 2 | 8:00-17:00 | 7天 |  |
| 宿舍管理 | 3 | 24小时 | 7天 |  |
| 安抚室管理 | 4 | 24小时 | 7天 |  |
| **哈密路院区（不得少于47岗）** | | | | |
| **保洁** |  |  |  |  |
| 住院部保洁 | 29 | 6:00-17:00 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |
| **运送** |  |  |  |  |
| 运送中心  （含夜间） | 13 | 24小时 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |
| **电梯** |  |  |  |  |
| 住院部驾驶员 | 1 | 7：00-18:00 | 7天 | 2部电梯，客梯需配置电梯引导 |
| **工程** |  |  |  |  |
| 维修人员 | 4 | 8:00-17:00 | 5天 | 周末、节假日和夜间配备值班人员不得少于2岗 |
| **720虹桥研究所（不得少于4岗）** | | | | |
| **保洁** |  |  |  |  |
| 常规保洁 | 4 | 7:00-17:00 | 7天 | 周末及节假日配置岗位数不得少于部门岗位数的50% |

**（二）人员配置要求**

1、所有服务人员须身体健康、适合医院环境工作。

2、管理人员、物业员工必须相对固定，避免经常更换，员工离职率每月度控制在3%以下。

3、投标人根据现场情况岗位配置相应的员工人数，为满足医院运行，提高满意度，项目总岗位数不低于配置380人，院方可根据医院发展或基建建设情况，增加或减少人员的要求，投标人在接获院方书面正式通知后一周内完成。

4、项目经理（项目负责人）工作职责：

全面负责区域内要求的服务工作的管理，做好与招标人的沟通和协调工作。人员配置要求年龄在55岁以下，具有从事本岗位工作经验；有较强的管理经验能力和工作经验；具有较熟练的计算机文档处理能力，能够充分调动全体员工积极性，有较强的沟通能力。负责每月对员工考评，每日登记工作内容、事项完成情况；能够虚心接受院方监督、建议、评价，并对工作进行有效改进；完成院方交办的其他工作，具有本科以上学历、物业管理师证书，具有物业管理服务历五年及以上。项目经理必须长期驻点院方，更换必须经过院方同意。项目经理（项目负责人）将医院作为唯一的管理项目，驻点现场管理医院，不得再以任何其他分管、代管等形式管理其他项目，按照医院作息时间，工作日按时上班考勤，未经院方许可不得擅自离岗或缺勤，若发现擅自离岗或缺勤三次以上，院方可要求中标人立即调换项目经理（项目负责人）；对突发事件或紧急事件，项目经理（项目负责人）必须第一时间到场处理并向医院汇报。对于假期人员安排问题，必须服从医院统筹安排，未经医院许可，不得安排人员放假休息。对于法定节假日和医院安排的休息日，中标人必须保证医院正常开展医疗业务的前提下，做好值班和日常管理工作。

5、保洁人员

工作要求：负责区域内的环境卫生和日常保洁，工作积极主动、团结互助、以诚待人、以礼相待。人员配置要求男性不超过60周岁，女性不超过55周岁，体检合格，无犯罪记录，有从事过保洁工作经验、仪表整洁、礼貌和蔼，有良好素养和职业道德。人员身体健康，服务形象良好。

（1）投标人有岗前培训机构，提供培训的时限（岗前培训或在岗培训）职业素质、礼仪等培训计划。服务人员100%经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗。投标人的各岗位员工要统一服装，并由投标人负责其员工工服配备和洗涤。员工佩戴能明显识别的工号牌，根据岗位需要合理配备劳动保护设施设备，发放劳保用品。以上所产生的费用由投标人承担。

（2）建立和完善员工档案，全体管理和服务人员必须登记造册（纸质与电子表格并附有身份证复印件，进场前报院方备案）；履约过程中如有人员变动，应于变动后第二天书面通知院方。

6、其他要求

（1）投标人按照市场招聘原则聘用员工，员工必须保证工资待遇不低于上海市最低工资标准，缴纳社保不得低于总人数的70%。

（2）做到合理调配人员、统筹安排，不得中途擅自调减岗位，降低服务质量。

（3）要适时进行员工培训教育，提高员工素质、增强服务意识。工资发放要设绩效比例，做到奖惩分明。

（4）人员工资和社会保险。中标人必须确保按月按时足额发放员工的工资及待遇否则，由此而造成的经济和法律责任将由中标人承担，医院概不负责。中标人须按规定必须为其员工购买保险和其他费用，如发生违反《劳动法》等行为，须承担相应的经济和法律责任。

（5）对管理部门安排的任务，中标人不能按时完成，其费用从当月费用中扣除，并给予相应的经济处罚；对考核不合格的，将暂缓支付部分费用，直接从当月费用中扣除，待整改合格后再从下个月返还，整改仍不合格，暂缓支付的费用作罚款处理。

（6）如遇卫生检查、召开会议或其他重要接待任务等，中标人应根据医院工作需要临时增加工作人员提高工作效果。院方提前通知中标人，中标人必须无条件配合。

（7）协商变更调整托管事宜：医院可根据自身建设发展需要变更托管项目内容与要求，双方根据变更内容以及政策性变化因素，按照投标报价标准和约定原则商定增减调整托管费用事宜，并签定补充协议。

（8）中标人需严格按照人员配置工程维修人员，日在岗人数不得少于80%。

（9）涉及需具备相关资质的专业工种，必须持证上岗。

（10）招标人有权对中标单位工作区域及岗位的功能、要求进行调整，中标单位必须按照招标人的要求进行调整，并响应及时。

（11）配置的人员需相对固定，不得无故随意更换，上岗人员必须全部进行岗前培训，通过岗前培训后方可上岗。

（12）投标人需提供工程维修人员的具体岗位功能配置及岗位职责范围，明确服务范围及相应职责。

**四、对各项目服务质量要求**

**1、管理目标**

（1）总目标：医院管理工作以满足广大患者的医疗需求为基础，确保医院服务支持系统的高效运转，提供优质、经济、细致、周到、高效的服务和智能化管理，按照《上海市物业管理优秀示范项目考评办法》、《上海市医院物业管理服务规范》、《医院物业服务规范》GB/T36734等相关市优标准进行物业管理工作，创造整洁、文明、安全、方便的工作和就医环境。

（2）总体质量要求：依照合同约定的标准开展工作，严格按照ISO9000质量体系、ISO14000环境体系、OHSAS18000职业安全体系标准执行；分项服务符合相应的标准、规范，并有具体的管理措施，整体项目档次定位合理，要与医院本身档次相匹配，为医院提供优质、高效的服务。

（3）针对本项目能充分利用信息化手段，有成熟的运送服务流程、运送管理软件、工程维修软件、手机派单软件、报修服务、考勤工资软件,能运用PDCA、QCC管理工具提高服务质量和服务流程。

**2、保洁管理服务质量标准与要求**

（1）保洁服务要求

室内：室内环境消毒、家具、用品用具、卫生洁具符合医院消毒隔离制度要求；消毒药剂符合医院消毒管理规定；病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业。对各类工具每天进行清洗消毒，避免用手洗，不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，以防止交叉感染。确保医疗场所、病房、卫生间达到专业清洁与消毒，不发生交叉作业；特殊材质地面及沙发定期保养，列出保养计划和使用产品的名称及工作流程；室外：确保室外环境卫生符合行业检查标准，以及国家爱国卫生城市检查标准要求；保持雨天排水畅通，地面不积水；确保环境安全各种排放达标；垃圾按规范要求分类收集、包装、储存、运输、确保不发生污染事故；保持环境清洁，外墙、宣传栏等美观无破损，2米以下的玻璃幕墙保持清洁明亮；所有物体表面、墙面和地面按要求定时清洁和适时清洁，保持环境的清洁卫生整齐，如需消毒则须按院感要求执行。

**3、生活垃圾、医疗废弃物处理管理服务质量要求**

（1）生活垃圾：对垃圾进行分类收集，使用合格的包装物、容器。生活垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染为零。

（2）医疗废弃物：严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行规范分类收集、运送与暂时贮存等。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急方案。定期对员工进行知识的培训或参加医院组织的相关知识的培训，定期对员工进行体检。因不遵守操作规程和工作不慎造成的针刺伤，由中标人负责处理。医疗废弃物处理达标率、及时率100%，二次污染为零。

（3）收集医疗废物的工人要按规定路线进行院内转运，每天按时到科室按规定收集医疗废物，如有特殊感染的废物要随叫随收，做到无堆积；到各科室收集时，与科室人员双签名，要保持垃圾房和运输工具的清洁和消毒，按要求做好自身防护。

（4）医疗废物收集人员负责输液瓶〈袋〉和危险废液的收运工作。

**五、其他相关说明**

1、中标人在医院所发生的公用水电（包括空调、清洁卫生、生活等各类用水及办公等各类用电）费用由医院承担。

2、医院免费提供中标人管理办公用房、仓库用房及工勤服务人员休息、更衣用房。

3、中标人自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材。专业的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、地坪/地毯吹干机、真空吸尘机、对讲机、垃圾车榨水器、电脑、打卡钟和打印机等设备设施。

4、投标人提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护材料。

5、中标人自备办公桌椅、员工更衣柜。

6、未经医院同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

7、中标人须提供足够的作业机具，自行解决后勤管理服务时所需的日常工具和劳防用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证落实文明工作。

8、中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目以保证整个后勤系统安全、高效、有序和有计划地运转。

9、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

10、全体服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。正常服务时间内的加班费由中标人负责。

11、中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险、培训、工作衣等。

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

13、招标人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《劳动法》等法律法规而造成招标人的连带责任和损失全部由中标人承担。

14、岗位设置需严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，若不符合，导致行处罚及不良后果，由中标人双倍承担。

15、投标人为保证服务，制定详细奖惩办法。

**六、合同观察期**

自双方合同生效之日起叁个月为观察期（观察期也计入合同期限内），观察期满后，如中标人的服务让招标人满意，达到合同规定的服务目标，经招标人审核同意后可继续管理。否则，招标人有权立即解除合同，而不承担任何违约赔偿。

**七、报价要求**

1、报价应按照招标文件附件《报价明细表》的要求，以各类别人员的人均报价为基本单价报价。人均报价应包括该人员为本项目提供符合要求的管理服务工作而产生的所有费用，这些费用需在招标文件附件《报价明细表》中列明，没有列明的费用将被招标人认为已包含在其他费用中或是投标人的优惠行为。

2、《报价明细表》中的人均报价为固定价格，并作为可能发生的相关人员数量增减时的结算依据。每年国家规定的最低工资和五险一金可根据国家法律法规做相应调整。投标人要为现场服务人员提供足额的人身保险，为本项目提供公众责任险和雇主责任险，相应保单复印件盖投标人公章供招标方备案。

3、《报价明细表》中的低值易耗品、消耗品报价为固定价格，在三年服务期内不做调整（不因税率、价格上升等原因再做调整）。

4、服务费包括中标人按照招标文件约定的管理范围、内容和要求进行服务所发生的人员工资、福利、保险费以及各种费用明细、物料费及管理服务成本、利润、税金、设备维修维护费用、低值易耗品、清洁用品、工具、工服、设备器材、办公用品、管理办公费（包括电话费）和服务中损坏物赔偿费等以及其它为妥善全面履行本合同项下所有义务所需的全部费用。除双方另有约定外，招标人无需支付其他任何费用。

**八、服务费用结算**

1、付款方式：银行转账。招标人将服务费款项转入中标人指定的账户。

2、结算方式：月结。付款前中标人向招标人提供经双方确认后的相应金额合法有效且符合招标人所在地税务主管机关要求的发票（增值税专用发票），否则招标人有权拒绝付款。中标人必须保证开具给招标人的所有发票、凭证等真实合法有效。如出具假发票、假凭据等，无论何时发现，由中标人承担一切相关的法律责任并赔偿对招标人造成的所有经济损失。招标人依双方确认的《考勤表》及中标人发票作为付款依据，并在收到上述文件后10个工作日内支付。因中标人发票错误、迟延等中标人自身问题而导致招标人无法按期付款的，招标人不承担责任，且中标人仍须按本合同的约定履行义务。

3、因中标人原因，导致招标人被主管部门查处处罚，中标人应当承担一切法律责任及经济处罚，同时招标人有权提前解除合同，并要求中标人承担2倍月度服务费的违约金。因中标人原因使招标人无法达到相关考核目标的（包括但不限于招标人内部考核、上级主管部门考核等），招标人有权要求中标人承担一个月度服务费50%-1倍的违约金，同时招标人有权提前解除合同。

具体根据合同约定条款进行支付；采购合同应明确资金支付的方式、时间和条件，明确逾期支付资金的违约责任。

**九、安全生产**

中标人在服务期间，应当严格遵守有关安全生产管理制度，并随时接受安全检查人员依法实施的监督检查及招标人的工作检查，采取必要的安全防护措施，消除事故隐患。因中标人原因造成的一切安全事故，包括但不限于环境污染事故、用水用电防火防灾事故、设备、器具使用安全事故及其他保洁服务安全事故等，招标人可视情节要求中标人承担月度服务费用1-3倍的违约金，且招标人有权解除合同，中标人还应当承担由此造成的一切法律责任及造成招标人及任何第三人的一切损失的赔偿责任。

**服务期限：**合同签订之日起三年（合同一年一签，每年对中标人承诺的当年的服务质量、工作报告等做考评，根据上年度服务考评情况来确定下年度合同的签订）。

**十、考核评价需求**

**1、满意度测评需求**

（1）每季度评估服务方管理质量，每月听取投标人保洁管理工作情况，提出提高保洁服务质量的建议和方法。

（2）每年组织一次书面满意度测评工作，满意率应达到95%以上。每月服务费用与满意度挂钩,满意度测算方式由招标人和中标人在合同签订前共同确认并在合同中明确标注，每月由招标人监管部门进行公开测评。满意度不得低于95分。低于95分的，每低一分招标人有权扣中标人的服务费，以此类推。如每月满意度达到95分以上，招标人所开具的整改单所列问题中标人均已解决（招标人原因除外），则每月依据中标人合同报价费用给付中标人。

**2、人员配置考核需求**

（1）抽查投标人的《考勤表》，掌握工作人员使用情况，确保服务人员的数量。

（2）抽查投标人的员工资料，掌握技术人员的比例，确保保洁服务质量。

**3、服务规范要求**

（1）投标人需具备履行上海市地方标准DB31/T1210-2020《非居住物业管理服务规范》的能力。

（2）中标人需严格执行《上海市同仁医院外委服务质量评价及责任》的内容及标准。

**十一、 投标人需在投标文件中叙述下述内容：**

**投标人需提供的有关资料**

1、投标人需提供各岗位人员配备方案，提交各工种人员及各级管理人员的工作范围、岗位职责、考核标准及实施方案；

（1）投标人需提供人员的培训管理制度，提供培训的时限（岗前培训或在岗培训）职业素质、礼仪等培训计划。

（2）投标人需提供绩效考核等制约及激励机制，提交奖惩制度。

（3）投标人需提供详细的质量控制措施，包括但不限于主管或领班每日检查、经理每周检查、与医院的联合检查和定期的联席会议。

（4）投标人需提供各突发事件应急预案。

**十二、其他有关要求**

1、根据具体服务要求及考核方案（月度、季度、年度）。

2、投标单位有责任按合同规定总岗位数要求，提供足够的服务人员。

3、保洁相关设备折旧费按5年计算，在院方督导下加强设备管理。

4、投标单位需提供各突发事件应急预案。

5、中标人应积极配合院方做好精神文明调查、节能降耗等相关工作。

项目履约验收工作由采购人按照相应方案组织实施。具体依据项目合同中的履约验收方案执行，合同中的履约验收方案将明确履约验收的主体、时间、方式、程序、内容和验收标准等事项。