**包一**

一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

1.7 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.8投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

1. 项目概况

**2 项目名称**：物业管理费

包件号：包1

包名称：物业管理费

**3 物业基本情况**

坐落位置：上海市浦东新区川环南路490号

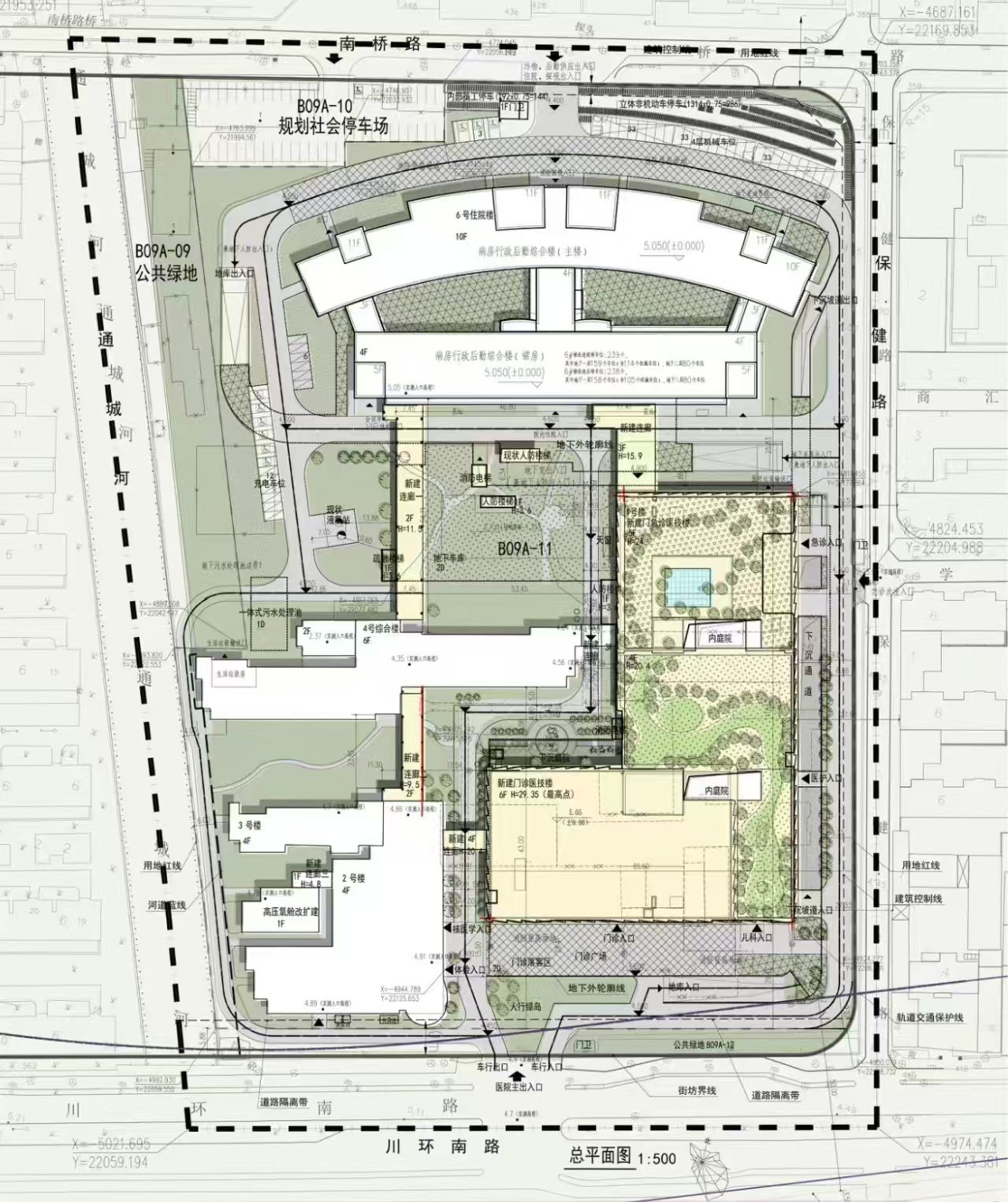
建筑面积： 136184.9㎡

物业管理服务区域四至：东至保健路，南至川环南路，西至河道，北至南桥路 。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

采购人为三级综合性医院，占地总面积47666.7㎡，总建筑面积136184.9㎡，职工人数：1563人，开放床位1000只，2024年总诊疗人数1625382人次。医院共有10幢楼，1号楼为门急诊医技综合楼（地下2层、地上6层），2号楼（4层），3号楼（5层），4号楼为病房南大楼（6层），5号楼发热门诊（3层），6号楼新病房大楼（地面10层，地下2层），7号楼感染楼（3层），8号楼为食堂，9号楼为梅仙楼（2层）,10号楼（2层）。详细情况投标人可到现场实地踏勘。



4.2 项目招标范围及内容

本项目为上海市浦东新区人民医院物业管理服务,包括保洁服务、运送服务、配膳服务、电梯服务、工程（相关设备运行、综合维修）、绿化租摆及养护等服务内容。

4.3 本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签。第一年服务期满，经采购人考核合格后，双方可以续签合同，服务期限具体时间以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

5.1 依照本项目的招标范围和内容。服务材料和工具由中标人提供；水、电等能耗等费用均由采购人承担。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 内容 | 提供方 | | 备注 |
| 采购人 | 供应商 |
| 1 | 物业服务用房 | √ |  | 包括但不限于：办公、更衣、仓库等用房 |
| 2 | 物业服务能源 | √ |  | 服务所需的各类用水、用电等 |
| 3 | 各类洗手间耗材 | √ |  | 如：洗手液、擦手纸等 |
| 4 | 维修服务所需的各种维修材料和零配件等 | √ |  | 各类设施设备维修所需的维修材料和零配件等 |
| 5 | 物业服务所需的设备、设施 | √ |  | 包括：办公家具、员工更衣柜等。 |
| 6 | 保洁服务所需的各种设备 | √ |  | 包括：全自动洗地机、吸水吸尘器等 |
| 7 | 物业服务所需的各种工具、耗材等  包括：该等物品的维修、保养、置换 |  | √ | 各类医疗废弃物的垃圾袋和消毒片，消毒片定量提供700瓶/月，超出部分由采购人自行采购；  各类生活垃圾桶（原有数量之外的新增部分）和各类生活垃圾袋；  保洁服务所需的各种工具、耗材（耗材品质需符合相关要求）、清洁剂等；维修服务所需的各种工具。 |
| 8 | 物业服务所需的办公用品、办公耗材 |  | √ | 供应商认为在日常运营中所必须的办公用品、办公耗材，包括文具等，具体由供应商自报。 |

5.2本项目允许非主体、非关键性工作专业分包，以下内容可分包：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | 专项保洁 | 室外清洗：外侧墙面（铝板等）、双面玻璃幕墙清洗每半年一次。外墙清洗总面积为14380平方米。 |
| 2 | 绿化服务 | 室内绿化，具体见9.3.9（一） |
| 3 | 室外绿化，具体见9.3.9（二） |

分包承担主体应具备承担分包合同的专业资格（资质）或经营范围，并具备履约所必须的设备和专业技术能力。但中小企业享受中小企业扶持政策获取政府采购合同后，小型、微型企业不得分包或转包给大型、中型企业，中型企业不得分包或者转包给大型企业。

5.3投标人拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体不得再次分包。

5.4分包不能解除中标人的任何责任与义务，分包承担主体对分包工程的质量和安全作业负责，中标人对分包工作内容承担连带责任。

5.5中标人应与分包承担主体签订分包合同，并按照规定办理相关手续，分包合同应遵循相关法律、法规及行业管理要求。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

6.3本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后3年有效，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

7.1.2第一年度的合同价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。自第二年度起，中标服务单价不变（不可抗力和政策性调价除外），当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.3 合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，每月支付相应的合同款项。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

三、技术质量要求

**8 适用技术规范和规范性文件**

8.1国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

8.1.1《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

8.1.2《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

8.1.3《建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考核验收工作的通知》（建住房物[2000]008 号）；

8.1.4《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）。

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置一览表**

| **序号** | **岗位类别** | **位置** | **岗位名称** | **岗位数** | **工作时间** | | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | 管理岗 | 全院区 | 经理 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 物业项目部总经理 |
|  | 经理 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 项目工程部 |
|  | 主管 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 运送 |
|  | 主管 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 电梯服务 |
|  | 主管 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 综合维修（水电、小设备） |
|  | 文员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 物业项目部 |
|  | 病区&外围 | 经理 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 物业项目部保洁 |
|  | 主管 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 保洁部文员兼托管人员管理 |
|  | 门急诊&医技楼 | 文员兼会务 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 物业项目部 |
|  | 经理 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 物业项目部物业 |
|  | 保洁 | 病区 | 保洁领班 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 病区 |
|  | 门急诊&医技楼 | 保洁领班 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊 |
|  | 门急诊&医技楼 B1 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼B1公区 |
|  | 保洁员 | 1 | 15小时制 | 每周7天 | 门诊输液室 |
|  | 门急诊&医技楼 1F | 保洁员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 1F公区 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 国际诊疗部 |
|  | 保洁员 | 2 | 14小时制 | 每周7天 | 门诊儿科 |
|  | 门急诊&医技楼 2F | 保洁员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼2F公区 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊骨科 |
|  | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊外科 |
|  | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊内科 |
|  | 门急诊&医技楼 3F | 保洁员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 3F公区 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 病理中心 |
|  | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周7天 | 检验中心 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊康复科 |
|  | 门急诊&医技楼 4F | 保洁员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 4F公区 |
|  | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 门诊口腔科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊耳鼻喉科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊眼科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊皮肤科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊妇产科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 门诊妇产科 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 门诊计划生育 |
|  | 保洁员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 门诊中医科 |
|  | 门急诊&医技楼 5F | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 5F公区 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 专家门诊三部&支气管室 |
|  | 门急诊&医技楼 6F | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 行政区域 |
|  | 门急诊&室外专项 | 保洁员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&室外专项 |
|  | 病区 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 病房专项 |
|  | 小白楼、工会办公室 | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 小白楼 |
|  | 4#楼1F~5F(东区) | 保洁员 | 5 | 10小时制 | 每周7天 | 4#楼病房 |
|  | 5#楼1F | 保洁员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 发热门诊（日间） |
|  | 5#楼2F&3F | 保洁员 | 1 | 10小时制 | 每周7天 | 5#楼病房 |
|  | 6#楼 楼梯 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 6#楼楼梯 |
|  | 6#楼1F/B1 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 6#楼1F/B1 |
|  | 6#楼1F~10F楼东区&西区不含3F | 保洁员 | 18 | 10小时制 | 每周7天 | 6#楼病房 |
|  | 6#楼3F手术室 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 手术室 |
|  | 6#楼裙楼2F（西区） | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 静配中心 |
|  | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 中心药房 |
|  | 川黄路178号 | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 川黄路178号 |
|  | 高压氧舱&BE房3#地下室 | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 高压氧舱&BE房3#地下室 |
|  | 基建&保卫科、值班室、3#楼5F | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 行政保洁 |
|  | 垃圾房 | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 垃圾房管理 |
|  | 生活垃圾 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 生活垃圾 |
|  | 医塑垃圾 | 保洁员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 医塑垃圾 |
|  | 医废收集 | 保洁员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 医废收集 |
|  | 医院外环境 | 保洁员 | 4 | 8小时制 | 每周6天 | 外环境（含:管道疏通） |
|  | 配膳 | 4#楼1F~5F(东区) | 配膳员 | 2 | 10小时制 | 每周7天 | 4#楼病房 |
|  | 5#楼2F&3F | 配膳员 | 1 | 10小时制 | 每周7天 | 5#楼病房 |
|  | 6#楼1F~10F楼东区&西区不含3F | 配膳员 | 9 | 10小时制 | 每周7天 | 6#楼病房 |
|  | 运送 | 运送&外勤 | 运送领班 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 运送&外勤 |
|  | 4#楼1F~5F(东区) | 运送员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 4#楼病房外勤 |
|  | 4&5#楼 | 运送员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 病患护送 |
|  | 5#楼1F | 运送员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 发热门诊（日间） |
|  | 5#楼2F&3F | 运送员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 5#楼病房外勤 |
|  | 6#B1 | 运送员 | 1 | 10小时制 | 每周6天 | 护送中心调度 |
|  | 6#楼 | 运送员 | 18 | 8小时制 | 每周6天 | 病患护送 |
|  | 6#楼1F~10F楼东区&西区（不含3F） | 运送员 | 9 | 8小时制 | 每周6天 | 6#楼病房外勤 |
|  | B超、CT&磁共振 | 运送员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 护送驻守 |
|  | 夜间运送 | 运送员 | 2 | 15小时制 | 每周7天 | 夜间运送 |
|  | 工勤 | 医院太平间 | 太平间运送员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 医院太平间 |
|  | 门急诊&医技楼 B2 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 药剂科 |
|  | 门急诊&医技楼 B1 | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | DSA |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 影像中心 |
|  | 工勤人员 | 2 | 24小时制 | 每周7天 | 急诊抢救室 |
|  | 门急诊&医技楼 1F | 工勤人员 | 2 | 12小时制 | 每周7天 | 急诊日间 |
|  | 工勤人员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 急诊夜间 |
|  | 门急诊&医技楼 2F | 工勤人员 | 2 | 12小时制 | 每周7天 | 急诊留观日间 |
|  | 工勤人员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 急诊留观夜间 |
|  | 门急诊&医技楼 3F | 工勤人员 | 4 | 8小时制 | 每周6天 | 急诊EICU |
|  | 门急诊&医技楼 4F | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 门诊口腔科保洁&运送 |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 门诊耳鼻喉科（器械清洗） |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 门诊妇产科登记 |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | B超室 |
|  | 门急诊&医技楼 5F | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 胃镜室（保洁） |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 胃镜室（机械清洗） |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 胃镜室（登记员） |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 胃镜室（运送） |
|  | 门急诊&医技楼 6F | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 采购办文员 |
|  | 3#楼4F | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 医保办文员 |
|  | 4#楼6F | 工勤人员 | 4 | 12 小时制 每周4天 8 小时制 每周2天 | 每周6天 | 血透室 |
|  | 工勤人员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 血透室 |
|  | 5#楼1F | 工勤人员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 发热门诊保洁&运送  （夜间） |
|  | 6#楼B2 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 净水房 |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 地巾房 |
|  | 6#楼2F~神经外科监护室 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 神经外科监护室保洁&运送 |
|  | 6#楼3F手术室 | 工勤人员 | 11 | 8小时制 | 每周6天 | 手术室保洁&运送 |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 麻醉科保洁&运送 |
|  | 6#楼3F血库 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 血库保洁&运送 |
|  | 6#楼3F重症监护室 | 工勤人员 | 4 | 8小时制 | 每周5天 | 重症监护室保洁&运送 |
|  | 6#楼8F西~RICU | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | RICU保洁&运送 |
|  | 6#楼9F东~CCU | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | CCU保洁&运送 |
|  | 6#楼裙楼1F | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周5天 | 体检中心 |
|  | 6#楼裙楼1F（西区） | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 体检中心 |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 放射科 |
|  | 6#楼裙楼1F（东西区） | 工勤人员 | 5 | 8小时制 | 每周7天 | 放射科（登记员） |
|  | 6#楼裙楼1F（东区） | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 体检中心 |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周7天 | 放射科 |
|  | 工勤人员 | 2 | 24小时制 | 每周7天 | 介入DSA |
|  | 6#楼裙楼2F（东区） | 工勤人员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 供应室（消毒员） |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 供应室（消毒员） |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周5天 | 供应室（手工清洗） |
|  | 工勤人员 | 2 | 8小时制 | 每周5天 | 供应室（治疗包/普通器械） |
|  | 工勤人员 | 6 | 8小时制 | 每周5天 | 供应室（器械打包） |
|  | 6#楼裙楼2F（西区） | 工勤人员 | 4 | 8小时制 | 每周6天 | 静配中心 |
|  | 工勤人员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 总机房（话务员） |
|  | 6#楼裙楼4F（东区） | 工勤人员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 产房 |
|  | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 产房（登记员） |
|  | 7#楼 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 7#楼感染科 |
|  | 保卫科 | 工勤人员 | 1 | 8小时制 | 每周5天 | 保卫科 |
|  | 川黄路178号 | 工勤人员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 门卫 |
|  | 三灶浜路138弄北门职工宿舍 | 工勤人员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 门卫 |
|  | 黄楼川周路6215号学生宿舍 | 工勤人员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 学生宿舍管理员 |
|  | 职工车棚 | 工勤人员 | 1 | 12小时制 | 每周7天 | 职工车棚管理员 |
|  | 综合后勤服务 | 门急诊&医技楼 6F | 会务 | 2 | 8小时制 | 每周5天 | 门急诊&医技楼 6F行政区域 |
|  | 驾驶班 | 驾驶员 | 4 | 8小时制 | 每周5天 | 驾驶员 |
|  | 全院电梯 | 电梯服务领班 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 消毒员 |
|  | 门急诊&医技楼电梯 | 电梯服务员 | 2 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 |
|  | 电梯服务员 | 4 | 8小时制 | 每周6天 | 门急诊&医技楼 |
|  | 电梯服务员 | 1 | 15小时制 | 每周7天 | 门急诊&医技楼 |
|  | 4#楼电梯 | 电梯服务员 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 4#楼 |
|  | 6#楼电梯 | 电梯服务员 | 3 | 8小时制 | 每周6天 | 6#楼 |
|  | 工程 | 液氧站 | 液氧管理员 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 液氧站 |
|  | 门急诊&医技楼 | 全院维修接报中心服务员 | 2 | 12小时制 | 每周7天 | 门急诊&医技楼 |
|  | 全院制冷 | 制冷领班 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 全院制冷 |
|  | 制冷工 | 5 | 8小时制 | 每周6天 | 全院制冷 |
|  | 门急诊&医技楼配电室 | 高配电工 | 1 | 24小时制 | 每周7天 | 门急诊&医技楼配电室 |
|  | 6#楼配电室 | 高配电工 | 2 | 24小时制 | 每周5天 | 6#楼配电室 |
|  | 全院区 | 综合维修工（水电、木工、小设备） | 11 | 8小时制 | 每周6天 | 全院区 |
|  | 绿化 | 绿化服务 | 绿化工 | 1 | 8小时制 | 每周6天 | 绿化服务 |
| **合计** | | | | **301** |  | | |

**说明：投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。**

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 组织架构

9.2.2 管理制度

（1）投标人结合本项目实际需求，制定完善的管理制度，旨在加强内部管理，完成物业管理服务任务，实现物业管理服务目标；坚持优质服务，提高保障水平；加强队伍建设，提高员工思想素质和业务技能；建立应急预案、规章制度及具体落实计划。

（2）建立物业档案；建立完备的物管相关资料及设备维修保养资料；协调各方面社会关系：应与派出所、街道居委会、供水、供电、电信、市政沟通，以便出现情况可与相关部门配合尽快解决。

9.2.3 管理团队要求

在投标文件中提供项目部经理、项目部副经理、主管等岗位拟配人选及其在职证明材料，其他员工由中标人在实际服务过程中提供符合院方要求的人员，院方有权对员工的工作进行检查、监督、考核，对不职称的员工提出批评、教育，屡教不改者，院方有权随时提出更换。

1）投标人组建“浦东新区人民医院物业管理处”（以下简称“管理处”），由该“管理处”负责实施浦东新区人民医院的物业管理。“管理处”的地位与职能：该“管理处”是具有代表投标人法人地位的物业管理机构，代表采购人行使委托管理范围内的物业管理职能。浦东新区人民医院负责行使采购人在物业管理工作方面的监督职能和间接管理职能。投标人提供合理、详细岗位人员配置表，包括代管人员岗位配置及管理方式。投标人所聘用的人员原则上男员工年龄不得超过65周岁，女员工年龄不得超过60周岁，但手术室、急诊、GICU、运送等重点岗位人员年龄均不得超过60周岁。

2）投标人为浦东新区人民医院提供优质的物业管理服务。在代表浦东新区人民医院行使物业管理职能过程中，如果出现纠纷或其他突发事件，按照规定的程序进行协调和处理；如果处理不成，应及时向浦东新区人民医院报告。“管理处”因工作失误导致的纠纷、赔偿由“管理处”负责。

3）投标人除完成自己的工作任务外，还有义务配合浦东新区人民医院做好其它供方的工作衔接和服务。

4）投标人对浦东新区人民医院的物业管理方案、组织架构、人员录用、建立的各项规章制度，应符合法律、法规及医疗卫生系统的各项规章制度。在实施前要报告浦东新区人民医院，医院有审核权。

5）在处理特殊事件、紧急或突发事故时，浦东新区人民医院对所辖区内的物业管理人员有直接指挥权。

6）投标人有对所录用人员的身份进行审查的义务，确保无犯罪记录，同时保证被录用人员要具有有效的相关的上岗资质，并定期培训。

7）投标人所属的各类人员要按岗位要求统一着装，言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。除上述内容外，根据浦东新区人民医院的需求，重点增加、形成一整套文明用语等服务规范内容方案。

8）投标人在做好本职工作的同时，有责任向浦东新区人民医院提供合理化建议，并配合浦东新区人民医院制订相关管理制度并具体落实。

9）投标人必须合法经营，不能损害所服务对象及聘用员工的合法权益。

10）浦东新区人民医院是公益性服务的事业单位，对安全性、医疗保密性、规范性有严格要求。后勤服务要求达到高标准、高档次。注重对服务人员的政治性要求以及完成任务的及时性和事前、事后处理的请示与汇报制度等。

11）投标人定期开展顾客满意度测评，顾客满意度不低于90%，考核分不低于85分。由医院主管部门负责日常考核工作。

9.3 各岗位具体服务要求

9.3.1管理岗

（一）经理

总体要求：熟悉行业标准及相关法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力。

工作职责：全面负责物业的综合管理工作。

工作时间要求：5天8小时工作制。

人员自身要求：熟悉医院物业管理服务专业知识及相关的法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力，有较强的文字功底。

其它要求：

1. 有责任心、事业心强，吃苦耐劳，爱岗敬业，廉洁自律。
2. 工程部经理要求有5年以上医院设施管理经验，工程管理人员须持有特种设备安全生产管理证（A证）

（二）主管

总体要求：年龄宜55周岁以下。熟悉行业标准及相关法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力。

工作职责：

1. 配合项目经理完成本条线的日常管理，运用科学的管理方法，高效的制订年度培训计划，并进行有效的监管。

工作时间要求：5天8小时工作制。

1. 文员

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：做好相关文书类工作。

工作时间要求：5天8小时工作制。

1. 文员兼会务

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：做好相关文书类及会务接待工作。

工作时间要求：5天8小时工作制。

9.3.2 保洁

（一）保洁领班

总体要求：年龄宜60周岁以下。熟悉行业标准及相关法律法规，具有良好的综合素质，擅长沟通和协调，有较强的组织管理能力。

工作职责：负责门诊、急诊、住院部、医技楼、行政楼等，日常保洁工作巡视，遇突发事件，到现场指挥处置。

工作时间要求：6天8小时工作制。

（二）保洁员

总体要求：

1. 有相关工作经验，经过公司组织的相关专业岗位培训，成绩优良。
2. 身体健康、作风正派、有较强的工作责任和服务意识。

工作职责：

1. 在上级的指导下开展工作，自觉遵守公司及医院的各项规章制度。
2. 服从分工，按规定标准和操作规程，保质保量地完成本区域的保洁服务工作。
3. 妥善保管保洁材料、工具，节约资源，爱护工具。
4. 完成上级交办的其他任务。
5. 工作时间要求：详见岗位配置表。

各工作点具体工作要求：

1. 公共环境清洁范围：医院公共环境卫生含地面、广场、道路、花圃、绿化带、大门、岗亭、明沟渠、走廊、大厅、门窗、柱面、墙壁、电梯内外、楼梯、各种招牌、指示牌、消防箱、开关表面、各种扶手、宣传栏、公共厕所、楼顶、棚顶垃圾收运。
2. 临床科室清洁范围：各临床科室的地面，办公室、护士站桌椅、及治疗室的补液柜架、空调风口的百叶窗、窗式、分体空调滤网、清洁室、配餐室、卫生间的磁砖、便器、洗手盆、间隔的屏风、铝合金墙及玻璃、病房病床、床头柜、输液架、各种手推车（不含维修上油）、各种可湿抹的仪器表面（忌水及有特殊要求除外）、垃圾收运。
3. 非临床科室、办公区清洁范围：地面、地脚砖、办公室、诊疗室、候诊室、值班室各种桌椅、柜架（不包括整理物品）、各种可湿抹的车架、特殊的床椅、器械、仪器表面（不含送维修及保养）、厕所及墙壁瓷砖、洗手盆、洗物盆及收运垃圾。
4. 垃圾清运管理范围：院内各类生活垃圾（不包括餐厨垃圾）、医疗废弃物收集、转运及暂存点、垃圾房管理；生活垃圾处置费、医疗废弃物处置费由医院负责；院内可回收废品收集、转运、处置及暂存点管理。
5. 专项保洁：

室外清洗：外侧墙面（铝板等）、双面玻璃幕墙清洗每半年一次。

病房等室内PVC地面清洗打蜡每半年一次。

公共区域PVC地面清洗打蜡每半年一次。

新大楼底楼大理石翻新每半年一次。

各层电梯厅大理石抛光保养半年一次。

1. 备注：以上所有保洁所需工具和清洁耗材由投标人负责，在投标文件中列明清单。

保洁标准：

**【入口、大厅、门急诊、办公区域、病房楼的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 楼级、地台 | 每日保洁1~2次 | 无灰尘、无污渍、无垃圾 |
| 大厅柱面、墙面、地坪 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 门急诊医技楼走道 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 玻璃门、窗 | 每周保洁1次 | 光亮干净、无灰尘、无印渍 |
| 病房柱面、墙面、台面、病床（不包括被褥）、床头柜、椅子、沙发、灯座及室内卫生间等附属设施 | 每日保洁1~2次 | 光亮、整洁、无灰尘、无损坏 |
| 病房走道 | 随时保洁 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、 |
| 医务办公室、护士站 | 每日保洁1~2次 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾 |
| 病房辅助用房 | 每日保洁1~2次 | 无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾 |
| 电梯厅 | 随时保洁 | 地砖及大理石等无脚印、无污渍、无痰迹、无拉圾、面光亮有倒影 |
| 室内标识 | 每日保洁1~2次 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 花盆、盆景 | 每日保洁1~2次 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |

**【公共区域、休息室、接待室的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 室外场地、道路 | 随时保洁 | 无脚印、无污渍、无痰迹、果壳、树枝叶、无拉圾等，保持道路通畅。 |
| 走廊、过道 | 随时保洁 | 清洁明亮、无污渍、水迹、脚印 |
| 门、窗、栏杆、扶手 | 每日保洁1~2次 | 清洁明亮、无灰尘，适当使用光亮剂 |
| 室外标识 | 每日保洁1~2次 | 字迹清楚、面光亮保洁 |
| 垃圾桶 | 每日保洁1~2次 | 表面清洁光亮、箱内弃物及时清倒，盂口无痰迹 |
| 大花盆、盆景 | 每日保洁1~2次 | 盆体表面光亮保洁，盆内无烟蒂、杂物 |
| 门口垃圾及垃圾桶 | 随收随扫，无圾迹 |
| 照明灯及附属设备 | 无灰尘、无污迹 |
| 墙面、墙角四周 | 无灰尘、无污迹 |
| 接待室 | 随时保洁 | 干净、整洁、无明显积水，地毯定时干洗 |
| 外墙 | 每年清洗1次 | 无灰尘、无污迹 |

**【教研室、会议室、医务办公室的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、窗台、扶手、桌椅 | 每日保洁1~2次 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏 |
| 墙面、墙角、踢脚线、天花板 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 地面、地毯 | 每日保洁1~2次 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 室内空间 | 随时保洁 | 空气流通、清晰（经常开窗通风） |
| 茶杯、净水器、热水瓶 | 每周保洁1次 | 光亮、无水迹、无黄斑 |

**【行政办公室的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、窗台、扶手 | 每日保洁1~2次 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏 |
| 墙面、墙角、踢脚线、天花板 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 地面 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无污迹 |
| 室内空间 | 空气流通、清晰 |
| 办公家具 | 干净、整洁、完好、无灰尘、无损坏 |
| 报刊、书籍、资料、办公用品 | 干净、清洁、整齐 |

**【卫生间的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 门、窗、柜、墙面顶、墙面 | 每日保洁1~2次 | 干净、整洁、明亮、无灰尘、无污迹 |
| 室内地面、空间 | 无脚印、无污迹、无水迹 |
| 所有隔屏板 | 无灰尘、无污迹、水迹 |
| 便池、马桶、水斗、面盆、镜面 | 随时保洁 | 清洁、干净、无污迹、无污垢、无异味、  污水管及下水道畅通 |
| 手纸篓 | 每日保洁1~2次 | 清理、刷洗干净 |

**【电梯、楼梯的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 电梯、门表面、内壁、底面、  天花板 | 每日保洁1~2次 | 无污迹、无灰尘、视感光亮、无杂物、  无烟蒂 |
| 电梯通风口 | 每日保洁1~2次 | 干净、无灰尘 |
| 楼梯台阶、扶手、栏杆 | 干净、无灰尘、无泥土、无杂物 |
| 花卉盆景 | 盆体表面光亮保洁、盆内无烟蒂 |
| 室内空间 | 空气流通、清晰 |

**【外环境的保洁】**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目内容** | **保洁时间** | **保洁质量检查标准** |
| 清扫地面垃圾、树叶等 | 随时保洁 | 无瓜果皮壳、纸屑等杂物、无积水  无烟蒂、无污渍 |
| 标志、指示牌 | 干净、无灰尘、无污迹 |
| 花圃、树木 | 监督绿化公司做到无枯叶、无果皮  无饮料罐、无废纸杂物、无杂草 |
| 地面 | 无积水、无明显泥沙、污垢，每100平方米内烟头、纸屑均不超过2个，无1厘米以上石子 |
| 清洁照明设施 | 每月保洁1次 | 无灰尘、无污迹、透明度好 |
| 连廊、自行车停放处雨棚清洗 | 每日保洁1~2次 | 光亮、无印渍、保持明净 |
| 各处出口台阶清洗 | 无灰尘、无污迹、光亮 |
| 外围立柱清洁 | 每年清洗2次 | 无积尘、污垢、光亮 |
| 大楼外墙玻璃 | 无积尘、污垢 |

注：保洁材料工具：相关保洁设备、工具、耗材、清洁剂等

1. 保洁设备、工具包括但不限于：

保洁车、各类清洁机械（或工具）、各类警示牌等，根据现场需要合理配置。

1. 保洁材料消耗品、清洁剂：

采购人提供：洗手液、大盘纸等等。

供应商提供包括但不限于：垃圾袋、医废垃圾袋、消毒片（定量提供700瓶/月，超出部分由采购人自行采购）、各类清洁剂、抹布等。

1. 以上设备工具、消耗品等，投标方须根据现场实际情况合理配置并相应调整。

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁工具清单** | | | |
| **序号** | **材料名称** | **单位** | **年用量** |
|  | 扫帚、畚箕 | 套 | 180 |
|  | 地拖杆 | 根 | 100 |
|  | 榨水车 | 辆 | 10 |
|  | 警示牌 | 块 | 60 |
|  | 喷壶 | 个 | 200 |
|  | 马桶刷 | 个 | 180 |
|  | 水桶18L（分色） | 个 | 60 |
|  | 泵布 | 个 | 50 |
|  | 伸缩杆 | 根 | 10 |
|  | 玻璃刮刀 | 把 | 10 |
|  | 铲刀 | 把 | 60 |
|  | 铝合金梯 | 把 | 2 |
|  | 高空除尘扫全套 | 套 | 10 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **保洁耗材清单** | | | |
| **序号** | **工具名称** | **单位** | **年用量** |
|  | 微纤抹布（分色） | 块 | 1800 |
|  | 微纤拖布（分色） | 块 | 600 |
|  | 白片 | 片 | 25 |
|  | 红片 | 片 | 50 |
|  | 黑片 | 片 | 25 |
|  | 百洁布 | 片 | 800 |
|  | 大垃圾袋-生活（95×110） | 只 | 300000 |
|  | 中垃圾袋-生活（70×90） | 只 | 240000 |
|  | 小垃圾袋-生活（48×55） | 只 | 1200000 |
|  | 医疗废物袋95\*130 | 只 | 18000 |
|  | 医疗废物袋95\*108 | 只 | 20000 |
|  | 医疗废物袋 80\*90 | 只 | 140000 |
|  | 医疗废物袋 53\*67 | 只 | 360000 |
|  | 全能清洁剂 | 桶 | 100 |
|  | 玻璃清洁剂 | 桶 | 50 |
|  | 厕所清洁药剂 | 桶 | 100 |
|  | 不锈钢光亮剂 | 桶 | 20 |
|  | 洗洁精（25kg） | 桶 | 20 |
|  | 去污粉 | 袋 | 300 |
|  | 消毒药片（100片/瓶） | 瓶 | 8400 |
|  | 除胶剂 | 瓶 | 12 |
|  | 芳香除臭垫 | 片 | 1000 |

9.3.3 配膳

总体要求：

有相关工作经验，身体健康、作风正派、有较强的工作责任和服务意识。

工作职责：

1. 对病区住院病人（订餐的）给予一日五餐配送服务。
2. 提供住院病人泡水到床服务。
3. 配送餐相关器具清洁。

工作时间要求：7天10小时工作制。

人员自身要求：有健康证

9.3.4运送

1. 运送领班：

总体要求：

1. 有相关工作经验，经过公司组织的相关专业岗位培训，成绩优良。
2. 身体健康、作风正派、有较强的工作责任和服务意识。

工作职责：负责管理运送日常工作。

工作时间要求：6天8小时工作制。

1. 运送员：

总体要求：

1. 有相关工作经验，经过公司组织的相关专业岗位培训，成绩优良。
2. 身体健康、作风正派、有较强的工作责任和服务意识。

工作职责：

1. 病人标本送检、报告发放等。
2. 运送病人检查、入院、转床等。
3. 各科室物资领用及物品的临时搬运。

工作时间要求：见岗位配置表。

9.3.5工勤

1. 太平间运送员：

总体要求：此项服务管理不允许供应商分包或转包。

工作职责：

（1）严格遵守院方管理规定和太平间各项操作要求，维护好太平间及周边的正常秩序。

（2）实行24小时服务。工作时间不擅自离岗、串岗、脱岗，不做超越本职工作范围的事情。

（3）接到医务人员通知后，在20分钟内到达现场，及时将遗体送至太平间。严格把好转运遗体的手续关，做好遗体的登记，核对、记录工作（姓名、性别、年龄、卡号），妥善保管遗体，防止发生遗体遗失、错领或其他事故，发现问题及时上报。

（4）有责任宣传移风易俗，严禁在太平间内进行烧香烧纸和举行悼念活动，严防火灾事故发生。

（5）每天做好太平间清扫工作，定期清扫冰柜，保持冰柜清洁和环境卫生。

工作时间要求：详见岗位配置表。

1. 工勤人员：

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：

1. 按采购人要求，及时完成所布置的任务。
2. 主动做好重大或突发事件的配合工作。
3. 临时性工作要在规定时间内完成并及时与采购人汇报完成进度。

工作时间要求：详见岗位配置表。

9.3.6 综合后勤服务人员

（一）会务

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：根据采购人要求做好会务接待工作等。

工作时间要求：5天8小时工作制。

（二）驾驶员

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：根据需求安排车辆使用，并做好相应的用车记录等。

工作时间要求：5天8小时工作制。

（三）电梯服务领班

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：负责监督和指导电梯服务员的日常工作。

工作时间要求：见岗位配置表内要求。

（四）电梯服务员

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：

1. 协助监督专业单位定期对电梯进行维保，电梯发生故障及时报修并有记录。
2. 定期巡视，确保电梯准时准点服务，提供导梯服务及轿厢保洁，保证运行正常，设施信号正常。

工作时间要求：见岗位配置表内要求。

现有设备清单：

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 区域 | 型号 | 生产厂家 | 载重（吨） | 类型 | 层站 | 速度（m/s） |
| 1 | 1号楼1号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 2 | 1号楼2号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 3 | 1号楼3号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 4 | 1号楼4号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1600kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.00m/s |
| 5 | 1号楼5号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 6/6 | 1.60m/s |
| 6 | 1号楼6号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2000kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 7 | 1号楼7号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2500kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 8 | 1号楼8号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2000kg | 乘客电梯 | 8/8 | 1.60m/s |
| 9 | 1号楼9号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2000kg | 乘客电梯 | 4/4 | 1.00m/s |
| 10 | 1号楼10号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1600kg | 乘客电梯 | 7/7 | 1.00m/s |
| 11 | 1号楼11号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2000kg | 乘客电梯 | 7/7 | 1.60m/s |
| 12 | 1号楼12号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 2000kg | 乘客电梯 | 7/7 | 1.60m/s |
| 13 | 1号楼13号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1600kg | 乘客电梯 | 3/3 | 1.00m/s |
| 14 | 1号楼14号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1600kg | 乘客电梯 | 2/2 | 1.00m/s |
| 15 | 1号楼15号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1600kg | 乘客电梯 | 3/3 | 1.00m/s |
| 16 | 1号楼16号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 2/2 | 1.00m/s |
| 17 | 1号楼17号电梯 | Gen3 | 奥的斯 | 1000kg | 乘客电梯 | 2/2 | 1.00m/s |
| 18 | 1号楼自动扶梯1 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 1F-2F | 0.50m/s |
| 19 | 1号楼自动扶梯2 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 2F-1F | 0.50m/s |
| 20 | 1号楼自动扶梯3 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 2F-3F | 0.50m/s |
| 21 | 1号楼自动扶梯4 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 3F-2F | 0.50m/s |
| 22 | 1号楼自动扶梯5 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 3F-4F | 0.50m/s |
| 23 | 1号楼自动扶梯6 | Link | 奥的斯 | 每小时输送6000人 | 乘客电梯 | 4F-3F | 0.50m/s |
| 24 | 2号楼1号梯 | VF-SR | 上海永大日立 | 1600 | 医梯 | 4/4 | 1.00 |
| 25 | 2号楼2号梯 | VF-SR | 上海永大日立 | 1600 | 医梯 | 4/4 | 1.00 |
| 26 | 2号楼3号梯 | VF-SR | 上海永大日立 | 1600 | 医梯 | 4/4 | 1.00 |
| 27 | 2号楼4号梯 | VF-SR | 上海永大日立 | 1600 | 医梯 | 4/4 | 1.00 |
| 28 | 3号楼1号梯 | LEHY-111 | 三菱 | 1050 | 客梯 | 4/5 | 1.00 |
| 29 | 4号楼1号梯 | MD600 | 西继迅达 | 1600 | 医梯 | 6/6 | 1.00 |
| 30 | 4号楼2号梯 | MD600 | 西继迅达 | 1600 | 医梯 | 6/6 | 1.00 |
| 31 | 4号楼3号梯 | MD600 | 西继迅达 | 1600 | 医梯 | 6/6 | 1.00 |
| 32 | 4号楼4号梯 | TBJ | 苏州富士 | 1600 | 医梯 | 6/6 | 1.00 |
| 33 | 4号楼5号梯 | TBJ | 苏州富士 | 1600 | 医梯 | 6/6 | 1.00 |
| 34 | 6号楼1号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 12/12 | 1.6 |
| 35 | 6号楼2号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 10/10 | 1.6 |
| 36 | 6号楼3号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 10/10 | 1.6 |
| 37 | 6号楼4号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 10/10 | 1.6 |
| 38 | 6号楼5号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 10/10 | 1.6 |
| 39 | 6号楼6号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 12/12 | 1.6 |
| 40 | 6号楼7号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1250 | 客梯 | 10/10 | 2.00 |
| 41 | 6号楼8号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1250 | 客梯 | 10/10 | 2.00 |
| 42 | 6号楼9号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1250 | 客梯 | 10/10 | 2.00 |
| 43 | 6号楼10号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1250 | 客梯 | 10/10 | 2.00 |
| 44 | 6号楼11号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 13/13 | 1.6 |
| 45 | 6号楼12号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1600 | 医梯 | 13/13 | 1.6 |
| 46 | 6号楼13号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1000 | 客梯 | 4/4 | 1.00 |
| 47 | 6号楼14号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1000 | 客梯 | 6/6 | 1.00 |
| 48 | 6号楼15号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1000 | 客梯 | 6/6 | 1.00 |
| 49 | 6号楼16号梯 | GBS20K-sr01 | 巨人通力 | 1000 | 客梯 | 4/4 | 1.00 |
| 50 | 供应室17号梯 | ZWXL-200 | 沈阳亿成 | 250 | 货梯 | 3/3 | 0.40 |
| 51 | 7号楼1号梯 | LEHY-MRL-11 | 三菱 | 1600 | 客梯 | 3/3 | 1.00 |
| 52 | 7号楼2号梯 | LEHY-MRL-11 | 三菱 | 1600 | 客梯 | 3/3 | 1.00 |
| 53 | 5号楼1号梯 | 22N3L16-757-3 | 三菱 | 1600 | 客梯 | 3/3 | 1.00 |

9.3.7 工程

整体要求：

（1）按照“企业化、专业化、一体化”标准，有相关物业之工程设备管理的资质，能够进行相应系统的操作运行、维护保养，系统专业人员有相关上岗资格证明。

（2）选用单位要做到“三到位”：培训到位、专业人员到位、管理人员到位。要有相应管理方案、工作制度、作业规程、服务标准，且制定设备维保计划、备品备件计划，任务处理的及时性、故障报修和事件处理的请示汇报流程。

（3）所有特种作业人员需持证上岗。

1. 全院维修接报中心服务员

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作。

工作职责：负责接线报修等工作，及时反馈报修内容，协调报修工作进度。

工作时间要求：7天12小时工作制。。

1. 制冷领班

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作，需要持制冷证上岗。

工作职责：负责日常负责暖通及空调系统、通风系统等相关的运行和维护管理工作

工作时间要求：6天8小时工作制。。

1. 制冷工

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作，需要持制冷证上岗。

工作职责：负责暖通及空调系统、通风系统等相关的运行和维护工作。

工作时间要求：6天8小时工作制。。

1. 高配电工

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作，需要持高低压证上岗。

工作职责：医院现有高压配电房3个，6号楼地下一层总配电房4台1250KVA变压器和白求恩广场东侧临时箱变2台1600KVA变压器，新建大楼1号楼高压配电房6台1250KVA变压器，12台变压器总容量为15700KVA。。白求恩广场东侧临时箱变10KVA高压电缆由6号楼地下一层总配电房引入。1号楼10千伏安高压电缆由6号楼总配电房引入，6号楼主要负责5号楼、6号楼、7号楼供电，白求恩广场东侧临时箱变主要负责门诊、2号楼、3号楼、4号楼、食堂供电。1号楼主要负责1号楼的门急诊，医技楼。投标人负责配电房的运行管理，而相关检测、维保、维修等项目由采购人委托专业公司负责，该相关费用不包含在本项目中。

工作时间要求：见岗位配置表内要求。

1. 综合维修工（水电、木工、小设备）

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作，需要持抵压证、焊工操作证上岗。

工作职责：

1. 负责医院水电及设施维修工作，包括各用电终端的开关、插座、照明设备的维修，终端供水的维修，太阳能设备的运行、电加热设备的运行、医院建筑物的墙面、地面、门窗等，暖通及空调系统、通风系统等相关的运维等。
2. 负责维护医院正常供水，包括现有的供水总管网两路进水，川环南路南大门进院后分由东向西至老病房大楼水池，老病房大楼水池容量100吨，进水总管口径200mm。南桥路医院后大门进院后至新住院部地下二层泵房间水箱，地下二层水箱容量100吨，南桥路进水总管口径200mm。
3. 医院水电维修工作，包括各用电终端的开关、插座、照明设备的维修，终端供水的维修，太阳能设备、电加热设备、水泵房等运行，及所有后勤设备机房的巡视及运维等。
4. 电话安装维修：负责院内电话座机的安装、故障维修等。
5. 综合维修：涵盖办公家具、候诊椅、病床的小修、锁具更换等。

工作时间要求：6天8小时工作制。

1. 液氧管理员

总体要求：有耐心，有责任心完成本职工作，需要持压力容器是R1操作证上岗。

工作职责：负责液氧的操作及维护等。

工作时间要求：7天24小时工作制。。

注：维修工具：维修工具包含在物业服务费中（不含维修材料），投标人列出工具折旧明细。

9.3.9 绿化

（一）室内摆花服务

1. 根据现场情况及院方要求在室内进行植物摆放，达到美化点缀的效果小盆绿化不少于323盆，大盆绿化不少于215盆。
2. 由专职人员进行养护，每周1~2次，养护做到植物健康、无病虫害、浇水合理、花盆清洁、叶面修剪得当、无枯枝败叶。
3. 根据季节调换植物品种，但规格不变，不随意增减植物数量
4. 室内绿化摆花清单

| 楼号 | 位置 | 名称 | 规格 | 数量（盆） |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 6号楼裙楼西 | 1楼电梯厅 | 罗纹铁 | 小 | 2 |
| 2楼电梯厅 | 幸福树 | 大 | 1 |
| 3楼电梯厅 | 天堂鸟 | 大 | 2 |
| 4楼电梯厅 | 步步高 | 大 | 2 |
| 鸭脚木 | 小 | 8 |
| 4楼大厅 | 凤梨 | 小 | 5 |
| 天堂鸟 | 大 | 9 |
| 4楼大会议室 | 万年青 | 小 | 5 |
| 夏威夷竹 | 大 | 1 |
| 第五会议室 | 龙须树 | 小 | 2 |
| 电梯厅 | 步步高 | 大 | 2 |
| 两边靠窗 | 巴西铁 | 大 | 1 |
| 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 6号楼 | 1楼大厅 | 虎皮兰 | 小 | 4 |
| 白掌 | 小 | 22 |
| 琴叶榕 | 大 | 2 |
| 幸福树 | 大 | 3 |
| 橡皮树 | 大 | 8 |
| 放射影像科 | 凤梨 | 小 | 6 |
| 夏威夷竹 | 大 | 2 |
| 影像中心 | 夏威夷竹 | 大 | 5 |
| 健康管理部（东西区） | 万年青 | 小 | 6 |
| 龙须树 | 大 | 2 |
| 2-10楼电梯厅 | 万年青 | 小 | 18 |
| 白掌 | 小 | 18 |
| 天堂鸟 | 大 | 18 |
| 夏威夷竹 | 大 | 18 |
| 10楼 | 秀珍椰子 | 小 | 18 |
| 3E层 | 龙须树 | 大 | 1 |
| 琴叶榕 | 大 | 1 |
| 3E层电梯厅 | 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 7号楼 | 2-3电梯厅 | 大绿萝 | 大 | 3 |
| 北大门内 | 吸烟点 | 铁树 | 大 | 3 |
| 南大门内 | 闸道前 | 茶梅 | 大 | 3 |
| 新大楼 | B1候诊区 | 天堂鸟 | 大 | 3 |
| B1分诊台输液室 | 大绿萝 | 大 | 4 |
| B1职工之家 | 鸭脚木 | 大 | 1 |
| 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 美人铁 | 小 | 1 |
| 粉掌 | 小 | 2 |
| 小盆栽 | 小 | 3 |
| 通道 | 万年青 | 小 | 12 |
| 1楼门转角 | 幸福树 | 大 | 1 |
| 1楼儿科候诊区 | 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 1楼急诊 | 天堂鸟 | 大 | 3 |
| 夏威夷竹 | 大 | 1 |
| 1楼通道 | 绿宝 | 大 | 4 |
| 鸭脚木 | 小 | 3 |
| 万年青 | 小 | 3 |
| 网红植物 | 大 | 1 |
| 1楼门诊大厅 | 幸福树 | 大 | 10 |
| 红掌 | 小 | 8 |
| 1楼大屏幕 | 秀珍椰子 | 小 | 16 |
| 万年青 | 小 | 10 |
| 2楼扶梯口 | 夏威夷竹 | 大 | 2 |
| 2楼外科门诊 | 高山榕 | 大 | 2 |
| 夏威夷竹 | 大 | 3 |
| 骨科候诊区 | 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 内科候诊区 | 夏威夷竹 | 大 | 3 |
| 急疹病区 | 夏威夷竹 | 大 | 11 |
| 3楼扶梯口 | 夏威夷竹 | 大 | 1 |
| 3楼医学检验中心 | 高山榕 | 大 | 2 |
| 小天堂鸟 | 小 | 6 |
| 职工驿站 | 高山榕 | 大 | 2 |
| 小天堂鸟 | 小 | 2 |
| 4楼扶梯口 | 夏威夷竹 | 大 | 1 |
| 4楼妇科门诊 | 高山榕 | 大 | 2 |
| 中医科 | 高山榕 | 大 | 1 |
| 天堂鸟 | 大 | 1 |
| 万年青 | 小 | 8 |
| 眼科，耳鼻喉科 | 小天堂鸟 | 小 | 16 |
| 幸福树 | 大 | 1 |
| 皮肤科候疹区 | 高山榕 | 大 | 1 |
| 5特需门诊 | 大绿萝 | 大 | 2 |
| 天堂鸟 | 大 | 2 |
| 小绿萝 | 小 | 20 |
| 小天堂鸟 | 小 | 2 |
| 5楼公共区域（学术） | 天堂鸟 | 大 | 4 |
| 5楼学术报告厅 | 巴西铁 | 大 | 2 |
| 小绿萝 | 小 | 20 |
| 6楼会议室 | 夏威夷竹 | 大 | 12 |
| 小盆栽 | 小 | 15 |
| 7个办公室 | 步步高 | 大 | 8 |
| 金钱树 | 大 | 8 |
| 蝴蝶兰 | 大 | 1 |
| 水培植物 | 小 | 2 |
| 君子兰 | 小 | 1 |
| 小绿萝 | 小 | 35 |
| 小蝴蝶兰 | 小 | 1 |
| 2个接待室 | 平安树 | 大 | 1 |
| 幸福树 | 大 | 1 |
| 非洲茉莉 | 小 | 2 |
| 小红掌 | 小 | 2 |
| 夏威夷竹 | 大 | 1 |
| 6楼公共区域 | 巴西铁 | 大 | 2 |
| 百合竹 | 大 | 1 |
| 678#电梯厅（B1-6楼） | 天堂鸟 | 大 | 7 |
| 一帆风顺 | 小 | 6 |
| 美人铁 | 小 | 7 |
| 凤梨 | 小 | 6 |
| 123#电梯厅（1-5楼） | 夏威夷竹 | 大 | 10 |
| **合计** |  |  |  | **538** |

（二）室外绿地养护

1. 医院室外绿化室外草坪、灌木、乔木等占地面积为2485.65平方米。
2. 绿地中保持清洁，无明显杂物、果壳、堆物。
3. 树穴中保持清洁，无果壳、无垃圾、其他废弃物。
4. 绿地中基本无杂草、锄下的杂草不可留在绿地中，日产日清。
5. 对树穴及土壤进行疏松，保持土壤疏松度，不可出现土壤板结现象。
6. 室外绿化苗木清单

| 序号 | 名称 | 单位 | 数量 |
| --- | --- | --- | --- |
| 1 | 大乔木（香樟、栾树、樱花、玉兰、棕榈） | 颗 | 48 |
| 2 | 小乔木（枫树、桂花、紫薇、海棠、红李、茶花） | 颗 | 81 |
| 3 | 绿篱灌木(黄杨、石楠、冬青) | 平米 | 1067 |
| 4 | 色块灌木（红花继木、女贞） | 平米 | 813 |
| 5 | 色块麦冬 | 平米 | 752 |
| 6 | 草坪 | 平米 | 260 |

（三）乔木养护

1. 树冠完整，骨架均匀，生长态势良好，无明显枯枝、倒垂枝。
2. 病虫害防治及时，有效常见危害在5%以下。
3. 及时扶正，倾斜度不超过10度。
4. 台风季节提前进行绑扎加固，定期检查巡视。

（四）绿化带养护

1. 绿篱整齐，高度控制得当，无残缺、无死株。
2. 造型植物保持优美形态，无明显残缺。

（五）草坪养护

1. 草坪覆盖率基本达到90%以上，草坪杂草控制在10%以内。
2. 草坪生长期，每月修剪不少于2次，修剪高度控制在10-15厘米。
3. 轧下杂草用塑料袋包装后，放置院方指定地点或做装运处理。
4. 排水顺畅，无积水现象。

（六）花灌木修剪养护

1. 根据季节变化进行合理梳枝、剥芽，使树木通风透光。
2. 修剪下来的草叶，用塑料袋包装后，放置于院方指定地点或做装运处理。

（七）施肥

1. 根据气候变化在春秋两季进行施肥。
2. 不使用未腐熟的堆肥、饼肥和植物残体。
3. 施肥时做到配比合理、施肥均匀。

（八）景观效果

原有苗木成活率100%，若院方提出要求进行移植适当调整的苗木,在气候允许的情况下成活率不低于95%。

（九）安全管理及文明作业

1. 责任落实，制度齐全。严格按照《园林植物保护技术规程》进行安全作业。
2. 提倡文明生产作业，礼貌用语、不与工作人员争吵。

9.5中标人有能力提供智能化信息管理系统

中标人需能为采购人提供能用于医院后勤管理的智能化信息管理系统，这些系统将大力提升物业管理效力，提升医院对物业管理的考核、监督及效率。

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

（7）对物业项目内的各类能源消耗情况（如水、电、气等）进行实时监测、数据采集与分析，通过图表、报表等形式直观展示能耗数据变化趋势，为节能措施的制定和调整提供科学依据。每月或每季度对能耗数据进行深度分析，对比不同时间段、不同区域、不同设备的能耗情况，找出能耗高的环节和原因，针对性地制定改进措施，并形成详细的能耗分析报告提交给招标人。

**11考核管理办法和要求**

1. 考核形式：每月由采购人平时随机巡检考核。
2. 考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

| 考核单位 | 考核分 | 评分依据 | 等级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购人 | 90分以上 | 1. 每月无安全事故；2. 环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所时刻保持清洁干净；3.设施设备常年保持良好运行，无责任事故；4.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥90%以上； | 好 |
| 80分～89分 | 1、每月无责任安全事故；2、环境卫生按照规定要求定时定点定人，各规定场所保持清洁干净；3、设施设备常年保持良好运行，无大的责任事故；4.服务基本达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥85%以上； | 较好 |
| 70分～79分 | 1、每月无较大安全事故；2、环境卫生按照规定要求定时定点清扫，各规定场所基本清洁干净；3、设施设备常年保持较好运行，无重大责任事故4.服务部分达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥75%以上； | 及格 |
| 70分以下 | 1、每月发生一起以上重大事故；2、环境卫生未按照规定要求定时定点清扫，各规定场所经常有卫生死角3、设施设备经常出现故障，出现责任事故4.服务未达到管理服务承诺及质量保证措施；5.客户满意度达到≥70%以下； | 差 |

1. 奖惩措施：

A、每月考核等级结果是“好”的，支付当月合同费用的100%。

B、每月考核等级结果是“较好”的，支付当月合同费用的90%。

C、每月考核等级结果是“及格”的，支付当月合同费用的80%。

D、月度考核等级结果是“差”的，自行终止服务合同，由此产生的一切法律后果及所有相关费用由服务单位承担。

附件1：物业服务质量考评标准

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **附件1：** **浦东新区人民医院后勤服务质量月度考核表** | | | | | | |
|
|  |  |  | **考核日期： 年 月 日** | | | |
|  | **检 查 内 容** | | **标准分** | **扣分** | **得分** | **扣 分 原 因** |
| 管理 质量 （11）分 | 1 | 各类规章制度执行情况、巡视督查落实情况 | 3 |  |  |  |
| 2 | 员工业务技术培训、工作安排、与临床沟通、整改措施 | 3 |  |  |  |
| 3 | 月满意度测评≥90%、保证良好的服务质量 | 3 |  |  |  |
| 4 | 认真听取临床反馈并上通下达，营造团队良好氛围 | 2 |  |  |  |
| 文明 服务 （9）分 | 1 | 服务热情、工作细致、文明用语、礼貌待人、首问负责、不推诿患者 | 1 |  |  |  |
| 2 | 工作时做到四轻：说话、走路、关门、操作,不谈论病人隐私 | 1 |  |  |  |
| 3 | 着装规范，仪表端正，佩带胸牌，遵守劳动纪律 | 2 |  |  |  |
| 4 | 根据防控要求，做好个人防护，正确穿戴防护用品 | 5 |  |  |  |
| 规范 操作 （11）分 | 1 | 严格执行院感要求、特殊岗位必须持证上岗、竖立牢固安全意识 | 1 |  |  |  |
| 2 | 工作人员的安全防护措施落实情况 | 1 |  |  |  |
| 3 | 轮椅、转运车及各种卫生器械定位存放，清洁整齐，运送服务规范并记录完整 | 2 |  |  |  |
| 4 | 保洁车用具摆放正确，有标识，用具分类放置，物品存放整洁有序，制定的流程规范操作 | 2 |  |  |  |
| 5 | 严格按照院感要求，做好消毒隔离工作，消毒液配比正确，记录完整 | 5 |  |  |  |
| 物业质量（69分） | 1 | 室内地面、门窗、墙壁、灯具等设施，无灰尘、无污垢、无蜘蛛网 | 3 |  |  |  |
| 2 | 病床、床头柜、床栏无污迹、床下无积尘、终末消毒规范 | 3 |  |  |  |
| 3 | 护士站、治疗室、医生办公室、值班室等无灰尘、无垃圾、整洁有序 | 3 |  |  |  |
| 4 | 污物间干净整洁、无异味，物品放置有序 | 3 |  |  |  |
| 5 | 厕所间无污迹、无积水、无尿碱、无臭味、无锈浊；排风口无积灰 | 3 |  |  |  |
| 6 | 垃圾桶干净，做到垃圾日产日清，无堆积，无外溢 | 3 |  |  |  |
| 7 | 严格执行控烟管理制度、室内外花盆内垃圾及烟头要及时清理 | 3 |  |  |  |
| 8 | 阳台、通道、楼梯清洁，无烟头、无痰迹、无杂物 | 3 |  |  |  |
| 9 | 室外清洁、无烟头、无杂物、无水迹；明沟干净无积水，阴沟无杂物 | 3 |  |  |  |
| 10 | 协助除四害工作，定期检查并记录 | 3 |  |  |  |
| 11 | 保证临床运送工作及时准确完成，无差错发生，做好“三核对”，严禁请他人代送，确保病人隐私不外泄 | 3 |  |  |  |
| 12 | 接到报修电话，响应时间不超过15分钟 | 3 |  |  |  |
| 13 | 配电房内安全用具摆放齐全，安全用具在测试日期内，人员出入记录齐全 | 3 |  |  |  |
| 14 | 机房有日常运行检查，定期维护保养记录,交接班记录完整 | 3 |  |  |  |
| 15 | 水泵房内环境干净整洁，地面无积水，设备完好率达到100% | 3 |  |  |  |
| 16 | 停电、停水及其他应急处理要有完整记录 | 3 |  |  |  |
| 17 | 员工应知晓操作规程，岗位职责及停电时的对策程序 | 3 |  |  |  |
| 18 | 特种设备按规定定期检测，并按相关要求张贴检测合格标签 | 3 |  |  |  |
| 19 | 空调通风口定期清洗，无灰尘、无黑印 | 3 |  |  |  |
| 20 | 液氧储槽流量和压力巡视记录完备，仪表安全防护装置安全可靠，工作人员服务规范 | 3 |  |  |  |
| 21 | 电梯司机操作规范，电梯轿厢等按时清洁、消毒并有记录 | 3 |  |  |  |
| 22 | 应急物资有定期维护、确保效期、自查有记录 | 3 |  |  |  |
| 23 | 医疗废弃物、废液按规范进行收集、分类、登记、存放；医废暂存处每日清洁消毒并记录 | 3 |  |  |  |
| 扣罚 | 1 | 每发生1例院级投诉，扣罚乙方管理费50~300元，区、市级投诉扣罚300~500元 |  |  |  |  |
| 2 | 每发生一例不满意扣罚乙方管理费50~100元；当月发生≥3例不满意扣罚乙方当月管理费500元 |  |  |  |  |
| 3 | 发生差错作个案处理，按照实际情况进行扣罚 |  |  |  |  |
| 4 | 考核分总分＜90分，按考核标准比例扣除当月物业费。 |  |  |  |  |
| 5 | 在各类重大检查及市、区精神文明检查中，出现的由乙方负责条块的问题，视情节轻重按照比例扣除当月物业费 |  |  |  |  |
| 6 | 满意度低于实得总分＜90分，按考核标准比例扣除当月物业费。 |  |  |  |  |
| 7 | 布置的各项应急措施，不落实或未及时落实，每项扣5分 |  |  |  |  |
| 8 | 按时提交各项统计数据，未按规定时间上报，扣罚100-300元。 |  |  |  |  |
| 奖励 | 1 | 受到患者、医护人员表扬（医院收到表扬信、锦旗、或区级以上满意度调查） | 经核实奖2分/次 | | |  |
| 2 | 配合医院完成上级各项检查任务和各项应急工作，并取得显著成绩的 | 奖1-3分/次 | | |  |
| 3 | 提出合理化建议或排除隐患，使医院免受重大损失的 | 奖1-3分/次 | | |  |
| 4 | 拾到钱包、手机等有价物品并上交医院 | 每起奖励0.5分 | | |  |
| **总分** |  |  |  | | |  |

附件2：管理指标要求

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 指标 | 标准 | 内容及措施 | 指标要求 |
| 1 | 满意率 | ≥90% | 提高从业人员素质，最大可能满足合理需求，加强沟通，定期进行意见征询，对发现的问题及时整改。确保患者及医院员工的满意度。 | 调查表统计：满意率/总项≥90% |
| 2 | 投诉响应  处理率 | 100% | 认真对待投诉，及时响应处理并做好记录，完成处理结束后回访 | 2小时内响应，48小时内处理 |
| 3 | 服务及时率 | 100% | 严格按照服务流程与标准及时完成服务 |  |
| 4 | 档案归档、准确、完整率 | 100% | 按《档案管理制度》收集、整理、归纳档案，保证档案的准确性与完整度。 |  |
| 5 | 人员持证  上岗率 | 100% | 持证上岗，并做好三级安全教育。 |  |
| 6 | 重大安全责任事故发生率 | 0 | 发现安全隐患及时处理，确保环境安全。 |  |
| 7 | 重大火灾责任事故发生率 | 0 | 按要求对消防设备设施进行安全巡查，发现问题及时处置解决或汇报，确保无火灾隐患。 |  |

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括人工、材料（消毒片；生活垃圾桶、保洁服务所需工具、耗材，详见第二章采购需求包1-9.3.2洁工具清单、保洁耗材清单）、绿化、管理费、税金等费用。

13.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等，可对每一年度的投标报价做适当的递增。

13.5投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出第一年度的投标价格，后几年合同价，按照当年度核定的工作内容，参照实际中标价格确定。

13.6 投标报价组成表

| 项目 | | 要求 | 分项报价 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人工成本 | 包括工资、社保和公积金、加班费、保险费、福利费等 |  |  |
| 2 | 材料费 | 包括消毒片（定量提供700瓶/月）；  部分新增生活垃圾桶、保洁服务所需工具、耗材，详见第二章采购需求包1-9.3.2洁工具清单、保洁耗材清单 |  |  |
| 3 | 专项清洁 | 包括室内外高空清洁费用  包括室内外清洗、室内专项清洗保养费用 |  |  |
| 4 | 绿化费 | 包括但不限于室内绿化盆栽租摆等费用 |  |  |
| 5 | 其他（如有） | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 6 | 管理费 | 按（1+2+3+4+5）的%计取 |  |  |
| 7 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| 投标总价 | | |  |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

**★**15.1中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

**★**15.2 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**★**15.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

**★**15.4供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**16 促进残疾人就业**（注：仅残疾人福利单位适用）

16.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

16.2残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。

**包二**

一、说明

**1 总则**

1.1 投标人应具备国家或行业管理部门规定的，在本市实施本项目所需的资格（资质）和相关手续（如果有），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

1.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

1.3 投标人在投标前应认真了解项目的实施背景、应提供的服务内容和质量、项目考核管理要求等，一旦中标，应按照招标文件和合同规定的要求提供相关服务。

1.4投标人认为招标文件（包括招标补充文件）存在排他性或歧视性条款，自收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起10日内，以书面形式提出，并附相关证据。

1.5 本项目若涉及保安服务内容，根据《保安服务管理条例》（国务院令第564号）第十四条规定，中标人应当自开始保安服务之日起30日内，向所在地设区的市级人民政府公安机关备案。

1.6 本项目若涉及餐饮服务内容，则应满足以下条件：

1.6.1 投标人应按许可范围依法经营；如为学校餐饮采购项目，投标人应具有食品经营方面的资格（资质）。

1.6.2 中标人需负责与有关部门和单位协调，协助配合采购人办理与餐饮服务相关的项目申报、审批、核准、备案许可等手续，为采购人的餐饮服务提供必要的工作条件。

1.7 投标人需在投标文件中承诺，如之前在岗的工作人员经考评符合上岗要求的，原则上应继续留用。

★1.8投标人提供的服务必须符合国家强制性标准。

1. 项目概况

**2 项目名称**：物业管理费

包件号：包2

包名称：保安年服务费

**3 物业基本情况**

坐落位置：上海市浦东新区川环南路490号

物业管理服务区域四至：东至保健路，南至川环南路，西至河道，北至南桥路 。

**4 招标范围与内容**

4.1 项目背景及现状

采购人为三级综合性医院，占地总面积47666.7㎡，总建筑面积136184.9㎡，职工人数：1563人，开放床位1000只，2024年总诊疗人数1625382人次。医院共有10幢楼，1号楼为门急诊医技综合楼（地下2层、地上6层），2号楼（4层），3号楼（5层），4号楼为病房南大楼（6层），5号楼发热门诊（3层），6号楼新病房大楼（地面10层，地下2层），7号楼感染楼（3层），8号楼为食堂，9号楼为梅仙楼（2层）,10号楼（2层）。详细情况投标人可到现场实地踏勘。

4.2 项目招标范围及内容

本项目为上海市浦东新区人民医院保安服务,包括门岗服务、治安服务、进出口车辆指挥、消防监控服务等。

4.3 本项目服务期限：本项目一招三年，合同一年一签。第一年服务期满，经采购人考核合格后，双方可以续签合同，服务期限具体时间以合同签订日期为准。

**5 承包方式**

依照本项目的招标范围和内容，中标人以“清包”方式实施服务管理承包。“清包”的含义指：采购人按双方约定的服务人数，每月向中标人支付管理服务费。项目实施过程中发生的水电气等能耗等费用均由采购人承担。

**6 合同的签订**

6.1 本项目合同的标的、价格、质量及验收标准、考核管理、履约期限等主要条款应当与招标文件和中标人投标文件的内容一致，并互相补充和解释。

6.2 合同履约过程中，如遇不可抗力或政策性调价（以招标文件和合同约定为准），经双方商定可以调整合同金额（调整原则以招标文件约定为准），并签订补充协议。

6.3本项目资金由新区财政预算逐年安排，中标后3年有效，在承包期限内，项目经费合同需逐年签订。采购人每年度对中标人的工作进行考核，考核通过的，双方续签下一年度合同。如中标人年度考核未通过，双方不再续签下一年度合同。

**7 结算原则和支付方式**

7.1 结算原则

7.1.1根据考核管理要求，依照考核结果按实结算。

7.1.2第一年度的合同价不变，采购人不会因政策性调价、人工成本、材料、设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等因素（不可抗力除外）的变动而进行调整。自第二年度起，中标服务单价不变（不可抗力和政策性调价除外），当年度的实际合同价以经核定的实际服务内容确定。

7.1.3 合同履约期间，如发生设备中修、大修和应急维修的，则费用按实结算。

7.2 支付方式

7.2.1 本项目合同金额采用分期付款方式，在采购人和中标人合同签订，且财政资金到位后，每月支付相应的合同款项。

7.3采购人不得以法定代表人或者主要负责人变更，履行内部付款流程，或者在合同未作约定的情况下以等待竣工验收批复、决算审计等为由，拒绝或者延迟支付中小企业款项。如发生延迟支付情况，应当支付逾期利息，且利率不行低于合同订立时1年期贷款市场报价利率。

**三、技术质量要求**

**8 适用技术规范和规范性文件**

8.1国家和市政府颁发的有关物业管理的法律、法规、标准和规范性文件。包括但不限于：

8.1.1《物业管理条例》中华人民共和国国国务院令第379号；

8.1.2《物业服务定价成本监审办法（试行）》发改价格（2007）2285号；

8.1.3《建设部关于修订全国物业管理示范住宅小区（大厦、工业区）标准及有关考核验收工作的通知》（建住房物[2000]008 号）；

8.1.4《上海市物业管理行业规范》（沪房地资物[2001]0035号）。

8.2 预算单位（使用单位）的现场实际情况；

8.3 本项目招标文件、实施单位投标文件和双方确认的其他相关文件等。

各投标人应充分注意，凡涉及国家或行业管理部门颁发的相关规范、规程和标准，无论其是否在本招标文件中列明，中标人应无条件执行。标准、规范等不一致的，以要求高者为准。

**9 招标内容与质量要求**

9.1 **岗位设置一览表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **岗位名称** | **岗位数** | **说明** | **工作内容** |
|
| 1 | 管理岗 | 项目经理 | 1 | 8小时，每周5天 | 负责医院保安工作计划制定、消防安全秩序等工作 |
| 2 | 保安主管 | 1 | 8小时，每周5天 | 协助经理处理全院工作计划执行，合理安排工作安排 |
| 3 | 领班 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责本班保安工作安排，监督本班保安工作质量，落实上级安排的其他任务 |
| 4 | 门岗 | 南门卫 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责南门安检，车辆指挥，指引路人 |
| 1 | 12小时日间，每周7天 | 负责南门安检，车辆指挥，指引路人 |
| 5 | 北门卫 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责北门安检，车辆指挥，指引路人，安全秩序维护,住院部、档案室设防、撤防。 |
| 1 | 12小时日间，每周7天 | 负责北门安检，车辆指挥，指引路人，安全秩序维护,住院部、档案室设防、撤防。 |
| 6 | 东门卫 | 2 | 24小时岗位，每周7天 | 负责指挥东门卫道路秩序维护，指挥、分流车辆，负责地库东职工车棚车辆停放。 |
| 7 | 南桥路399号门卫 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责员工通道安全秩序维护，指引路人 |
| 8 | 8857号 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责8857号车辆指挥安全秩序维护。 |
| 9 | 黄楼 | 1 | 24小时岗位，每周7天 | 负责学生宿舍巡视、消防安全秩序维护 |
| 10 | 驻守岗 | 急诊 | 2 | 24小时岗位，每周7天 | 负责急诊区域就诊秩序、消防安全秩序维护及急诊、3号楼设防撤防。 |
| 11 | 体检中心6号楼 | 1 | 8小时，每周5天 | 负责体检中心消防安全秩序，严格执行体检中心规章制度。 |
| 12 | 门诊大厅 | 1 | 12小时日间，每周7天 | 负责门诊大厅、四号楼周边消防安全秩序维护，清理黑广告、小商贩、医托，配合收费处现金押运，换现金 |
| 13 | 6号楼重症监护 | 1 | 8小时，每周5天 | 负责重症监护消防安全秩序，严格执行重症监护规章制度。 |
| 14 | 普通发热5号楼 | 2 | 24小时岗位，每周7天 | 负责普通发热秩序维护病人看护、CT消毒、标本接送、指导患者自助付费 |
| 15 | 门急诊医技楼急诊抢救 | 1 | 12小时日间，每周7天 | 负责抢救室的门禁，维护急诊抢救室消防、安全秩序秩序维护 |
| 16 | 消防监控岗保安 | 消控室 | 2 | 24小时岗位，每周7天 | 负责全院消防安全监督、及时上报设备完好率、严格执行消控室规章制度。 |
| 17 | 巡逻岗 | 夜巡逻 | 3 | 12小时夜间，每周7天 | 负责夜间全院消防安全秩序、巡更、协助领班处理夜间突发事件的处置 |
| 18 | 消防专员、日巡逻 | 2 | 12小时日间，每周7天 | 处理突发应急事项及消防安全秩序维护 |
| 19 | 安检岗 | 门诊安检 | 2 | 12小时日间，每周7天 | 负责进入门诊安全检测秩序维护 |
| 20 | 急诊安检 | 2 | 12小时日间，每周7天 | 负责进入急诊安全检测秩序维护 |
| **合计** | | | **31** |  |  |

说明：

1、投标人的各岗位配置标准不得低于表内岗位配置数要求。

2、此次招标上海市浦东新区人民医院保安服务项目以岗位清算，共计31个岗位点，工作日程根据医院具体需求（请见岗位设置一览表），投标人在本次投标报价中应充分考虑岗位/人数配比（如岗位换休、请假、就餐等其他可能离开岗位的情况，以及充分考量法定工作时长等因素）适配足够数量保安队员以满足岗位需求。

9.2 组织架构、管理制度及管理团队要求

9.2.1 总体要求

1) 提供保安服务的单位和从业人员必须符合《保安服务管理条例》相关要求，并在规定的权限内提供服务。

2) 严格遵守院方的相关规定制度及规定，严格把关，保障医院内正常的医、教、研工作秩序，制止任何影响、破坏医院秩序及环境的行为，树立良好的保安窗口服务形象，做好保安工作。

3) 为本项目提供优质的保安服务，在行使职能过程中，如果出现纠纷或其他突发事件，应按照规定的程序进行协调和处理；如果处理不成，应及时向院方报告。

4) 针对本项目建立的各项规章制度应符合法律、法规的要求，在实施前要向院方报备，院方有审核权。

5) 在处理特殊事件、紧急或突发事故时院方对所辖区内的保安服务人员有直接指挥权。

6) 对所录用人员要进行审核，确保无犯罪记录。

7) 保安员要按岗位要求统一着装、言行规范、注意仪容仪表、公众形象。

9.2.2 人员配备要求

1）身体健康，相貌端正，仪表大方，无传染疾病，有3年及以上相关工作经验。

2）保安员须持证上岗、监控岗须持有消防设施操作员证。包括并不限于公安部门颁发的国家保安员证以及其他按照国家法律法规或行业标准需要具备的专业技术证书或上岗证书。

3）政治素质要求：坚决拥护党的线路、方针、政策；尊重领导、服从安排、听从指挥；爱岗敬业、恪尽职守、遵纪守法、文明执勤，无违法犯罪记录；敢于同违法犯罪现象作斗争。

4）业务技能要求：具备相关法律法规知识及保安知识和消防知识，熟悉掌握消防、治安相应技能，熟练掌握灭火器等消防救援器材操作应用。

5）夜间岗位管理具体要求：严格执行安全防范巡视检查的有关规定，定时对整个管理区域进行巡逻检查，如发现可疑情况，在处置的同时及时报告。按规定时间填写巡视记录（如消防通道、消防设施、消防器材、重要部位等）；随时坚守大门并与监控中心结合，发现情况及时赶赴现场处置应急事故，维护好采购人的办公秩序。执勤队员必须树立高度的责任心，在巡查过程中，要注意观察，决不放过任何可疑人员和可疑之处，发现异常情况应及时报告同时记录在案。

9.2.3 保安服务设施设备配备情况

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 设施设备名称 | 配备要求 | | 备注 |
| 由采购人提供 | 由投标人提供 |  |
| 1 | 保安用房 | 🗸 |  | 门卫室 |
| 2 | 办公设施设备 | 🗸 |  | 如办公桌椅等 |
| 3 | 安防设备 | 🗸 |  | 如消控设备、监控设备等 |
| 4 | 安保设施 | 🗸 |  | 如隔离带、警戒线、警示锥等 |
| 5 | 保安员工作装备及用品 |  | 🗸 | 如防暴靴、防暴叉等 |
| 合计 | |  |  |  |

**9.2.4各岗位具体工作要求**

（一）管理人员

（1）项目经理：全面负责保安服务项目的日常管理及各班次保安服务的现场管理，加强员工培训，保证就医秩序安全。持相关资格证书；身体健康、良好仪表形象，反应敏捷，洞察力强；服从公司管理，有较强的责任心、组织管理能力及沟通协调能力，无任何犯罪记录；有保安一线管理工作经验。

（2）保安主管：负责查岗、检查保安员坚守岗位情况，负责妥善安排在岗值勤人员的岗位，分派工作任务，组织替换岗，保证重点部位警卫人员不离岗。秩序维护，突发事件处理，病人排队保持一米线以及其他相关工作。

（3）领班：负责各班次保安服务的现场管理，加强员工培训，保证就医秩序安全。

（二）门岗保安员

（1）服务范围：负责医院出入口的安全管理，包含但不限于管理人员、车辆、物品的出入；主动问询并接待来访人员；严格控制大件物品进出门；严禁推销、拾荒、发小广告等闲杂人员进入。负责对停车场及职工停车场进出医院车辆的停放指引，做好停车区域车辆管理工作，提供安全有序、文明礼貌、专业的车辆停放管理服务。出现有固定车位而任意停放、不按规定任意停放、占用消防通道停车等情况时，应及时劝阻。

（2）总体要求：投标人须按照采购人相关规定，部分设置24小时值班岗。

（3）人员要求：具备相应岗位的上岗证书，有3年以上保安工作经验；保安员接岗时，必须穿着公司统一发放之服装；上班时，必须佩带胸卡，检查所有配备是否完整；在岗时，必须精神饱满，举止大方得体。坚持文明执勤，礼貌待人，热情主动帮助患者与家属。当值期间未有任何特殊理由，不得擅自离岗

（4）工作职责：

* 负责区域内的安全秩序维护；
* 出入物品控制：执勤保安应严格执行医院的物品管理工作程序，对于携入危险物品的要事先与相关部门核实，核实确认后方可放行，并告知其安全事宜；对于携出的物品，要严格管控，执勤保安应根据携带者出示的物品出门证核对物品的日期、时间、品名、数量、型号、事由等相关信息，确认无误、收取物品出门证后方可放行，并记录在相关的登记簿上、保存物品出门证以备查询。如携出者出示的物品出门证与实际携带的物品不符或无物品出门证，执勤保安不得放行。
* 禁烟督导：根据政府部门规定，医院内禁止吸烟，值班保安应在工作区域周围做好禁烟督导工作。
* 立岗：此岗位为立岗执勤，值班保安可采取立正及跨立姿势站立执勤，不得倚、靠、坐执勤；当值期间未有任何特殊理由，不得擅自离岗；不得脱岗。不得在岗位上睡觉、看书活干任何与工作无关的事情。
* 治安秩序维护：时刻保持高度警惕，敢于挺身而出制止犯罪活动及违法行为；密切关注大门周边情况，对小商小贩要积极劝离，对黄牛、医托和小广告散发者要坚决劝阻，对非法聚集和拉横幅、贴标语的行为要文明阻止并报当班主管、领班和经理。
* 做好上级交办的其他工作。

（三）驻守岗

（1） 认真学习治安保卫、法律法规知识及医院方安全管理要求，认真参与各类应急演练。熟练掌握消防灭火器材、治安反恐装备的使用方法，熟悉岗位的应急工作要求，具备扑灭初期火灾和处置突发事件的专业能力。

（2） 熟悉医院安全管理规定，遵守医院纪律和工作要求。

（3）在执勤时期做好住院部内及周边的治安巡查，及时阻止住院部内发生的争吵、斗殴等事件的发生。

（4）及时制止在住院部内进行的非法交易等影响正常医疗秩序的行为活动。

（5）形象要求：保安员接岗时，必须穿着公司统一发放之服装；上班时，必须佩带胸卡，检查所有配备是否完整；在岗时，必须精神饱满，举止大方得体。坚持文明执勤，礼貌待人，热情主动帮助患者与家属。当值期间未有任何特殊理由，不得擅自离岗。不得在岗位上倚靠、看书或做与工作无关的事情，密切注意医院内部的情况。遇有投诉时，在任何情况下，必须以礼相待，并记录投诉要点，及时通知主管。

（6）人员秩序维护：当值保安员应在每日门诊开门前，维持好挂号人员的排队秩序，及时阻止人员插队及拥挤现象，应组织、引导排队挂号人员有序进入门急诊内挂号。协助门急诊服务台和导医做好人群的疏导工作，做好高峰期候诊人员的管理，确保候诊人员的人身安全，防止踩踏事件的发生。

（7）治安秩序维护：当值保安员应密切关注倒号、卖号等现象，要及时阻止、劝阻“黄牛”倒号、卖号现象。加强对应急预案的演练，保证突发事件在萌芽状态得到控制，协助110做好医闹及不法分子的控制，确保医护人员的人身安全。服从医院保卫部工作人员的调遣，突发应急事件时，在接到通知后5分钟内到位。

（8）熟悉、掌握岗位的周边环境、布局、科室、保安系统及消防系统，以便一旦发生事故能应付自如。

（四）消防监控岗保安

（1）人员须持消防设施操作员四级及以上证书上岗。上岗前自我检查，按规定着装，仪容、仪表端庄、整洁，做好上岗前交接签名，接班人员要按规定提前10分钟到达岗位，不得擅自离开岗位，保持通信联络畅通，保证有线电话、无线对讲机等通信设备始终处于良好的工作状态；不占用监控室电话处理与监控、报警、指挥无关的事情。

监控室值班人员负责监控火灾自动报警系统和灭火系统等相关消防设施设备的运行状况，及时处理各类报警，并妥当填写《监控室值班记录》。

（2）治安监控、消防报警系统昼夜开通，设立24小时监控值班岗，全面了解和严密监控安全状况，严禁脱离岗位，认真监控，及时报警，保证医院和职工财产及人身安全。

（3）掌握各监控点的分布及其监控范围，密切注意重点监控区域，及时对监控信息复核处置。发现不安全因素或可疑情况，立即进行现场复核（视频搜索、录像回放、电话询问等）；必须严格按照依照每一小时对各重点监控点进行巡视，对已确定的可疑情况，迅速上报保卫部，并与现场安保人员保持联系，配合其抓获或查证可疑目标；可疑情况经复核或巡查确认后，及时向保卫部汇报；遇情况紧急或突发事件，迅速拨打相关报警电话。

（4）发现火灾自动报警时，应立即通知保安经理、保安巡逻人员或消防值班员迅速赶赴报警现场，查明情况。如是误报，应尽快复位，并通知专职维护人员查明情况，同时做好值班记录。做好监控、报警仪器的清洁保养工作，当监控报警仪器及设备发生故障时，应立即通知工程部门尽快排除故障，做好详细记录。

（5）认真做好监控值班记录，建立岗位记事本，发现异常情况应记录备案，交接班时要说清楚情况和动态，对未处理完的工作应向下一班做好书面和口头移交。接班人员未到岗时，本班值勤人员不得擅自离岗。

（6）按照采购人工作需求合理排班，建立完善值班值守工作要求，随时响应配合采购人的工作要求，及时赶赴现场处置突发事件，维护好医疗秩序；

（7）突发事件管理：遇有聚众闹事、寻衅滋事、偷盗、抢劫、行凶、纵火等违法犯罪活动时应立即启动应急预案，并向公安机关和采购人报告，协助迅速平息事件，把损失降到最低限度；发生医疗纠纷时，全力保护医务人员的人身安全。

（五）巡逻岗保安

（1）认真学习治安保卫、法律法规知识医院方安全管理要求，认真参与各类应急演练。熟练掌握消防灭火器材、治安反恐装备的使用方法，熟悉岗位的应急工作要求，具备扑灭初期火灾和处置突发事件的专业能力。

（2）检查公共区域内消防器材的情况，发现状况及时上报。

（3）熟悉医院安全管理规定，按照计划在规定的时间、路线进行巡逻并做好记录。

（4）巡逻岗保安每天（24小时）对守护区域全面巡查，做好及时上报和记录工作；

（5）负责巡查驻地出入口、周界区域、公共通道等部位的门窗锁闭，消防通道畅通，技、消防设施有效性等工作，及时发现和消除各类治安火灾隐患，做好报告和记录。

（6）负责盘查可疑人员、物品、车辆以及检查施工区域的人员资质，施工许可或动火证明，根据情况妥善处理，做好报告和记录。

（7）负责各区域消防通道的巡逻，不得造成消防通道的堵塞。

（8）落实上级布置的其他专项安保任务。

（六）安检岗保安

服务范围：对所有进入医院的人员进行安全检查，包括但不限于患者、家属、医护人员和访客，确保他们不携带任何危险物品。维护医院的公共秩序，对发生的冲突和纠纷进行及时调解，防止事态扩大。巡查医院内部设施，如消防设备、安全出口等，确保其完好无损并时刻处于备用状态。定期组织安全培训和演练，提高医护人员和患者的安全意识和应对突发事件的能力。与其他安保部门保持密切沟通与协作，共同维护医院的安全环境。

（1）保障医疗场所安全的重要防线，主要负责人员、物品的安全检查，防止危险物品进入医院，维护就医秩序和环境安全。

（2）物品检验：

* 通过X光机、手持金属探测器检查包裹。
* 开箱检查可疑物品（如液体、粉末、金属物品等）
* 禁止携带危险品（刀具、易燃易爆物、酒精等）

（3）违禁品处理

* 暂扣危险物品并登记，移交保卫科处理。
* 对管制刀具等违禁品立即报警。

（4）秩序维护：维持安检通道秩序，防止拥挤、插队；设置“一米线“，保持安全距离；

（5）纠纷处理：耐心解释安检政策，避免冲突；对拒不配合者妥善处理，必要时报警 。

9.2.5 保安用品明细表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **工具名称** | **单位** | **数量** |
| 1 | 网络对讲机 | 台 | 30 |
| 2 | 可充电手电筒 | 个 | 30 |
| 3 | 雨鞋 | 双 | 40 |
| 4 | 雨伞 | 把 | 40 |
| 5 | 6门更衣箱 | 个 | 15 |

**10 安全文明作业要求和应急处置要求**

（1）在提供服务期间为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人若违反规定而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供物业服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供物业服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

（7）中标人应提供7天×24小时应急响应服务，若合同期间发生紧急情况、重大事件及其他需要中标人配合的，中标人应快速、及时赶到现场，根据采购人要求实施相关应急处理，并协同有关单位和部门做好相关善后工作。

**11考核管理办法和要求**

（1）考核形式：每月由采购人平时随机巡检考核。

（2）考核标准：依据考核结果，按得分高低分为好、较好、及格、差四个等级。

| 考核单位 | 考核分 | 评分依据 | 等级 |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购人 | 90分以上 | 1.全年安保无安全事故；2.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；3.客户满意度达到≥90% 以上； | 好 |
| 80分～89分 | 1.全年安保无安全事故；2.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；3.客户满意度达到≥85% 以上； | 较好 |
| 70分～79分 | 1.全年安保无安全事故；2.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；3.客户满意度达到≥75% 以上； | 及格 |
| 70分以下 | 1.全年安保无安全事故；2.服务达到管理服务承诺及质量保证措施；3.客户满意度达到≥70% 以上； | 差 |

（3）奖惩措施：

A、每月平均考核等级结果是“好”的，支付考核当月合同费用的100%。

B、每月平均考核等级结果是“较好”的，支付考核当月合同费用的70%。

C、每月平均考核等级结果是“及格”的，支付考核当月合同费用的40%。

D、月考核等级结果是“差”的，自行终止服务合同，由此产生的一切法律后果及所有相关费用由服务单位承担。

E、考核标准：考核成绩90分以上（含90分）为好，80以上（含80分）为较好，70以上（含70分）为就及格，70分以下为差。

四、投标报价须知

**12 投标报价依据**

12.1 投标报价计算依据包括本项目的招标文件（包括提供的附件）、招标文件答疑或修改的补充文书、工作量清单、项目现场条件等。

12.2 招标文件明确的服务范围、服务内容、服务期限、服务质量要求、售后服务、管理要求与服务标准及考核要求等。

12.3 岗位设置一览表说明

12.3.1 岗位设置一览表应与投标人须知、合同条件、项目质量标准和要求等文件结合起来理解或解释。

12.3.2 采购人提供的**岗位设置一览表**是依照采购需求测算出的**各岗位最低配置要求**，与最终的实际履约可能存在小的出入，各投标人应自行认真踏勘现场，了解招标需求。投标人如发现**该表**和实际工作内容不一致时，应立即以书面形式通知采购人核查，除非采购人以答疑文件或补充文件予以更正，否则，投标人不得**对岗位设置一览表中的岗位类别和数量进行缩减**。

**13投标报价内容**

13.1依据本项目的招标范围和内容，中标人提供物业管理服务，其投标报价应包括人工、材料、绿化、管理费、税金等费用。

13.2除投标需求中另有说明外，本项目投标报价（即投标总价）应包括招标文件承包范围内的全部工作内容，以及为完成项目服务内容与要求而发生的辅助性、配合性的相关费用，并且充分考虑合同包含的责任、义务和一般风险等各项全部费用。

13.3投标报价应将所有工作内容考虑在内，如有漏项或缺项，均属于投标人的风险。投标人应逐项计算并填写单价、合计价和总价，投标人没有填写单价和合计价的项目将被认为此项目所涉及的全部费用已包含在其他相关项目及投标总价中。

13.4投标人应考虑本项目可能存在的其他任何风险因素，包括政策性调价、人工和材料成本增涨、因设备使用年限增长引起的维修成本增加和效能衰减等，可对每一年度的投标报价做适当的递增。

13.5投标人按照投标文件格式中所附的表式完整地填写开标一览表及各类投标报价明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格构成等。

投标人只需在《开标一览表》中报出第一年度的投标价格，后几年合同价，按照当年度核定的工作内容，参照实际中标价格确定。

13.6 投标报价组成表

| **项目** | | **要求** | **分项报价** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 人工成本 | 包括工资、社会保险和按规定提取的福利费 |  |  |
| 2 | 材料费 | 项目服务过程中产生的相关材料费，包括但不限于保安工具材料费。保安工具材料费详见9.2.5 保安用品明细表 |  |  |
| 3 | 其他（如有） | 投标人认为本表中未能包括的其他必要费用 |  |  |
| 4 | 管理费 | 按（1+2+3）的%计取 |  |  |
| 5 | 税金 | 按国家及上海市规定缴纳 |  |  |
| **投标总价** | | |  |  |

备注：投标人应按照服务项目的特点和性质，分项说明并计算出本项目范围内各人员费用的组成。成本测算和列项要求完整、成本分析依据充分，人员、材料经费测算合理。

**14投标报价控制性条款**

14.1 投标报价不得超过公布的预算金额或最高限价，其中各年度或各分项报价（如有要求）均不得超过对应的预算金额或最高限价。

14.2 本项目只允许有一个报价，任何有选择的报价将不予接受。

14.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。不得违反法规标准规定或合同约定，不得通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

**★**14.4 经评标委员会审定，投标报价存在下列情形之一的，该投标文件作无效标处理：

14.4.1 对岗位设置一览表中的岗位配置数进行缩减的；

14.4.2 投标报价和技术方案明显不相符的；

五、政府采购政策

**15促进中小企业发展**

**★**15.1中小企业（含中型、小型、微型企业，下同）的划定按照《中小企业划型标准规定》（工信部联企业【2011】300号）执行，参加投标的中小企业应当提供《中小企业声明函》（具体格式见“投标文件格式”），反之，视作非中、小微企业，不具备参与投标资格。如项目允许联合体参与竞争的，则联合体中各方均应为中小企业，并按本款要求提供《中小企业声明函》。

**★**15.2 事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

**★**15.3 如项目允许联合体参与竞争的，组成联合体的中型企业和其他自然人、法人或者其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。

**★**15.4供应商如提供虚假材料以谋取成交的，按照《政府采购法》有关条款处理，并记入供应商诚信档案。

**16 促进残疾人就业**（注：仅残疾人福利单位适用）

16.1 符合财库【2017】141号文中所示条件的残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

16.2残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当按财库【2017】141号规定的《残疾人福利性单位声明函》（具体格式详见“投标文件格式”），并对声明的真实性负责。