
上海市青浦区政府采购中心

招 标 文 件

项目编号：QPZFCG2025-067

项目名称：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青
浦分院物业管理服务项目

采购人：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青
浦分院

集中采购机构：上海市青浦区政府采购中心
2025 年 4 月

目 录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 政府采购主要政策

第四章 招标需求

第五章 评标方法与程序

第六章 投标文件有关格式

第七章 合同书格式和合同条款

采购需求附件

第一章 投标邀请

项目概况

复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目 招标项目的潜在投标人应在上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）获取招标文件，并于 2025-05-21 10:00（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：**QPZFCG2025-067**）

项目名称：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目

采购方式：公开招标

采购编号：1825-00002028

预算金额：15264000 元。

最高限价（如有）：无

采购需求：本项目复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目，共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

合同履行期限：自合同签订之日起一年。本项目采取一次采购三年享用，分年签订合同的方式实施。

本项目 否接受联合体。

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：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

3. 本项目的特定资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；
- 2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

- 3.1、本项目预算为 15264000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目非专门面向中小企业采购。

3.3、本项目**不允许**接受联合体投标。

三、获取招标文件：

时间：**2025-04-30**至**2025-05-13**（提供期限自本公告发布之日起不得少于5个工作日），每天上午**00:00:00~12:00:00**，下午**12:00:00~23:59:59**（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

方式：网上获取

售价：0元

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：**2025-05-21 10:00**（北京时间）

投标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

开标时间：**2025-05-21 10:00**

开标地点：上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）

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

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在**投标截止时间前**尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，以免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为**投标未完成**。

七、联系方式

采购人：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院

地址：青浦区浦泰路 1003 号

邮编：201713

联系人：由天钰

电话：39201100

传真：/

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：董丽、钱晓贇、刘君妍

电话：021-59732311

传真：021-59732489

第二章 投标人须知

前附表

一、项目概况

1、项目名称：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目

2、招标编号：详见招标公告（代理机构内部项目编号：QPZFCG2025-067）

3、预算编号：1825-00002028

4、项目主要内容、数量及要求：本项目复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目，共 1 个包件。服务内容：具体详见采购需求。

5、服务期限：自合同签订之日起一年。本项目采取一次采购三年享用，分年签订合同的方式实施。

6、服务地址：上海市青浦区朱家角镇浦泰路 1003 号

7、采购项目需要落实的政府采购政策情况：推行节能产品政府采购、环境标志产品政府采购。促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。规范进口产品采购政策。

（采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：物业管理）

二、招标人

采购人：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院

地址：青浦区浦泰路 1003 号

邮编：201713

联系人：由天钰

电话：39201100

传真：/

集中采购机构：青浦区政府采购中心

地址：青浦区城中西路 38 号南楼 305

邮编：201799

联系人：董丽、钱晓贇、刘君妍

电话：021-59732311

传真：021-59732489

三、合格供应商条件

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：本项目执行以下政策:促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3. 本项目的特定资格要求：

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条的规定；

2、未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

3.1、本项目预算为 15264000 元人民币，超过预算的投标不予接受。

3.2、本项目非专门面向中小企业采购。

3.3、本项目不接受联合体投标。

四、招标有关事项

招标答疑会：不召开

踏勘现场：不组织

投标保证金：不收取

招标代理费：不收取

投标有效期：自开标之日起不少于 90 天

投标截止时间：详见招标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

递交投标文件方式和网址：

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标地点网址：上海市政府采购信息平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）

评标委员会的组建与评标方法：详见第五章《评标方法与程序》。

中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》。

五、其它事项

付款方式：按合同条款约定支付。

履约保证金：不收取。

质量保证金：不收取。

六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“操作须知”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《投标邀请》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台。网址：home.zfcg.sh.gov.cn）招投标系统进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “货物和服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的采购人和集中采购机构。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “甲方”系指采购人。

2.7 “乙方”系指中标的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台（上海政府采购网），网址：home.zfcg.sh.gov.cn。该平台由上海市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《投标邀请》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被省级及以上政府采购监督管理部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3.4 联合体投标

3.4.1 两个以上的自然人、法人或者其他组织以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方均应具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，按招标文件规定向采购人提交“联合投标协议书”，应载明联合体主办方、各方承担的工作和义务，由主办方代表联合体参加政府采购活动；联合体各方应共同与采购人签订采购合同，就合同约定事

项对采购人承担连带责任。

3.4.2 联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的,应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。以联合体形式参加政府采购活动的,联合体各方不得再单独参加或与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

3.4.3 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的,联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

4. 合格的货物和服务

4.1 投标人对所提供的货物和服务应享有合法的所有权,没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等权利,而且不存在任何抵押、留置、查封等产权瑕疵。

4.2 投标人提供的货物和服务应当符合招标文件的要求,其质量应当完全符合国家法律法规和相关政策规定,符合国家标准、行业标准或者地方标准;均有标准的以高(严格)者为准,没有国家标准、行业标准和企业标准的,按照通用标准或者符合采购目的的特定标准确定。

4.3 投标人提供的货物应当是全新的、未使用过的,应当说明投标货物的来源地,如投标货物非投标人生产或制造的,则应当按照招标文件的要求提供其从合法途径获得该货物的相关证明。

5. 投标费用

不论投标的结果如何,投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用,招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息,包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知,招标人均将通过“上海政府采购网”(<http://home.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间,请及时关注以上媒体的相关信息,投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息,由此所产生的一切后果和责任由投标人自行承担,招标人在任何情况下均不对此不承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的,可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或者书面等形式。对投标人的询问,招标人将依法及时作出答复,但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的,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,以书面形式向招标人提出质疑。其中,对招标文件的质疑,应当在其下载招标文件之日(以电子采购平台显示的报名时间为准)起七个工作日内提出;对招标过程的质疑,应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出;对中标结果的质疑,应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。投标人应当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,超过次数的质疑将不予受理。以联

合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。委托代理人提出质疑的，应当提交投标人签署的授权委托书和代理人合法、有效的工作和身份证明。授权委托书应当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。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人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。

7.4 投标人提出质疑应按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的有关规定提交质疑函和必要的证明材料。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。质疑函应按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网（<http://www.ccgp.gov.cn>）右侧的“下载专区”下载。投标人为自然人的，应由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，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。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）的有关规定办理。质疑函或者授权委托书的内容不符合《投标人须知》7.3 条和 7.4 条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

7.6 投标人应当采取当面递交的形式向上海市青浦区政府采购中心（地址：青浦区城中西路 38 号南楼 308 室；联系电话：021-59729792）提交质疑书，不接受邮寄、传真等其它送达方式。

7.7 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人及相关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.8 如果对投标人询问或者质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或者质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第 55 条之规定双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**,通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录,并对供应商信用记录进行甄别,对列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商,将拒绝其参与政府采购活动;两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体,以一个供应商身份共同参加政府采购活动的,将对所有联合体成员进行信用记录查询,联合体成员存在不良信用记录的,视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的,以《投标邀请》、《招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成:

- (1) 投标邀请(招标公告)
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购主要政策
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容(如有的话)

10.2 本招标文件阐明了投标人所需提供的货物和服务的范围和招标投标程序,是本次招标活动具有法律效力的文件。投标人应仔细阅读招标文件及补充文件的所有内容,并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料,或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应,则投标有可能被认定为无效,其风险由投标人自行承担。

10.3 投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责,了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标,不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求,否则,由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4 投标人应按照招标文件规定的日程安排,准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 在投标截止时间15日前,招标人可以根据项目的需要对招标文件进行必要的澄清或者修改,通过“上海政府采购网”以澄清公告形式发布,并且通过电子邮件发送给已下载

招标文件的所有供应商。如果澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，且澄清公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的，则应相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清公告中的规定为准。

11.2 招标文件的澄清和修改内容为招标文件的组成部分，当招标文件与澄清公告就同一内容的表述不一致时，以最后发出的文件内容为准。澄清公告与招标文件具有同等的法律效力。

11.3 招标文件的澄清、答复、修改或者补充都由招标人以澄清公告的形式发布和通知，除此以外的其他任何澄清、修改的方式以及澄清、修改的内容均属无效，不得作为投标依据，否则，由此导致的风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

11.4 招标人召开开标前答疑会的，投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的，投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加，其风险由投标人自行承担，招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的，投标人可自行决定是否踏勘现场，投标人需要踏勘现场的，招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便，投标人进行现场踏勘时应当服从招标人安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时，应当公平、公正、客观，不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况，除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外，其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考，招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件的编制

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外，以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位，招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，一律采用中华人民共和国法定计量单位（货币单位：人民币元）。

14. 投标有效期

14.1 投标有效期从提交投标文件的截止之日起算，在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应，将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下，在原投标有效期期满之前，招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长投标有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期，但不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件，其有效期至中标人全部合同义务履行完

毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件三部分构成。

15.2 商务响应文件、技术响应文件和相关证明文件所应包含的内容，以第四章《招标需求》规定为准。

15.3 电子采购平台对投标文件包含的内容和格式有相关规定的，应按照电子采购平台的规定办理并以其规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件包括但不限于以下部分：

- (1)《投标函》；
- (2)《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3)《报价明细表》（详见第六章）；
- (4)《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- (5)《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (6)法人代表授权委托书（详见第六章）；
- (7)投标人基本情况简介（详见第六章）；
- (8)中小企业声明函（中小企业提供）；
- (9)《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定需要提交的材料；
- (10)相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）；
- (11)招标文件规定需要提供的其它材料。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。投标人不按照招标文件提供的格式填写《投标函》或者填写不完整的，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

17.2 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供货物和相关服务的名称、规格型号、来源地、数量、价格、交付时间、质量保证期等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》在开标时公布。投标人未按照招标文件和电子采购平台所提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》或者未提供《开标一览表》导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关行业管理服务收费的相关规定，结合自身服务

水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应是投标人为提供本项目所要求的全部服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：（1）本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求。（2）本招标文件明确的服务标准及考核方式。（3）其他投标人认为应当考虑的因素。

19.3 投标人提供的货物和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。投标人不得违反标准规范规定或者合同约定，通过降低货物和服务质量、减少货物和服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种货物或服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以拒绝。投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以拒绝。

19.5 投标人应按照《招标需求》的要求和招标文件中关于报价的规定进行报价。投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写报价明细表，说明其拟提供的货物和服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.6 投标应以人民币报价。

20. 《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》

20.1 投标人应当按照招标文件所提供的格式逐项填写并提交《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标人未按照招标文件的要求对《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》中规定的项目内容作出响应的为无效投标。

20.3 投标文件未提供《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》的为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时将按照《投标人须知》第 32 条“投标文件错误的修正”的规定处理。

22. 投标文件编制的响应性

22.1 技术响应文件

①投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求应全面完整地做出响应并编制项目组织方案，以证明其投标的货物和服务符合招标文件规定。

②技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

22.2 相关证明文件

投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应在上海政府采购网下载电子招标文件，使用上海政府采购网提供的客户端投标工具编制投标文件，并使用其数字证书进行电子签名。

23.2 投标人应按照招标文件和电子采购平台规定的内容、格式和顺序编制投标文件。凡招标文件提供有相应格式的，投标文件均应完整地按照招标文件提供的格式打印、填写并按要求在网上投标系统上传。投标文件内容不完整、格式不符合导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由投标人自行负责，投标人需承担其投标在评标时因此被扣分甚至被认定为无效标的风险。

23.3 投标人应按照招标文件和电子采购平台的格式要求填写相关内容。投标文件中凡是招标文件要求签署、盖章之处，均应由投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署和加盖公章。（不包含合同专用章、投标专用章等企业专用章）投标人应写明全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按照招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如果投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式之内容）并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处，须加盖投标人公章或由法定代表人或法定代表人授权的代表签字（或盖章）。投标文件因字迹潦草或表述不清所引起的后果由投标人自负。

23.4 其中对《投标函》、《开标一览表》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》，投标人未按照上述要求加盖公章的，其投标无效。若《法定代表人授权委托书》中没有法定代表人签字或者盖章的，投标人投标无效。

23.5 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策，也是政府采购应尽的义务和职责，需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前，少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题，既增加了制作成本，浪费了宝贵的资源，也增加了评审成本，影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求，提请投标人在制作投标文件时注意下列事项：

（1）评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此，投标文件应根据招标文件的要求进行制作，内容简洁明了，编排合理有序，与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

（2）投标文件应规范，应按照规定格式要求规范填写，扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定，在电子采购平台中按要求填写和上传所有投标内容。

投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。由于投标人的原因造成其投标文件未能加密而导致投标文件在开标前泄密的，由投标人自行承担责任。

24.2 投标文件中含有公章，防伪标志和彩色底纹类文件（如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等）应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响的，由投标人承担相应责任。招标人可以要求投标人提供文件原件进行核对，投标人须按时提供，否则投标人须接受可能对其不利的评标结果，招标人将对投标人进行调查，如发现有弄虚作假或者欺诈行为的，按有关规定处理。

24.3 投标文件中投标人营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证等证明材料应清晰显示，如果因文件上传、扫描不清晰等原因导致《资格条件响应表》和《实质性要求响应表》所列项目内容不能进行审查的为无效投标。

24.4 投标人应充分考虑到网上投标可能发生的技术故障、操作失误和相应风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人的投标内容缺漏、不一致或者投标失败的，招标人不承担任何责任。

24.5 投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请（招标公告）》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》的规定酌情延长投标截止期的情况下，招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件，招标人均将拒绝接收。

25.4 投标截止与开标时间均以电子采购平台显示的时间为准。

26. 投标文件的修改和撤回

（1）在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购人或者采购代理机构。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

（2）投标截止后，投标人不得修改或者撤回其投标。

27. 串通投标的有关规定

在投标过程中有以下情形之一的，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。

28. 其他投标无效的规定

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

- (一) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；
- (二) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；
- (三) 不具备招标文件中规定的资格要求的；
- (四) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；
- (五) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；
- (六) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

五、开标

29. 开标

29.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

29.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的投标人应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、公布开标结果，每一步骤均应按照电子采购平台的有关规定操作。

29.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人应进行签到操作，在签到完成后由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。投标人签到和解密的操作时长分别为一小时，投标人应在规定时间内完成签到和解密操作，逾期未完成的，视为放弃投标（但因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或者解密的除外）。如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

29.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》的内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的，视为其确认《开标记录表》内容。投标人未参加开标的，视同其认可开标结果。

29.5 开标结束后，招标人根据《资格条件响应表》内容对投标文件进行资格性审查，审查每份投标文件是否满足投标人资格要求。若合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评标

30. 评标委员会

30.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

30.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

31. 投标文件符合性审查

31.1 在详细评标之前，评标委员会要对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，

以确定其是否满足招标文件的实质性要求。实质性响应是指投标文件与招标文件要求的条款、投标人资格、条件和规格相符，没有招标文件所规定的无效投标情形。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

31.2 没有实质性响应招标文件要求的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或者撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

31.3 开标后，招标人将拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

31.4 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。但是《评标方法与程序》中有规定的，在评标时则根据规定对其进行扣分。

32. 投标文件错误的修正

32.1 投标文件中若出现以下前后不一致和矛盾之处，按照下列规定进行修正：

(1) 电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

(2) 投标文件中“开标一览表”内容与“报价明细表”及投标文件其它内容不一致的，以“开标一览表”内容为准；

(3) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(4) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表总价为准，并修改单价；

(5) 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；

(6) 对投标文件中不同文字文本的解释发生异议的，以中文文本为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价按规定经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

32.2 投标文件中如果有其他错误或矛盾，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于错误或者矛盾的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错的投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

32.3 上述修正或处理结果对投标人具有约束作用。

33. 投标文件的澄清

33.1 为了对投标文件审查、评价和比较，评标委员会可分别要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显的文字和计算错误的内容等问题进行澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点派授权代表向评标委员会作出说明或者答复。

33.2 投标人的澄清、说明或者补正应采用书面形式（加盖公章），由法定代表人或者其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件范围或者改变投标文件的实质性内容。投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

34. 投标文件的评价与比较

34.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

34.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

34.3 提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；若评审得分相同的，由评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个投标人获得中标人推荐资格，招标文件未作规定的，采取随机抽取方式确定，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

35. 评标的有关要求

35.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

35.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

35.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

35.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

36. 确认中标人

除了《投标人须知》第 39 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

37. 中标公告及中标、未中标通知

37.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”发布中标公告，公告期限为一个工作日。

37.2 中标公告发布后，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标。向其他未中标人发出《中标结果通知书》，《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

37.3 在公告中标（成交）结果的同时，未中标人的法定代表人携带本人身份证或法定代表人的授权代表携带《法定代表人授权委托书》、本人身份证可至上海市青浦区政府采购中心领取本投标人的未中标告知单（内容包括资格审查、符合性审查的情况及被认定为无效投标（响应）的原因、评审得分与排序，评标委员会的总体评价）。

38. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

39. 招标失败和终止招标活动

1、招标失败。在投标截止后，参加投标的投标人不足三家的；或者在评标时发现符合专业条件的投标人或者对招标文件做出实质响应的投标人不足三家的，由评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”发布招标失败公告。

2、终止招标。

（1）因重大变故导致采购任务取消的，招标人有权在发布招标公告、资格预审公告或者发出投标邀请书后终止招标活动。

(2) 终止招标的，招标人将会在原公告发布媒体上发布终止公告，以书面形式通知已获取招标文件的所有潜在投标人。已经收取投标保证金的，招标人将在终止采购活动后 5 个工作日内，退还所收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

八、授予合同

40. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 36 条规定所确定的中标人。

41. 签订合同及付款

41.1 本项目中标人与采购人应在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

41.2 按照合同有关条款支付价款。

42. 其他

42.1 招标人将对开标、评标现场进行全程录音录像。

42.2 采购云平台有关操作方法可以参考采购云平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“操作须知”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 招标需求

一、项目概述

详见附件《采购需求》。

二、项目服务的内容及要求

详见附件《采购需求》。

三、项目实施的依据和标准

1. 实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

2. 执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述采购需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

四、项目服务与管理要求

1. 本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2. 投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3. 服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人应为中标人在职人员且应是该项目实施服务的实际管理者。应具有类似本项目的服务管理经验。项目负责人如有不尽其职或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求终止合同，由此造成的责任由中标人负责。

3.3 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.4 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.5 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 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服务管理措施。同时应适当考虑投保足够份额的**保险**，并在报价（其他费用）中列支必须的费用清单。

4. 人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

5. 转包与分包：

本项目合同不得分包、转包。

五、服务标准与验收要求

1. 投标人提供的服务应符合国家、地方及相关政府管理部门和行业与本项目有关的各项服务标准、规范、规章要求，并满足采购人实际需求。标准、规范等不一致的，以要求高的为准。

2. 本项目验收将由采购人组织进行或委托第三方进行。

六、投标文件的编制要求

投标人应按照第二章《投标人须知》中的相关要求编制投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）以下内容：

1. 商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》；
- （2）《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- （3）《报价明细表》（详见第六章）；
- （4）《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》；
- （5）《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- （6）法人代表授权委托书（详见第六章）；
- （7）投标人基本情况简介（详见第六章）；
- （8）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时公告）；
- （9）参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明：
参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录的声明函，截止至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的声明。
- （10）提供健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明；
- （11）投标人质量管理体系等方面的认证证书；
- （12）相关证明文件（投标人应按照招标文件所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）；
- （13）招标文件规定需要提供的其它材料。
- （14）无关联关系承诺

2. 技术响应文件由以下部分组成：

- （1）技术响应内容，按有关表格填写：
 - ①投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表；
 - ②主要管理制度一览表；
 - ③人员来源一览表；
 - ④拟投入本项目的主要设备一览表；
 - ⑤本项目日常消耗材料明细表；
 - ⑥项目经理情况表；
 - ⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表；

⑧投标人近三年类似服务项目一览表。

(2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案，至少包含以下内容：

①整体服务方案策划及实施方案：

A 服务定位和目标：结合本项目情况，提出管理服务的定位和具体目标。

B 重点难点的应对措施或改进现状措施：对本项目重点难点进行分析，提出有针对性的应对措施或者改进现状的措施。

C 各分项服务的实施安排：介绍由供应商自己承担的各分项服务情况，包括实施计划、安排和思路，供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等。

D 应急预案和紧急事件处置措施：供应商对防台、防汛、防火、防震、突发事件等各类紧急事件所准备的预案及处置措施以及应急预案的培训和演练安排。

E 服务方式、特色管理或创新管理：对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

②健康和安全管理：

A 健康管理：应承诺提供员工相关健康证明，并阐述对员工职业健康的管理思路和实施措施。

B 安全管理：供应商应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

④项目人员配置：投标人拟投入本项目的人员情况，包括项目经理和专业人员等及各岗位的职责，介绍人员来源情况及管理机制等人员管理制度。

如本项目要求中标方在一定比例上保留现有服务人员的，投标人需说明自己在这方面的承诺。

⑤项目经理：投标人需提供可以说明其文化水平、工作经验、工作业绩、管理能力等专业水平的证明材料。

⑥人员来源及人员管理机制

⑦服务承诺和考核方法：

A 投标人关于业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人对考核方法及标准的相关承诺。

⑧与前任物业服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查

验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业服务人员的要求，投标人还应提供对原物业服务人员的吸纳安置方案。

⑨通过质量管理体系认证等情况：投标人通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证，环境管理体系认证、信息安管理体系认证、能源管理体系认证的情况，并提供相关证书复印件。

⑩其他必要的说明。例如投标人对本项目的合理化建议等。

(3)《投标人近三年类似项目一览表》：

(4)按照本项目需求提供其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格条件响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《实质性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

（一）评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

（二）评标委员会

1、本项目评标工作由评标委员会负责。招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2、评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

（三）评标程序

本项目评标工作程序如下：

1、符合性审查。评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2、澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。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，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3、比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《投标评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

4、推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。如果供应商最终得分相同，则按报价由低到高确定排名顺序，如果报价仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性审查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）

满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

(3) 评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，按照其他投标人相同项的最高报价计算其缺漏项价格，经过计算的缺漏项价格不超过其投标报价10%的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中，经过计算的缺漏项价格超过其投标报价10%的，其投标无效。

(4) 如果本项目非专门面向中小企业采购，对小型和微型企业投标人的投标价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。如果本项目非专门面向中小企业采购且接受联合体投标（或参加谈判、报价），联合协议中约定小型或微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同总金额30%以上的，给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。联合体各方均为小型或微型企业的，联合体视同为小型、微型企业。组成联合体的大中型企业或者其他自然人、法人或其他组织，与小型、微型企业之间不得存在投资关系。中小企业投标应提供《中小企业声明函》，如为联合投标的，联合体各方需分别填写《中小企业声明函》。

(5) 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。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100分）

评审内容	评审因素	分值	类型	评审标准
报价得分	报价得分	0-15	客观分	报价得分=价格分值×（评标基准价/评审价）
整体服务方案策划及实施方案	服务定位和目标	0-6	主观分	对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定的合理性。
	重点难点的应对措施或改进现状措施	0-6	主观分	对本项目重点难点的分析深度，应对或改进措施的情况。
	各分项服务的实施安排	0-6	主观分	对由供应商自己承担的各分项服务的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性，包括服务模式、运送方案、设施设备运维、人员培训方案以及供应商承诺投入本项目中的设施设备情况等况进行综合评审。

	应急预案和紧急事件处置措施	0-5	主 观 分	根据防台、防汛、防火、防震、突发事件人员调动机制等应急预案的数量多少和质量高低进行评分
	服务方式、特色管理或创新管理	0-4	主 观 分	对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。
节 能、环 保、健 康 和 安 全 管 理	节能措施	0-3	主 观 分	对节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行。
	环保管理	0-5	主 观 分	在垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的设想是否合理，管理举措是否现实可行。若无垃圾分类相关的描述，则本项不得分。
	健康管理	0-3	主 观 分	对员工职业健康的管理思路和实施措施是否合理、可行。
	安全管理	0-2	客 观 分	是否承诺购买雇主责任险和公众责任险，每承诺一项得 1 分。
项 目 管 理 组 织 架 构 及 管 理 制 度	机构及运作	0-5	主 观 分	项目管理机构各部门职责、内部管理及其运作方法与流程的合理性、科学性。
	管理制度	0-5	主 观 分	用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。
项 目 人 员 配 置	项目管理和专业人员配置	0-5	主 观 分	项目管理人员和专业技术人员的数量是否满足要求，人员素质能否匹配或优于招标需求。
	服务岗位人员设置	0-6	主 观 分	一般服务岗位人员的数量和素质的优劣。
	人员来源及人员管理机制	0-3	主 观 分	人员来源是否合法合规，人员管理机制是否合理，对人员流动等情况是否有相应的承诺（如人员变动年化率低于 15%等）。
项 目 经 理	文化水平	0-2	客 观 分	具有本科及以上学历得 2 分，具有大专学历得 1 分，否则本项不得分。（需提供学历证书）
	工作经验	0-3	客 观 分	具备三年及以上类似本项目物业管理经验的得 3 分，具备一年及以上类似本项目物业管理经验的得 1 分，否则本项不得分。

	工作业绩	0-2	主 观 分	根据该项目经理得到以往业主考核评价情况进行评分。
	管理能力	0-2	主 观 分	根据该项目经理是否有物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件进行评分。
服务承诺和考核方法	承诺的服务质量指标	0-2	主 观 分	承诺的各项服务质量指标能够完全满足招标文件各项要求的得 2 分，其他情况酌情给分。
	考核方法	0-2	主 观 分	对自身服务自查自纠的能力优劣，以及承诺的考核方法和标准的合理性、科学性。
近三年来类似项目业绩	近三年来类似项目业绩	0-3	客 观 分	投标人提供最近三年类似医疗机构物业服务项目业绩，需提供类似项目的有效合同，需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容，否则将可能不予认可。类似业绩由评委会根据本项目招标要求进行认定；每个类似项目业绩得 1 分，最多得 3 分。没有类似项目业绩的得 0 分。
通过质量管理体系认证等情况	通过质量管理体系认证等情况	0-5	客 观 分	通过质量管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分。
				通过职业健康安全管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分。
				通过信息安全管理体系统认证证书并在认证有效期内的，得 1 分。 通过能源管理体系认证证书并在认证有效期内的，得 1 分。
				通过环境管理体系认证并在认证有效期内的，得 1 分。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：_____（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _90_ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址：_____

电话、传真：_____

邮政编码：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人名称（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

2、开标一览表格式

复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目包 1

包号	项目名称	最终报价(总价、元)

说明：

（1）“最终报价（元）”指每一包件报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）其他影响报价因素也请各投标人在报价中统一考虑。

（4）电子采购平台自动汇总生成的《开标记录表》内容与投标文件中的《开标一览表》内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；《开标记录表》内容与《投标报价分类明细表》及投标文件其它部分内容不一致的，以《开标记录表》内容为准；

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3、报价明细表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	分类名称	年报价费用	说明	备注
	人员费用		含工资、社会保险和按规定提取的福利费	详见明细（ ）
	办公费用			详见明细（ ）
	装备费			详见明细（ ）
	...			详见明细（ ）
	保险费用		如雇主责任险、公众责任险等	详见明细（ ）
	投标人认为本表中未能包括的其他必要费用			详见明细（ ）
	利润		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
	税金		需填写该项目占报价的百分比	详见明细（ ）
报价合计				

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到分。

（2）投标人应按照《招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容 说明(是/否)	详细内容所 对应电子投 标文件名称	备注
1	法定 基本 条件	1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅需提供营业执照）符合要求， 提供具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明。法人分支机构参与政府采购的，应提供法人授权书（格式自拟）。			
		2、未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
		3、提供参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。			
2	联合体投标	本项目不接受联合体投标。			
3	法定代表人授权	1、若投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章），应按招标文件要求提供法定代表人授权委托书；2、按招标文件要求提供被授权人身份证。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

5、实质性要求响应表

项目名称：

招标编号：

包号：

序号	项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项 （响应内容	详细内容 所对应电	备注
----	------	-------------	----------------	--------------	----

			说明(是/否)	子投标文件名称	
1	投标文件内容、签署等要求	1、投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格条件响应表》、《实质性要求响应表》； 2、电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
2	投标有效期	投标有效期不少于 90 天。			
3	投标报价	1. 不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）；2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价；3. 投标报价不得超出招标文件标明的最高限价；4. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
4	服务期限	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
5	合同转让与分包	本项目合同不得分包、转包。			
6	付款方式	按照项目招标要求及合同有关条款执行。			
7	“★”要求	符合招标文件采购需求中标有“★”的要求： 本项目物业服务总人数不少于 212 人。			
8	公平竞争和诚实信用	不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。			
9	无关联关系承诺	1：本公司不是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； 2：与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目的投标。			

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

6、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

包号：

项目内容	具备的条件说明	响应内容说明 (是/否)	详细内容所对应 电子投标文件名称	备注

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

7、法定代表人授权委托书格式

致：青浦区政府采购中心

我_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

在此粘贴被授权人身份证复印件
(有照片一面)

委托人（法定代表人）签字或盖章：

投标人公章：

日期：

受托人签字或盖章：

住所：

身份证号码：

邮政编码：

电话：

传真：

日期：

8、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

1、单位名称：

2、地址：

3、邮编：

4、电话/传真：

5、成立日期或注册日期：

6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

1、实收资本：

2、资产总额：

3、负债总额：

4、营业收入：

5、净利润：

6、上交税收：

7、从业人数：

（三）其他情况：

1、专业人员分类及人数：

2、企业资质证书情况：

3、近三年内因违法违规受到行业及相关机构通报批评以上处理的情况：

4、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字或盖章：_____

投标人（公章）：_____

日期：____年____月____日

9、投标人近三年以来类似项目一览表

项目名称:

招标编号:

包号:

序号	年份	项目名称	项目内容	服务时间	合同金额 (万元)	用户信息		
						单位名称	经办人	联系方式
1								
2								
3								
4								
5								

说明:

(1) 近三年是指从开标之日起, 倒推三年以内正在进行或者已完成的项目。

(2) 需提供类似项目的合同复印件, 合同需体现合同的签约主体、项目名称及内容、合同金额、交付日期等合同要素的相关内容, 否则不算有效的类似项目业绩。

投标人授权代表签字: _____

投标人(公章): _____

日期: _____年____月____日

10、中小企业声明函

本公司(联合体)郑重声明, 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, 本公司(联合体)参加 _____ (单位名称) 的 _____ (项目名称) 采购活动, 服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业(含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业)的具体情况如下:

1. _____，属于**物业管理**；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员____人，营业收入为____万元，资产总额为____万元，属于_____（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日 期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，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。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》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指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，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

（4）如投标人为联合投标的，联合体各方需分别出具上述《中小企业声明函》。

（5）中标人享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策的，本声明函将随中标结果同时公告。

供应商应当按照采购文件中明确的采购标的对应行业出具中小企业声明函，而非按照供应商的经营范围出具中小企业声明函。

注：各行业划型标准：

（一）农、林、牧、渔业。营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 500 万元及以上的为中型企业，营业收入 50 万元及以上的为小型企业，营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（二）工业。从业人员 1000 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 300 万元

及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 300 万元以下的为微型企业。

（三）建筑业。营业收入 80000 万元以下或资产总额 80000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 6000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 300 万元及以上，且资产总额 300 万元及以上的为小型企业；营业收入 300 万元以下或资产总额 300 万元以下的为微型企业。

（四）批发业。从业人员 200 人以下或营业收入 40000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 20 人及以上，且营业收入 5000 万元及以上的为中型企业；从业人员 5 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为小型企业；从业人员 5 人以下或营业收入 1000 万元以下的为微型企业。

（五）零售业。从业人员 300 人以下或营业收入 20000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 50 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

（七）仓储业。从业人员 200 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（八）邮政业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（九）住宿业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十）餐饮业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 2000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十一）信息传输业。从业人员 2000 人以下或营业收入 100000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 100 万元以下的为微型企业。

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营

业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

（十三）房地产开发经营。营业收入 200000 万元以下或资产总额 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，营业收入 1000 万元及以上，且资产总额 5000 万元及以上的为中型企业；营业收入 100 万元及以上，且资产总额 2000 万元及以上的为小型企业；营业收入 100 万元以下或资产总额 2000 万元以下的为微型企业。

（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

（十五）租赁和商务服务业。从业人员 300 人以下或资产总额 120000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且资产总额 8000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且资产总额 100 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或资产总额 100 万元以下的为微型企业。

（十六）其他未列明行业。从业人员 300 人以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下的为微型企业。

11、参加政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明

我方参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

投标人（公章）：

日期：

12、监狱企业证明函

根据《财政部司法部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)的规定,本单位证明参加_____项目投标的_____ (投标人)为监狱企业。

省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)(盖章):

日 期:

13、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,本单位安置残疾人____人,占本单位在职职工人数比例____%,符合残疾人福利性单位条件,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。

单位名称(盖章):

日 期:

说明: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》享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件:

- (1)安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于25%(含25%),并且安置的残疾人人数不少于10人(含10人);
- (2)依法与安置的每位残疾人签订了一年以上(含一年)的劳动合同或服务协议;
- (3)为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费;
- (4)通过银行等金融机构向安置的每位残疾人,按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资;

(5) 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

14、具有健全的财务会计制度及依法缴纳税收、社会保障资金的书面声明

我方（供应商名称）符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条第一款第（二）项、第（四）项规定条件，具体包括：

1. 具有健全的财务会计制度；
2. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

特此声明。

我方对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（公章）

日期：

15、无关联关系承诺函

本公司（联合体）参加 _____（项目名称）采购活动，本公司承诺：

- 1：本公司不是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；
- 2：与本公司单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，没有参与本项目的投标；

特此承诺

本公司对上述承诺的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

供应商名称（盖章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与物业服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：
包号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在 投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

2、人员来源一览表

项目名称:

包号:

序 号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			
8			
.....			

说明：“人员来源”是指：本企业在职职工、前物业留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

3、项目经理情况表

项目名称:

项目编号:

包号:

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
----	--	------	--	------	--	------	--

毕业院校 和专业		从事本类 项目工作 年限		联系方式	
职业资格		技术职称		聘任时间	
主要工作经历：					
主要管理服务项目：					
主要工作特点：					
主要工作业绩：					
胜任本项目项目经理的理由：					

4、主要服务人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

项目组 成员姓名	年龄	在项目组 担任岗位	学历和 毕业时间	职称 及资质	进入本单位 时间	相关 工作经历	联系方式

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： _____年____月____日

5、服务承诺

项目名称：

服务体系及制度	（包括服务机构名称、地址、服务体系及相关制度）

服务内容 及 措施	(包括服务范围及内容, 服务计划及服务响应时间等)
联系方式	(包括联系人、地址、联系电话等)

投标人授权代表签字: _____

投标人(公章): _____

日期: _____年____月____日

6、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称:

包号:

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单 位所 有	租赁	其他
1								

2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

三、各类银行保函格式

1、预付款银行保函格式（根据项目需要）

致：（采购人名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据年月日与贵方签订的_号合同（以下简称“合同”）向贵方提供（货物和相关服务描述）。

根据贵方在合同中规定，卖方要得到预付款，应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、金额为（以大写和数字表示的保证金金额）的银行保函，以保证其正确和忠实地履行所

述的合同条款。

我行（银行名称）根据卖方的要求，无条件地和不可撤销地同意作为主要责任人而且不仅仅作为保证人，保证在收到贵方第一次要求就支付给贵方不超过（以大写和数字表示的保证金额），我行无权反对和不需要先向卖方索赔。

我行进而同意，要履行的合同条件或买卖双方签署的其他合同文件的改变、增加或修改，无论如何均不能免除我行在本保函下的任何责任。我行在此表示不要求接到上述改变、增加或修改的通知。

本保函自收到合同预付款起直至 年 月 日前一直有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在合同生效前提交。

2、履约保证金（银行保函）格式（根据项目需要）

致：_____（买方名称）

鉴于_____（卖方名称）（以下简称“卖方”）根据_____年_____月_____日与贵方签订的_____号合同向贵方提供_____（货物和服务描述）（以下简称“合同”）。

根据贵方在合同中规定，卖方应向贵方提交由一家信誉良好的银行出具的、合同规定金额的银行保函，作为卖方履行合同义务和按照合同规定提供给贵方的服务的履约保证金。

我行同意为卖方出具此保函。

我行特此承诺，我行作为保证人并以卖方的名义不可撤销地向贵方出具总额为_____（以大写和数字表示的保证金额）元人民币的保函。我行及其继承人和受让人在收到贵方第一次书面宣布卖方违反了合同规定后，就立即无条件、无

追索权地向贵方支付保函限额之内的一笔或数笔款项，而贵方无须证明或说明要求的原因和理由。

本保函自出具之日起至全部合同服务按合同规定验收合格后三十天内完全有效。

出证行名称：_____

出证行地址：_____

经正式授权代表本行的代表的姓名和职务（打印和签字）：_____

银行公章：_____

出证日期：_____

说明：1、本保函应由商业银行的总行或者分行出具，分行以下机构出具的保函恕不接受。

2、本保函由中标人在中标后提交。

第七章 合同书格式和合同条款

包 1 合同模板：

[合同中心-合同名称]

合同统一编号： [合同中心-合同编码]

合同内部编号：

合同各方：

甲方： [合同中心-采购单位名称]

地址： [合同中心-采购单位所在地]

电话： [合同中心-采购单位联系人电话]

联系人： [合同中心-采购单位联系人]

[供应商信息-联合体]

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》、《物业管理条例》、《公共机构节能条例》等法律法规的规定以及 复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务项目（采购项目名称）项目招标投标结果，甲乙双方遵循平等、自愿、公平、诚实信用的原则，就物业管理服务事宜经双方协商一致，订立本合同。

第一条 一般规定

（一）合同文件的组成

合同文件相互解释，互为说明。组成本合同的文件及优先解释顺序如下：

- （1）本合同协议书
- （2）中标通知书
- （3）投标文件及其澄清文件
- （4）招标文件及其澄清或补充文件
- （5）构成合同组成部分的其他文件

对本合同的未尽事宜，经双方协商一致后可另行签署补充协议。补充协议作为本合同的组成部分，与本合同具有同等法律效力。补充协议内容与本合同不一致处，从补充协议。

（二）遵守法律

1、甲乙双方在履行合同期间需遵守国家和本市有关法律法规和行业规范标准要求，对法律法规文件规定的物业管理服务单位需要获得的许可证、执照、证件、批件等，乙方需依法取得。

2、乙方应按时向所雇用人员发放工资，并按照规定办理有关保险，依法缴纳相应税费。

（三）保密责任

甲乙双方在订立和履行合同过程中负有保密责任，双方签订的保密协议作为合同附件。

（四）廉政责任

甲乙双方在物业项目招投标和履约过程中应严格遵守相关廉政建设法律法规和工作纪律要求，严格履行合同义务。双方签订的廉政协议作为合同附件。

第二条 物业管理服务范围

乙方所接受的物业管理服务范围是物业建筑产权标注区域，及其配套设施设备等资产在内的管理服务，不涉及资产的所有权。具体详见合同附件。

物业竣工图纸及物业构成明细应作为合同附件，物业构成明细以甲乙双方实际验收交接清单为准。

第三条 物业管理服务的内容和要求

具体服务内容和要求详见项目招标文件和乙方的投标文件。除上述约定的物业管理服务内容外，甲方因正常运营需要，需委托乙方提供其它服务，视为延伸服务，延伸服务的内容、标准和服务费用由双方另行约定。

第四条 管理服务的质量标准

乙方应在本合同履行期限内，对本物业的管理服务达到甲方在招标书中提出的、乙方在投标书中承诺的以及在管理服务方案中具体表明的质量标准。详见招标文件和乙方的投标文件。

第五条 合同期限

1、自合同签订之日起一年。本项目采取一次采购三年享用，分年签订合同的方式实施。

[合同中心-合同有效期]

第六条 合同价款

1、本合同价款按招标文件内容、范围，本次合同金额：**[合同中心-合同总价]**，大写人民币**[合同中心-合同总价大写]**

2、除根据合同约定在物业管理服务过程中人员岗位与服务内容需进行增减款项外，自本合同签订之日起或合同履行期间，如遇国家或地方部门征收新增或额外的税费、保险费，或国家和地方政府调整税率、最低工资、社保和住房公积金标准，甲方不再支付额外费用。

第七条 支付方式

（一）支付时间

双方约定物业管理服务费按月度支付。

（二）付款程序

在乙方完成物业管理服务各项工作，经甲方考核符合要求并确认无误后，由甲方组织向乙方支付。所有支付由甲方收到发票后 60 个工作日内，向乙方支付。如乙方的物业管理服务工作未达到所承诺的服务标准和要求，必须经整改达标后，方可支付当期的物业管理服务费用。

如经两次整改仍不合格，甲方有权终止物业管理服务合同。

第八条 甲方的权利义务

1、审定乙方编制的物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修计划和有关费用预算等，监督乙方管理服务工作的实施。甲方有权按照合同约定和法律规定的标准规范，对乙方实施的物业管理服务提出修改和变更建议。

2、负责协调、处理、解决本合同生效前发生的遗留问题，便于乙方开展工作。

3、制定、审议、修改物业管理区域共用部位和共用设施设备使用、公共秩序和环境卫生维护等方面的规章制度。审核涉及本物业公共部位固定资产配置、绿化和设备改造等事项，并根据批准的方案委托乙方实施。

4、对物业管理服务质量进行监督检查，对不符合质量标准的管理服务要求乙方整改落实。

5、为乙方的管理服务提供必要的工作条件，包括办公用房、设备工具库房、员工更衣及休息场所等，以及物业管理服务所必需的图、档、卡、册等资料。

6、对乙方的节能工作进行指导，下达有关物业年度节能指标，督促乙方加大节能管理力度，提高用能设施设备的能源利用效率。

7、根据有关部门的要求，指导、协调乙方妥善处理与物业管理服务相关的控烟、爱国卫生等工作。

8、定期召开协调会议，与乙方沟通协调物业管理服务相关事宜，组织实施物业管理服务满意度测评，配合乙方提升本物业的服务质量。

9、加强对甲方工作人员的安全教育，并遵守有关安全规定。

第九条 乙方的权利义务

1、在承接物业时，对物业工程技术档案资料、共用部位、设施设备等进行查验，并做好书面确认工作；对所有图、档、卡、册等资料应做好建档工作。

2、在本物业管理服务区域设立专门机构负责物业的日常管理工作，并按要求委派符合岗位资格要求的人员履行本合同。

3、根据法律法规的规定及本物业的实际情况开展物业管理服务，编制物业管理服务方案、年度管理服务计划、年度维修养护计划和相关费用预算，报送甲方审定。

4、保证从事本物业管理服务项目的人员具备相应的职业资格和应有的素质，做好从业人员有关政治素养方面的审核。如需调整主要管理人员及技术骨干应事先通报甲方，对甲方提出认为不适合的在岗人员，乙方应在接到甲方变更在岗人员要求后及时作出调整。

5、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施设备的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请并经同意后，方可实施，施工不得影响甲方工作秩序。

6、对有违反或影响本合同执行，包括影响甲方正常办公秩序的行为，乙方应及时整改。

7、协助甲方做好物业管理区域内各项节能管理工作，对物业管理服务人员进行节能管理专业培训，加大节能管理力度，完成甲方下达的物业公共部位年度节能指标。

8、乙方应协助甲方做好本物业管理区域的安全生产和事故防范工作，对从事本物业的从业人员应进行安全操作培训；遵守有关环境保护和职业健康管理职责要求。根据甲方要

求，采取详细的事故防范措施，制定应急预案，并组织演练，避免发生安全事故。发生安全事故时，乙方在采取应急措施的同时，及时向甲方报告，保护好现场、协助做好处置工作。

9、按要求组织成立服务质量监督检查部门，定期对物业管理服务质量进行内部监督检查，及时向甲方通报本物业管理服务区域有关物业管理服务的重大事项，稳步提升物业管理服务质量。

10、投保物业公众责任险。

11、乙方应在年底前向甲方提交物业管理服务年度总结报告；合同期限届满前，乙方应向甲方提交物业管理服务总结报告；合同期限届满且不再续签新合同时，乙方应向甲方移交房屋、物料、设备、工具、档案和图纸资料，并填写移交清单，由双方签收；全部手续完成后签署物业移交确认书。

12、乙方应重视物业节能工作，配备专门人员从事节能管理，建立能源资源消耗统计台账和主要用能设施设备台账，积极实施用电需求侧平衡管理，完成市节能监察部门布置的各项节能监察工作。

13、服务期间，乙方人员与甲方不存在任何劳动合同、劳务、劳务派遣关系，乙方人员发生的工伤、人身损害、劳动报酬、处罚、经济补偿等纠纷，均由乙方自行承担。

第十条 物业管理用房

甲方根据相关要求向乙方提供的物业管理用房。物业管理用房属业主所有，供乙方在本合同期限内使用，但不得改变其用途。

第十一条 违约责任

1、乙方按合同约定的质量标准履行管理服务职责而甲方无正当理由逾期支付管理服务费用。

2、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，但未给甲方造成损失的，甲方可要求乙方限期整改，乙方在双方协定期限内达到甲方或第三方评估机构认定的管理服务质量标准后，甲方应支付相应的管理服务费用；甲方指定期限届满后乙方仍未整改或整改后仍未符合前述标准，每日应当按照当月服务费的百分之一支付逾期违约金；乙方延迟履行或未按甲方要求及合同约定整改超过3日的，甲方有权解除本合同。

3、乙方未按合同约定的质量标准履行管理服务职责，导致第三人人身、财产受损时，由乙方承担全部赔偿责任；给甲方造成损失的，甲方可要求乙方按实赔偿；因乙方管理服务质量问题导致甲方无法实现合同目的的，甲方有权解除合同。

4、因乙方原因导致重大火灾、失窃等事件或其他违反法律、法规和规章规定的行为的，甲方有权解除合同，并要求乙方赔偿相关损失。

5、乙方对投标时及合同中承诺的主要管理人员安排情况自行变动而未经招标人同意的，将按照违约处理，情况严重的，甲方有权解除合同。

6、乙方不得将本合同进行任何的转包、分包，乙方的任何转包或分包行为均不对甲方发生效力，且一经发现，甲方有权立即解除本合同，届时乙方还需按照本合同总金额的 30% 向甲方支付违约金。

7、甲方基于合同约定或法律规定解除本合同时，乙方应当按照年度服务费总额的百分之三十向甲方支付违约金。违约金不足以弥补甲方损失时，乙方仍需补足。本合同项下甲方损失均包括但不限于有关部门经济处罚、第三方索赔、直接经济损失、律师费、诉讼费、保全费、鉴定费。

第十二条 争议解决方式

双方发生争议的，尽可能通过协商解决；协商不成的，可向有关部门申请调解，或者按以下

第 2 种方式解决：

- 1) 提请上海市仲裁委员会仲裁或；
- 2) 向甲方所在地法院提起诉讼。

第十三条 合同生效

本合同签订后经双方签字、盖章后生效。

本合同未尽事宜，双方协商解决并按照国家相关法律法规执行。

本合同一式叁份，甲方贰份，乙方壹份。

[合同中心-其他补充事宜]

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人或授权委托人（签章）：

[供应商法定代表人-联合体]

2025-067 采购需求（公告）

采购需求

一、物业项目概况

（一）物业项目概述

复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院是一座集医疗、教学、科研、妇幼保健于一体的妇产科专科医院，位于上海市青浦区朱家角镇浦泰路 1003 号。总用地面积约 6 万平方米，总建筑面积约 8.6 万平方米，电梯 44 部，核定床位 500 张。

医院在长三角一体化发展国家战略和“健康中国 2030”规划纲要指导下，立足青浦，面向全市，致力于辐射和带动长三角生态绿色一体化发展示范区妇产科医疗服务水平提升，打造面向长三角区域的妇产专科临床医疗与研究中心。为加强医疗卫生队伍建设，打造一所拥有妇科、产科、妇幼保健、生殖医学等全国领先学科的高水平妇产科专科医院。

科室： 妇科、宫颈科、中西医结合妇科、产科、新生儿科、计划生育科、乳腺科、ICU、麻醉科、检验科、输血科、超声科、病理科、放射科、心电图室、药学部、供应室、门急诊手术室、门急诊、放疗科、住院部、财务科、信息科、后勤保障部、职能科室、院党务和行政科室、会议室、宿舍等。

病区： 新生儿科病区、妇科病区、产科病区、LDR 病区等。

（二）楼宇功能分布及面积

楼宇功能分布及面积一览表

区域	楼层	面积（m²）
门急诊医技楼	1F	8792.72
	2F	7271.25
	3F	7132.58
	4F	7090.39
	5F	1691.90
	屋顶	302.34
	1F	1244.34
	2F	1158.37

行政楼	3F	976.73
	4F	847.19
	5F	783.90
	屋顶	59.30
妇科病房楼	1F	2874.48
	2F	2881.49
	3F	2892.94
	4F	2839.47
	5F	2493.19
	屋顶	229.66
产科病房楼	1F	2762.72
	2F	2866.59
	3F	2873.86
	4F	2693.17
	5F	2439.49
	屋顶	104.50
地下空间	-1F	18446.43
能源中心	-1F	1256
	1F	921
液氧站控制室	1F	21

（三）设施设备概况

设施设备概况一览表

序号	设备名称
1	高压配电房（4间）
2	柴油发电机（1台）
3	VRV 空调机组
4	锅炉
5	新风机组

6	净化空调
7	气体供应设备
8	太阳能热水站
9	生活水泵
10	排烟排风机房
11	提排泵
12	隔油机
13	电梯（44 台，其中38 台直梯、6 台手扶梯）
14	污水处理
15	物流系统
16	弱电系统

二、服务内容和总体要求

（一）服务内容

- 1、综合管理和客户服务
- 2、房屋、设施设备运行维护
- 3、环境保洁服务
- 4、运送服务
- 5、其他服务

（二）总体要求

- 1、树立正确的经营理念，紧紧围绕医院的工作目标做好医院的物业服务工作，努力创造出更多更好的社会效益。
- 2、投标人在实施本项目经营管理时须符合国家相关的政策法规，无条件执行国家、地方政府、行业协会最新的标准和条例。
- 3、投标人驻医院的管理处必须完全服从医院发展策略的要求，适应医院管理体制和制度的变化。
- 4、医院物业服务质量总体上应达到“及时、到位、可靠、保证和满意”的效果，在质量控制方面须符合医院制定的卫生质控标准，符合国家、省、市、区等各级组织进行的检查标准，符合医院有关部门和科室的工作时间和工作要求。
- 5、医院对投标人组建的管理机构进行业务归口管理。投标人要围绕医院管理物业服务制定各种管理制度（包括奖惩制度）、管理方案、操作规程及其他有关规定，并报医院审定备案后方可实施。

-
- 6、在处理特殊事件和紧急、突发事故时，医院对投标人的人员有直接指挥权。
- 7、由投标人提供物业服务所需工具及消耗用品等，并由投标人按国家相关规定支付工作人员的工资、社保待遇、福利费等。
- 8、投标人所聘用的物业服务人员（含管理人员）必须身体健康、遵纪守法、无刑事犯罪记录。在上岗前必须进行安全教育和岗位相关的业务技能培训，实行从业资格管理的人员应持证上岗。
- 9、服务单位在做好本职工作的同时，有责任向医院提供合理化建议，以提高管理效益和管理质量。
- 10、投标人应满足招标文件规定的资格条件和服务能力，在近三年内的经营及相关活动中无不良记录。
- 11、投标人应按照招标文件的要求和格式，提供本项目服务方案，客观完整地提供企业的基本情况，资质、业绩、获奖情况、相关岗位规章制度和考核办法等；对符合招标文件要求的人员配置和服务质量作出承诺并报价等。
- 12、投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。
- 13、投标人在投标书中承诺的本项目管理、服务人员等，经确定后应相对稳定，未经采购人同意不得任意调离和撤换。但对不胜任本项目工作的人员，采购人有权随时要求中标单位立即更换。
- 14、投标人根据采购需求配置相应的员工人数，在任何时候如采购人以书面通知需要额外的人员时，投标人应于三天内提供相应的员工；同时采购人根据现场所需提出暂时减少人员的要求，投标人应在接到采购人书面正式通知后三天内完成。
- 15、增值服务：投标人应针对本项目提出实质性的增值建议，以帮助采购人更加合理、高效的运行。
- 16、投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。
- 17、投标人需提供在医院服务的人员详细工作班次、各时间段工作内容；工作范围、流程、要求等。
- 18、投标人入驻前应制定物业承接方案。
- 19、投标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。
- 20、投标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。
- 21、本项目非专门面向中小企业公开招标。

三、服务要求和技术标准

四、

（一）综合管理和客户服务

1、基础管理

1) 档案管理

(1) 应建立较完善的物业管理档案管理制度。

(2) 档案内容至少应包括： 物业竣工验收档案、楼宇及其配套设施权属清册、房屋及设施设备管理档案、物业日常服务档案。

2) 质量管理

(1) 建立符合本项目管理要求的质量管理体系、环境管理体系、职业健康安全体系，编制符合本项目服务要求的工作标准和作业指导书。

(2) 现场管理机构应当对其所提供的服务实施自主检查，及时发现、纠正存在问题，并记录在案。

(3) 物业服务企业应加强对现场管理机构的监督检查，应定期对本项目进行顾客满意度调查（意见征询）和现场服务质量评定。

3) 投诉处理

(1) 现场管理机构为本项目投诉直接受理点，应做好投诉的受理、处理、反馈工作。

(2) 现场管理机构直接受理的投诉，一般应在一个工作日内回复处理结果。

(3) 投诉受理、处理应进行及时记录， 并进行处理结果跟踪，确保工作落实。

2、客户服务

1) 接待服务

(1) 建立一站式服务中心，提供 24 小时接待、报修、咨询服务。

(2) 建立接待服务制度， 接待服务应行为规范、态度和蔼、文明用语。

(3) 项目负责人每月对医务人员代表进行沟通，了解工作中和问题。

(4) 接到报修时，应及时受理，并在 15 分钟内到达现场，小修项目应在当天完成（预约除外）。

(5) 做好报修服务随访、跟踪和反馈、回访等工作，并做好相关记录。

2) 收发服务

(1) 正确分理信件，认真登记各类收、发报刊、邮件和公文、资料等文件。(2) 按客户需求及时、准确做好报刊、邮件的保管和投送工作。

(3) 严格遵守保密规定，做好涉密文件的登记、保管、投送工作。

(二) 房屋、设施设备运行与维护

1、服务内容

物业维修 24 小时×365 天无休，负责全院接报修、维修服务（不含动力系统设备的维保）、建筑物和构筑物的日常维修养护管理（包括屋顶、内墙面、楼梯间、走廊通道、门厅、水沟等）及设施设备的日常维修、养护和管理，同时负责日常巡查、五金维修配件仓库管理、接报修平台录入等工作。公共设备运行、日常维护的范围包括但不限于：中央空调机房设施、

水泵房、锅炉设施、配电设施、给排水设施以及各区域所有建筑物设施。

2、总体服务要求

1) 设立工程报修中心，对于照明、给排水等一般性维修，接报后 10 分钟内赶到现场，并及时修复，确保临床医疗工作的正常开展；

2) 对于医院单独外包设备（例如：污水处理、净化空调、锅炉、中央空调等），按照设备（系统）要求，做好日常操作、巡检及相关应急处理工作。积极配合并现场监督相关外包商的维保工作，为医院做好监督工作，如发现有问題及时汇报医院；

3) 提供医院公共设备（设施） 正常运行及应急抢修与维护的岗位，实行全年 24 小时不间断服务；

4) 做好各类设备设施日常巡视、维修工作及相关应急处理（例如：各类爆管，应急停电处理等）。在巡视中发生问题及时汇报医院；

5) 做好医院相关公共区域各类设施的主动化巡检工作；

6) 保障机电设备正常运行并做好相关记录；承诺日常维护 100%执行，设备设施完好率 98%，维修及时率 98%，急修及时率 100%；维修工程质量一次合格率 98%；医院职工满意度 90%以上；

7) 设立 24 小时工程报修中心，公布报修热线电话，要求对报修等数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，给采购人的决策进行支持；

8) 建立完善的规章制度和岗位职责、操作流程、应急预案；

9) 有健全的设施设备运行维护标准化管理体系、质量管理评定体系；

10) 完善文档管理体系，对所有的设备、设施进行编号和登记，对其型号、规格、主要的技术参数，使用寿命、投标人信息等进行登记并造册列表；

11) 建立运行维护日志，对于设备的每日运行状况、检查情况和维修情况进行登记，做好相关记录； 并作为设备档案长期保存；

12) 项目将定期根据运行维护相关记录对设备和设施的运行状况进行分析，同时将统计数据报送公司由专业人员进行评估和分析，并根据分析结果确定管理关键节点、修订设备运行和维护计划、工作整改计划、预警信息等加以执行。能随时提供相应的数据给采购人的决策进行支持；

13) 对楼宇报修及设备运行维护进行日常管理。每月根据实际工作情况，提供相关维修数据分析提出相关整改措施，并在实际工作中加以实施，以期达到不断改善工作质量的效果；

14) 投标人对员工岗前培训， 且每年至少对员工进行两次岗位培训并做好记录；

15) 投标人指定专门能源管理人员，加强用能设备管理和能耗管理，并制订具体的节能管理措施；做好节能运行监测，每月统计能源消耗表及其分析提供给采购人；

16) 投标人保证设备机房、值班室等责任区域内的管理制度齐全，标识清楚， 做好各种安全用具、消防用具、设备备品及维修工具的管理，保持设备责任区的清洁卫生，设备、墙

面、地面干净整洁、无破损、无渗水、漏电、锈蚀现象；

17) 投标人掌握责任区内设备的用途、参数、运行状况，健全设备档案，提出合理的设备维护保养的措施及方案计划，并对设备进行故障分析诊断；

18) 在由采购人指定的第三方单位对投标人管辖的设备设施进行维修、保养、改造、施工时，投标人负责协调、配合和监管；

19) 确保动力及配电设备 24 小时监护，运行岗位保证 24 小时值班，运行值班岗位严格按照国家规定持证上岗，持证上岗率 100%，并有 2 年以上相关工作经验；各项作业的劳动保护符合国家规范；

20) 投标人配合各种国家要求的检查、检测、年检工作；

21) 投标人负责执行责任范围内的各种有关法律、法规和政策规定的其他事项；

22) 投标人每天 24 小时提供紧急维修服务，接到报修 15 分钟内作出响应并在 2 小时内修复，复杂报修原则上 3 天内修复；

23) 建立完整的设备清单，阀门图表，管道标志，电气回路图和相应的控制区域，仪表运行范围等。积极为采购人提供设施设备管理方案；

24) 投标人负责编制大楼、附属建筑物、设施、设备的年度维修养护计划，年度培训计划、年度预算及控制计划、能源控制计划、安全保障计划、资产保障计划、年度更新改造计划、设备维护工作的平衡计划、报修工作数量控制计划等，经医院确定后执行。每月向医院后勤保障部上报月工作总结及下月计划等；

25) 所有机房卫生落实到人；

26) 抓好安全生产，安全责任层层落实，签订责任状，责任到组和人。承担合同期内物业委托管理范围内的安全生产主体责任；

27) 各项工作严格按《三甲医院评审标准》的管理标准执行；做好应急演练和台账资料准备工作；

28) 积极配合医院完成各项指令性任务和迎检工作；

29) 所有运行的操作流程、制度、计划、总结、培训、考核及各种运行记录、交接班记录、排班表、能耗统计及分析等资料必须每月上交至医院后勤保障部；

30) 设备运行及维护人员年流动率在 15%以下（包括管理人员）；

31) 工程人员年龄要求 55 周岁以下；个别人员素质较好的，可适当放宽年龄，但不能超过总人数的 30%；

32) 各类专业技术操作人员必须具有相应专业技术证书或职业技能资格证书；

33) 维修电工或空调工：必须具有经国家技能鉴定机构考核的电工初级或空调工初级或中级技能证书，**电工岗位必须具有由国家能源局颁发的高低压上岗操作证**，且在合同签订后必须在现场实际工作；

34) 投标人在接到中标通知书后，须派遣相关工程人员进驻现场，对隐蔽工程进行实时监

管和熟悉内部结构、管线等，并提出使用功能上的相关建议，人员费用由投标人负责；

35) 投标人进场服务时间由医院提前半个月通知。投标人接到医院通知半个月后全体工作人员、设备必须到位，并完成岗前培训等工作，正式开始物业服务，服务费用结算以正式服务日起计，之前物业管理人员、物业员工的相关费用和培训费用等由投标人负责；

36) 设施设备外包合同管理，协助医院做好对各类专业外包服务公司的全过程管理。

3、公共设备运行和日常维护内容及标准

公共设备运行、维护保养的范围：水泵房、锅炉设施、配电设施、给排水设施以及各区域所有建筑物设施设备。涉及专业岗位有资质要求的，其从业人员必须持证上岗。

1) 给排水、供水系统

(1) 运行服务内容

① 建立正常用水、供水、排水管理制度并根据实际使用情况制订年度设备、设施管理、维修保养计划及总体节能计划；

② 节约用水，防止冒、滴、漏，大面积跑水事故的发生；

③ 保持供水系统的正常运转，定期检查水泵运转情况；

④ 保持水池、水箱的清洁卫生，防止二次污染；

⑤ 定期检修维护供水系统管路、水泵、水池、水箱、阀门、水表，保证其正常运转；

⑥ 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；

⑦ 停水预先通知医院各科室，以便做好安排。

(2) 服务标准

① 每日一次对给水系统进行检查巡视，压力符合要求，仪表指示准确，保证给排水系统正常运行使用；

② 建立正常供水管理制度，防止跑、冒、滴、漏，对供水系统管路、水泵、水箱、阀门、机电设备等进行检查、保养、维护、清洁一次；

③ 二次供水水箱保持清洁卫生，严格做到无二次污染；由医院负责供水水箱每半年一次，请具备资质条件的专业清洁公司清洗消毒，索取保存清洗公司营业执照、经营范围、卫生许可证、操作人员健康合格证，并保存水质检验化验单，备查；

④ 生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，落实防恐措施。定期对水泵房及机电设备进行检查、保养、维修、清洁，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生，保证供水安全；

⑤ 及时发现并解决故障，维修合格率 100%；

⑥ 给排水系统发生事故时，维修人员须在 10 分钟内到达现场抢修，一般事故的抢修做到不过夜；

⑦ 一年内无重大管理责任事故；

⑧ 根据现场情况，制定事故应急处理方案：制定停水、爆管等应急处理程序，计划停

水按规定提前通知；

⑨ 计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；

⑩ 做好节约用水宣传工作；

⑪ 其他因业务开展需要的服务。

2) 机电、照明及自动化系统

(1) 运行服务内容（包括高压变电、配电系统）

① 有高压变电及配送电运行制度和电气维修制度，操作流程；

② 高压变配电间操作人员执行 24 小时值班制度；

③ 维护保养由变电间至医院各配电柜（箱）或电表柜（箱）上的母排、桥架、线路，并保障供电；

④ 医院各级配电间的维修；

⑤ 医院所有区域的照明及各类机电设备的电源开关、插头、插座及应急灯、出口指示灯的维护、保养、维修；

⑥ 电和维修人员须按级持证上岗，并配主管电气工程师。执行 24 小时值班制，做到发现故障、及时排除；

⑦ 计划停电、限电事先通知各部门，告示后方可停电，以免影响医疗和科研工作；

⑧ 制定临时施工工程的用电管理措施和操作流程；

⑨ 发生特殊或紧急情况，如火灾、地震、水灾时，应及时采取应急措施；

⑩ 负责对医院内路灯、庭院灯电源的维护、维修，保证正常使用；

⑪ 确保所有区域内公共及专用照明灯管灯泡完好，发现损坏，及时调换；

⑫ 负责办公楼（区）楼音源、服务器、喇叭正常运行工作；

⑬ 负责医院门禁、电信、宽带管线的维护、维修、综合布线等；

⑭ 负责医院消毒中心供应室的消毒清洗器设备的一般维护、维修工作；

⑮ 其他因业务开展需要的服务。

(2) 服务标准

① 对供电范围内的电器设备、仪器仪表定期巡视维护和重点检测，按照规定周期对变配电设施设备进行检查、维护、清洁，并做好记录；

② 建立各项设备档案、台账、维修记录，做到安全、合理、节约用电；

③ 设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，无鼠、虫害发生；

④ 定期检查配电间集水井，作好记录。发现集水井水位超标，及时经行处理；

⑤ 供电运行和维修人员必须持证上岗；建立 24 小时运行维修值班制度，及时排除故障，一般故障排除时间不超过 15 分钟，维修合格率 100%；

⑥ 加强日常维护检修公共场所使用的照明、指示灯具的线路、开关，要保证完好，确保用电完全；

⑦ 管理和维护好各楼宇的用电设施；制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施，明确停、送电审批权限；

⑧ 供电设备完好率达到 99%，弱电设备完好率达到 98%；

⑨ 保持避雷系统完整性，不得擅自拆除、迁改避雷设施；

⑩ 每半年对楼顶层的避雷针、避雷带、避雷线、屋面设备、其它金属物体的接地装置进行全面检查，有问题及时解决；

⑪ 每季度对强、弱电井、设备间内的机电设备、配电柜接地装置进行检查，每月对变配电设备接地装置、避雷器进行检查，保证所有机电设备、配电柜（箱）、管道、金属构架物接地良好；

⑫ 一年内无重大管理责任事故；

⑬ 其他因业务开展需要的服务。

3) 中央空调系统

(1) 运行服务内容

空调日常运行及故障诊断报修；

① 中央空调运行实行 24 小时值班制；

② 负责集中空调系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、风机盘管、管道系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统等设备的日常运行；

③ 有中央空调运行管理制度和安全、卫生操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用；

④ 根据实际使用情况制定年度总体节能计划；

⑤ 日常空调的报修及配合第三方维保公司现场维修的监督；

⑥ 负责监督外包公司的滤网清洗及抽查。

(2) 服务标准

① 定期巡查设备运行状态并记录运行参数；

② 每月检查空调主机，测试运行控制和安全控制功能，分析运行数据；

③ 定期检查冷却塔电机、变速箱、布水器及其它附属设备；

④ 定期检查循环泵、冷却泵电机及泵体；

⑤ 定期对空气处理单元、新风处理单元、风机盘管、滤网、加（除）湿器、风阀、积水盘、冷凝水管、膨胀水箱、集水器分水器、风机表冷器进行检查；

⑥ 定期对空调系统电源柜、控制柜进行检查，紧固螺栓、测试绝缘，保证系统的用电安全；管道、阀门无锈蚀，保温层完好无破损，无跑、冒、滴、漏现象；

⑦ 定期对空调循环水进行水质处理和水质分析，保证系统水质符合标准要求；

⑧ 根据实际情况进行风管系统清洗和空气质量测定，保证空气质量符合标准要求；

⑨ 压力表、真空仪、传感器等测量装置按规定周期送计检局校验；

⑩ 定期对空调系统设施设备进行能耗统计和分析，做好节能工作；

❶ 在每个供冷期或供热期交替运行之前，或系统停机一段时间后又重新投入运行时，必须对系统所有设施设备（如冷却水循环管道、冷冻水循环管道风管、新风系统等）进行严格细致的检查、测试和调整，确定正常后方能投入运行；

❷ 空调系统出现运行故障后，维修人员应在巧分钟内到达现场实施维修，并做好记录；

❸ 其他因业务开展需要的服务。

4) 供气系统

(1) 运行服务内容

负责液氧站、瓶氧站、负压吸引机房、空压机房内设备设施系统日常操作、巡视、维护、保养及安全工作，并做好相关记录；

① 每 2 小时巡视 1 次设备设施运行状况，抄 1 次主要仪表参数；各种记录应规范、完备、字迹清楚；

② 检查各容器、管路、阀门、表计外观良好，无异常结霜、泄露。各电气系统、动力运转系统工作正常，无异响、异味；

③ 负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查；

④ 根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划并及时落实、汇总上报；

⑤ 检查机组运行状态、指示灯状态、阀门状态、压力指示、温度指示、报警指示、各种标记等，应符合当前运行要求；

⑥ 检查周边环境无渗漏水影响、无可燃物威胁、无其它风险点存在；

⑦ 配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报医院；

⑧ 做好医气供气系统末端设备的简单维修处理；

⑨ 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练；

⑩ 配合政府部门进行压力容器的年检；

❶ 供氧执行 24 小时值班制；

❷ 其他因业务开展需要的服务。

(2) 服务标准

① 定期擦拭清洁制氧机外壳，清洗前注意切断电源，擦拭时防止液体渗入机箱缝隙。

② 定期清洗更换过滤网，没有安装过滤网前不得开启制氧机；

③ 定期更换湿化瓶中的蒸馏水或冷开水；

④ 定期清洗湿化瓶；

⑤ 定期清洗吸氧管，并做好消毒擦拭；

⑥ 定期更换熔丝管，更换前需切断电源；

⑦ 定期巡视机房，观察氧气的压力、氧浓度，做好各项记录；

-
- ⑧ 发生故障及时报告、保修。

5) 锅炉房

负责蒸汽锅炉、热交换器及附属设备的日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录。

- ① 提供锅炉房燃气锅炉安全操作及运行服务；
- ② 按照相关规定做好相关设备、设施、仪器仪表的巡检、送检、运行情况记录以及水质检验记录；
- ③ 做好压力管道的巡检；
- ④ 按照医院部门需要供气的压力、时间要求，保证按时按需供气；
- ⑤ 严格按照压力容器安全生产的规定，制定操作规范，严禁无关人员进入；
- ⑥ 计量器具、压力仪表按规定周期送质检局校验；
- ⑦ 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练；
- ⑧ 配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报医院；
- ⑨ 其他因业务开展需要的服务。

6) 净化手术室及其他洁净用房设备维护

- ① 空调箱内部清洗（一年一次）；
 - ② 冷热交换器维护、清洗（一年一次）；
 - ③ 加湿器、去湿气检修、维护（一年一次）；
 - ④ 风机维护、保养（一年一次）；
 - ⑤ 接水盘清洗（一年一次）；
 - ⑥ 接水盘出水口疏通（一年一次）；
 - ⑦ 管路接口泄露检查（一年一次）；
 - ⑧ 管道保温检查（一年一次）；
 - ⑨ 风管道保温检查维护（一年一次）；
 - ⑩ 风管软接管检查维护（一年一次）；
- 配合第三方做好气体设备保养工作，记录并汇总上报医院。

7) 综合维修

负责院区建筑物及院落的室内外基本维护工作，并做好相关记录，包括各类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

- ① 配合其他班组对责任区内的各种设备设施进行调整、检修、更换，并做好相关记录；
- ② 每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好配电箱的除尘及室内卫生，并做好相关记录；
- ③ 对各种未签维保协议的设备，进行日常巡视，并做好相关记录；
- ④ 对所有设备出现故障时进行必要的应急检查、处理，并做好相关记录；

-
- ⑤ 根据工作需要持证上岗;
 - ⑥ 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

8) 污水处理

- ① 定期巡视检查设备的运行状况;
- ② 对突发事件做好应急处理, 保证污水站系统的正常运行;

9) 仓储管理

- ① 负责相应部门采购物品的验收、保管、发放和票据审核、盘点、资产调拨、退库回收、报废资产回收等, 并登记入库、盘点入账。需有财务经验与仓库管理经验;
- ② 认真做好仓库的安全、整理工作, 经常打扫仓库, 整理堆放货物, 及时检查火灾隐患;
- ③ 检查防盗、防虫蛀、防鼠咬、防霉变等安全措施和卫生措施是否落实, 保证库存物资完好无损;
- ④ 验收后的物资, 必须按类别固定位置堆放, 做到整齐、美观;
- ⑤ 严禁私自借用仓库物品, 严禁向送货商索要或私自购买物资;
- ⑥ 负责仓库物资按领用计划运送到内部用户;
- ⑦ 严格按照采购人相关资产管理、岗位职责、廉政责任制、保密协议、精神文明规范等规定执行。

10) 其他服务

- ① 负责公共区域的空调启停, 照明、门窗的开关工作 (以节能为目的);
- ② 负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知, 并做好相关记录;
- ③ 负责协助每月院内查水、电表工作, 并做好相关记录上报采购人;
- ④ 负责维护维修包括家用电器类、日常用具类及一些未详但属于后勤保障部管辖的物业和设施;
- ⑤ 弱电设备发生故障、报警或安全隐患时, 及时通知相关班组去现场处理, 对事故处理有原始记录、处理过程、最终结果。

(三) 环境保洁服务

1、服务范围及内容

负责医院内所有建筑物室内、外 (包括附属物、室内物品家具等) 的卫生清洁工作, 收集、清运垃圾。制订周详、具体、明确的室内外各部位保洁规范, 严格按清洁标准及作业频度操作, 并建立督查、保洁制度, 为医院提供符合院感标准的消毒清洁服务。

服务范围包括: 各大楼内部各功能区域内房间、通道、大厅的地面、墙面、门窗、天花、设施、家具、设备的日常清洁消毒; 外墙面及玻璃幕墙定期清洁; 各大楼屋顶天台、平台、雨棚的日常清洁; 楼宇间各连接通道等区域内的地面、生活垃圾、医疗废弃物的收集、暂存、

运送；垃圾站的内部交接、垃圾处理、外运交接及垃圾房环境、设施的管理；室内外各停车场、车棚、通道马路、垃圾筒、指示牌、路灯、宣传廊等保洁。

专项服务工作一清洗保养〔主要负责日常地面保养、清洗、抛光、补蜡，PVC 地板清洗打蜡、不锈钢上光等专项保洁；高处除尘（在确保安全措施到位前提下）〕；根据采购人要求进行深度强化专项工作；完成采购人交办的应急任务。具体范围：普通保洁服务一进行浦泰路 1003 号（产科楼、妇科楼、医技楼、行政楼等）范围的清洁工作。

具体内容如下：

1) 室内保洁工作内容

(1) 楼内各区域天花、高处灯具、通风口（出风口）、标识、内墙（含墙面挂件等）、室内家俱、窗户及纱窗（不包括全封闭玻璃、3 米以上外墙玻璃幕墙）、地面等日常清洁及消毒处理；

(2) 楼内（挂壁、立式）空调的表面，中央空调出风口清洁，电器设备、医用器材、办公设备、公共设施（含卫生间、消防设施等）、公用设备的表面清洁；

(3) 住院病人床单元的终末处理；

(4) 被污染的物体表面的消毒清洁处理；

(5) 各科室窗帘和隔帘（病床隔帘除外）清洗前后的拆装、送取；

(6) 生活垃圾和医疗垃圾的内部收集、暂存、称重、登记、运送与处理单位的称重、登记、交接、月度统计报表的上报，垃圾房的环境清洁、消毒；垃圾运送工具的清洁、运送；

(7) 配合医院控烟, 劝阻在本区域吸烟者；

(8) 配合医院做好节能工作；

(9) 在日常工作中发现设备、设施有损坏的，及时报修。

2) 室外保洁工作内容

(1) 定期对院内所有道路、台阶、坡道及平台的铺扫、涮洗；地面、绿地的循环保洁；

(2) 地沟杂物的定期清理；

(3) 室外栏杆、灯柱、标识牌、垃圾箱（桶）、地面设施、消防设施的清洁，乱贴的宣传品的清理；

(4) 室外生活垃圾收集，袋装化运送；

(5) 协助医院做好化粪池、污水池的清洁管理工作；

(6) 配合医院做好节能工作；

(7) 协助雨污水下水管道窰井的清理杂物；

(8) 在日常工作中发现设备、设施有损坏的，及时报修。

3) 专项保洁内容

(1) 做好保洁区域内所有地面的养护工作，制定符合医院地面养护频率的工作计划（具体实施时间按科室要求）大理石、水磨石、PVC 材质等地面要有专业清洗、循环养护。以下

内容均需包含在投标报价中，具体如下：

- ① 室内 PVC 地面/橡胶地板的养护：定期抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面打蜡；
 - ② 公共区域的 PVC 地面/防滑橡胶地板的清洗、养护：定期进行刷洗、抛光、喷磨、补蜡、全面打蜡，至少一月一次；
 - ③ 医院玻化砖定期进行保养，每周清洗一次；
 - ④ 门诊大厅洗地机洗地至少每天二次；
 - ⑤ 公共厕所大扫除：高压水枪冲洗公共厕所（蹲位、小便池、墙面、隔断、地面、地毯等）每周至少一次；
- （2）室内玻璃幕墙、窗户玻璃的定期清洗，至少一月一次；
- （3）电梯及不锈钢材质的门套、护栏、扶手定期清洁、保养，每天一次；
- （4）对医院所有病区、部门的风口定期擦拭，每月至少一次；根据实际情况，必要时增加擦拭频次。

2、服务标准及要求

2.1 服务一般标准

- 1）总体要求：做到各个区域的循环保洁，并符合院感的专业规范，防止交叉感染发生；
- 2）负责服务范围内环境清洁卫生。保洁服务以不影响医护人员工作、患者治疗及休息为前提，合理设计各项工作流程；
- 3）及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点；
- 4）保洁工具清洁完好，做到分色管理、分类使用及规范摆放，其中，拖布及毛巾应采用专用设备进行集中消毒、清洗；
- 5）为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理；
- 6）病人床单元的终末处理及门诊各诊室诊疗床处理及时，满足新病人入住及使用条件；
- 7）防止交叉感染，对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，用颜色、字标等方式进行区分；
- 8）大楼内 PVC 地面/橡胶以及其它各种材质地板、墙面的养护；
- 9）投标人对医院的项目管理配置专用的全自动洗地机、自动吸尘吸水机、抛光机、地坪/地毯吹干机、单擦机、垃圾车、全方位多功能保洁车；
- 10）投标人提供保洁用的生活垃圾袋、院内垃圾转运车、清洁剂、洗涤剂、地面保护材料，并符合医院院感科的要求，并且要求提供合格的产品，所有的材料以不损伤釉面为宜；
- 11）地面及环境清洁频率为 1~2 次/日；如被血液、体液等、排泄物、分泌物污染时应立即实施清洁与消毒；
- 12）报价中应包含 PVC 以及其它各材质地面的护理，包括起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光、晶面翻新等处理，保持各种材质地面的光亮、整洁，所使用耗材应为合格产品。
- 13）环境保洁进行科学的划分，并且强调计划性；

14) 院内的道路、停车场及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无堵塞等，做到每日清扫两次，循环保洁；

15) 所有上岗员工需经过培训后方可上岗，培训资料可查；

16) 日常巡视如发现设施设备故障或安全隐患时须及时上报；

17) 制定完善的安全作业流程及措施，作业时保证医护人员及患者的安全；

18) 制订各类保洁突发事件应急预案，积极配合医院处理突发事件；

19) 全员参与医院开展控烟工作，主动劝阻禁烟区吸烟者；

20) 制定合理流程和有效措施，做到节约用水用电，积极配合医院开展节能工作；

21) 主动维护职责区域的财物安全，发现设备、设施损坏或异常，主动报修；

22) 保洁从业人员符合岗位要求，遵守医院各项制度；严禁谈论患者病情及隐私，严禁在工作时间及工作场合聚众聊天、大声喧哗、发牢骚、与患者及家属发生争吵，每月收集医护及病患的满意度调查报告，并做分析；

23) 部分科室有压力容器操作，故驻守人员需持有压力容器操作证。消毒锅操作人员，要严格遵守《中华人民共和国特种设备安全法》和《特种设备安全使用管理制度》，需持证上岗。做好消毒锅清洁维护一般保养工作，掌握应急处置流程，并负责压力容器的运行管理、设备年检申报等，发现设备存在问题应及时上报院监督部门。

2.2 区域服务标准

1) 医疗区域服务标准

医疗区域服务标准一览表

区 域	内 容	标 准	频 率
护 士 站 、 办 公 室	1 台面、办公桌椅及办公设备的清洁	洁净、无污迹	每日 1 次
	2 开关壳、壁架的清洁	无灰尘、无污垢	每日 1 次
	3 水池、水槽、龙头保持清洁	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	4 办公桌下地面的清洁	移位清洁、无污物	每日 1 次
	5 湿拖地面	无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹	每日 2 次
	6 收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
	7 打开水	余水倒尽，保持开水间地面清洁、无积水	每日 2 次
治 疗	1 各种台面的清洁	洁净、无污迹	每日 1 次

室	2	水池、台盆、水槽、龙头的清洁	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	3	各种柜子内部及顶部的清洁	无污迹、积灰	每周 1 次
	4	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
处 置 间	1	各种台面的清洁	洁净、无污迹	每日 1 次
	2	水池、台盆、水槽、龙头的清洁	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	3	各种柜子内部及顶部的清洁	无污迹、积灰	每周 1 次
	4	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
值 班 室	1	橱柜内外及顶部清洁	无污迹、积灰	每周 1 次
	2	床边框、床下地面的清洁	无积灰、垃圾、污渍	每日 1 次
	3	微波炉及冰箱的清洁	内外干净、无残留食物	每日 1 次
	4	湿拖地面	无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹	每天 2 次
	5	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
公 共 通 道	1	地面污迹、边角清洁	干爽、无垃圾杂物	每日 1 次
	2	设施、墙面无污迹、积灰及蛛网	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
	3	墙面挂件、指示牌、天花板的清洁	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
	4	玻璃及窗台、窗槽的清洁	光亮、无污迹手印	每周 1 次
	5	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
开 水 、 污 洗 间	1	保洁工具的晾挂及摆放	清洁干净、分区域晾挂	每日 1 次
	2	墙面、天花清洁	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
	3	开水炉、微波炉内外及放置点清洁	光亮、无垃圾杂物	每日 1 次
	4	地面及边角、各种柜内外及顶部的清洁	无死角、无积灰	每日 1 次
	5	水池、水槽、龙头清洁	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次

	6	各种柜子内外及顶部的清洁	无污迹、无积灰	每周 1 次
	7	湿拖地面并随时巡视保洁，保持地面干爽	无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹	随时
	8	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每天 2 次
公共卫生间	1	镜面、台盆、台面、水龙头	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	2	马桶、蹲坑内外及台阶立面的清洁消毒	洁净、光亮、无尿渍、无异味	每日 1 次
	3	隔板顶部及侧面清洁	无污迹、无积灰	每日 2 次
	4	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮、地面边角无污迹	每日 1 次
	5	男小便斗内外及底部的清洁	光亮、内外无尿碱、无异味	每日 1 次
	6	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录或者使用私人印章（无书写能力者）	按频次记录
	7	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每天 2 次
病房	1	清洁床架、餐板	干净、无污迹	每日 1 次
	2	清洁床头柜、陪护椅	干净、无灰尘	每日 1 次
	3	清洁设备带及输液架	干净、无灰尘	每日 1 次
	4	清洁各种橱柜及冰箱、微波炉等	干净、无污迹、无异味、无残留食物	每日 1 次
	5	终末处理	应该按 ISO 质量标准执行	随时
	6	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清洁、无积水	每天 2 次
	7	湿拖地面	无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹	每天 2 次
	8	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每天 2 次
库 房 仪 器 室	1	协助总责护士完成库房及仪器室的整理与清洁	整洁、无垃圾、杂物	每周 1 次
	2	协助总责护士完成仪器室的整理与清洁	整洁、无垃圾、杂物	每周 1 次

病 房 卫 生 间	1	镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架等	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	2	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净、光亮、无尿渍、无异味	每日 1 次
	3	淋浴器、淋浴房墙面及隔断的清洁消毒	洁净、光亮、无污迹	每日 1 次
	4	地面保持干爽；地漏无杂物	干爽、无垃圾杂物	每日 1 次
地 下 停 车 场	1	地面污迹、边角清洁	干爽、无垃圾杂物	每日 1 次
	2	设施、墙面无污迹、积灰及蛛网	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
	3	墙面挂件、指示牌、天花板的清洁	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
以 上 区 域 内		不锈钢物体表面保养（门套、护栏、扶手）	光亮、无污渍、无灰尘。	每 日 清 洁 不 少 于 1 次； 不 锈 钢 油 保 养 不 少 于 1 次/周。
		电梯轿厢	无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮	对轿厢内外清洁 2 次/日；对轿厢内外进行保养 1 次/日；消毒 2 次/日（早晚各 1 次）；有污染时及时消毒
		消防栓、消防器材的擦拭	洁净、无灰尘	每周 1 次
		高空除尘（天花板、灯具烟感、探头、墙面等）	无灰尘、无蛛网	每周 1 次
		出风口、空调及空调内滤网、排风口的清洁	洁净、无积灰、无蛛网	每月 1 次
		垃圾篓及各种垃圾桶的清洁	清洁、无异味	必要时
		门头、门面、门框及闭门器的清洁	干净、无灰尘、蛛网	每周 1 次
		玻璃及纱窗的清洁	干净、无积灰、水迹	每月 1 次
		地面刷洗（PVC、镜面砖、大理石等石材）	清洁、无结垢、无积灰	每周 1 次

	PVC 地面打蜡	光亮、整洁	房间：不少于 2 次/年； 过道、大厅：不少于 2 次/年
	PVC 地面喷膜、抛光保养	均匀光亮	房间：2 次/月；过道、 大厅：1 次/周
	电梯厅镜面砖晶面翻新	光亮如新	不少于 2 次/年
	公共大厅大理石晶面翻新	光亮如新	不少于 2 次/年
	窗帘及隔帘的拆、挂	无污迹、整洁	1 次/年

2) 行政区域服务标准

行政区域服务标准一览表

区域	内容	标准	频率
公共区域	地面污迹、边角清洁	干爽、无垃圾杂物	每日 1 次
卫 生 间	镜面、台盆、水龙头、皂盒、毛巾架等	洁净、光亮、无污渍	每日 1 次
	马桶、蹲坑内外的清洁消毒	洁净、光亮、无尿渍、无异味	每日 1 次
	淋浴器、淋浴房墙面及隔断的清洁消毒	洁净、光亮、无污迹	每日 1 次
	地面保持干爽；地漏无杂物	干爽、无垃圾杂物	每日 1 次
	隔板顶部及侧面清洁	无污迹、无积灰	每日 2 次
	冲水开关周围墙面及地面的清洁	开关光亮，地面边角无污迹	每日 1 次
	男小便斗内外及底部的清洁	光亮、内外无尿碱、无异味	每日 1 次
	巡视表单规范记录	按巡视频次规范记录或者使用私人印章（无书写能力者）	按频次记录
办公室	打开水	余水倒尽，保持开水间地面清洁、无积水	每日 2 次
	湿拖地面	无垃圾、无灰尘、无污迹、无水迹	每日 2 次
	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次

3) 室外及公共区域服务标准

室外及公共区域服务标准一览表

序号	内容	标准	频率
1	区域内道路、通道、绿地、台坡、台阶的普扫	无积土、地面无积水、无纸屑杂物，8:00 前完成	每日 1 次
2	台阶、坡道石材地面刷洗	无污迹、积垢	每周 1 次
3	道路、通道、绿地、台坡、台阶的巡视及清洁	无纸屑杂物、地面无积水、无悬挂物、无垃	主要区域：2 次/小时，其他区域 1 次/小时
4	路牙上杂草的清除	无杂草生长	每周 1 次
5	道路两旁窨井内杂物的定期清理	无淤泥垃圾	每月 1 次
6	雨雪天气是及时清除积雪、积水并在必要时铺设防滑垫等物品	无积雪、积水、路面不湿滑	必要时
7	区域内所有屋面、顶棚、平台的清洁并填写巡视记录	无垃圾杂物，按巡视要求认真记录	每周 1 次
8	室外栏杆、路灯、标识牌的清洁	洁净、无污迹	每日 1 次
9	及时清理张贴的小广告	无小广告	随时
10	定期清洁室外垃圾桶	干净、无污迹	每日 1 次
11	清洁室外各类座椅	无水迹、无灰尘	每日 1 次
12	收送垃圾	无异味、不滴漏、不满不溢	每日 2 次
13	不锈钢物体表面保养（护栏、扶手）	洁净、无灰尘污迹	每周 1 次
14	幕墙的清洁，室外 2 米以下	洁净、无灰尘	每周 1 次
15	室外消防栓、消防器材的擦拭	洁净、无灰尘	每周 1 次
16	高空除尘（室外连廊顶部、探头、墙面等）	无灰尘、无蛛网	每周 1 次

17	出风口、空调排风口的清洁	洁净、无积灰、无蛛网	每月 1 次
----	--------------	------------	--------

2.3 特殊保洁要求

1) 手术室保洁要求:

- (1) 每天配置浓度为 1000mg/L 有效氯的消毒液, 检测浓度合格后方可使用并登记。
- (2) 环境清洁 ≥ 2 次/日, 如仪器设备、家具如被血液、体液等污染, 用湿纸巾擦拭后再用 1000mg/L 有效氯溶液擦拭;
- (3) 地面保洁 ≥ 2 次/日, 如被血液、体液等污染, 用湿纸巾擦拭去除后, 再用 1000mg/L 有效氯溶液拖地;
- (4) 所有的物体仪器都需擦拭消毒; 每日要清洁手术室的排风口、每周要擦拭每间手术室的墙壁和所有无影灯上方支架。手术房间终末处理后, 检查确认后签字;
- (5) 及时完成连台手术环境清洁消毒和当日手术终末环境清洁消毒, 终末环境打扫应遵守院感的清洁消毒原则;
- (6) 连台手术中地面有污物须用专用地巾用消毒液拖去污物, 不可用扫帚扫地。床单位和器械台要用消毒湿纸巾擦拭, 垃圾必须在手术室内将袋口扎紧, 先整理黑色垃圾袋、再整理黄色垃圾袋;
- (7) 每日清洁所有手术间地面及无菌区内外走廊地面; 擦拭手术间内家具、设备、仪器;
- (8) 按护理部要求定期对手术室进行大扫除。

2) 病房特殊保洁要求:

- (1) 地面清洁: 地面清洁需用可脱卸式地巾, 每天对地面保洁 ≥ 2 次;
- (2) 环境清洁: 对设备带等环境物品每天清洁 ≥ 2 次;
- (3) 完成仪器设备得终末消毒;
- (4) 每周对监护病房进行一次大扫除。

3) 医废暂存点特殊保洁要求:

(1) 按医院医疗废弃物处理管理制度对医疗废弃物进行分类、收集、运送和储存。在收集医院废弃物时个人防护符合院感要求, 与科室专人进行医疗废弃物移交, 在移交过程中对医疗废弃物进行称重, 并检查医疗废弃物袋包装及标注内容符合要求方才收取, 《医疗卫生机构医疗废物交接单》内容书写完整; 按医院废弃物处理管理制度指定路线进行运送, 并做好医疗废弃物暂存点环境等维护; 每日与收取医废公司专人进行对接转移, 按《危险废物转移单》内容书写完整; 保管好所有的交接记录。

(2) 医院将推行医疗废弃物在线管理系统, 医疗废弃物的管理应严格按照此系统的操作和管理要求实施。

4) 垃圾房特殊保洁要求:

垃圾房内应按照《上海市生活垃圾管理条例》要求执行, 合理分区、分类倾倒和堆放点

各类垃圾，生活垃圾、建筑垃圾必须分类堆放点；垃圾房内的垃圾桶，应有序摆放，便于清运；垃圾房内应合理配置清洗工具和设施，按照规定的保洁作业要求，并定时、定次对垃圾房、垃圾桶和垃圾房周边地面进行清扫和冲洗；垃圾房内应配置灭蝇设施，定期对垃圾房、垃圾桶、进行喷洒消毒、杀虫和灭鼠，并视季节变化，合理调整作业频次；垃圾房保洁人员应定期进行院感培训，经考核通过人员才能安排垃圾房保洁工作。垃圾房必须实行封闭式专人管理，严禁外来人员进入垃圾房。

5) 抹布、地巾的清洗消毒

(1) 投标人负责对抹布、地巾的消毒、清洗、烘干、储运、使用、分类、收集等工作。

(2) 保洁人员要严格按照医院感染控制要求执行一地一巾和一桌一布，严禁出现交叉感染。

(3) 对抹布和地巾的使用全过程严格按照医院感染控制要求执行。

(四) 运送服务

1、服务内容

每周工作 7 天，每天 24 小时提供服务，包括所有节假日。必须做到接到呼叫 10 分钟内人员到位。医院内各病区、各科的病患检查运送，物品取、送（特定医务人员领取的贵重药品、有毒有害物质等除外）的运送服务；医疗废弃物的收集运送暂存服务。

2、服务标准和要求

2.1 接电话时使用文明规范用语，及时准确完成运送工作。

2.2 病人运送

1) 服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执；

2) 在运送病人之前必须核对病人的姓名、床位，询问病人病情，选择合适的运送车辆；确保运送途中病人医疗安全；

3) 病人在输液过程中需进行检查运送，员工应询当班护士，确认后方能运送；

4) 对于重症病人、特殊病人应在护士指导下进行运送；

5) 原则上病人运送为送检服务，特殊病人需要全程陪的为例外。

2.3 标本运送

1) 运送员工至负责病区收集运送标本必须持加盖标本运送箱、试管架等相关运送工具，对运送的标本加以固定和密封；

2) 病区后，核对相关标本数量及化验单据的数量，并对每个化验标本进行刷条形码；

3) 根据标本情况在医院规定的时限内将标本送至不同化验科室，严禁送错。运送期间注意运送安全，严禁与工作无关的人交谈，严禁奔跑，一旦出现意外，第一时间向负责领班进行汇报，严禁毁坏标本；

4) 送至化验室后，化验室相关检验师对收到标本并进行签收，协助检验师对每个化验标

本进行刷条形码。签收记录存档保存，运送箱每日用消毒溶液进行擦拭消毒，以待备用；

5) 收集、运送、暂存必须符合医院废弃物处理管理制度，医疗废物收集、运送过程中的各部门、环节都应做好交接、签收、登记工作；

6) 如遇医院有搬迁事宜，需提供搬场等零散物件搬运的运送服务。

2.4 常规需求

1) 标本送检：血液、体液、大小便、组织、空气培养等标本送检，及检验报告的取回；取送血及血制品（不负责核对）；

2) 病员接送：手术病人接送；门诊（重、弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人转诊；急诊病人接诊、送检、入院等运送；住院病人（危重、行动不便）的科室内转床；

3) 病员陪检：住院病人、门诊重病人各项检查接送与陪同；收送检查预约单并预约、退费；

4) 药品配送：住院病人常规和临时药品取送（不负责核对）；出院病人的退药；取送药车到中心药房；大输液、配液中心药品取送；

5) 物品运送：消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取、办公及医用材料物资的申领；医疗、行政设备送修/领取/借还；

6) 单据递送：各类检查（CT、MRI、ECT、B超、动态心电图、脑电图等）预约；各类诊断报告（包含影像片）、手术通知单、会诊通知单的送取；病历复印、调取及递送、各类行政文书递送；取送科室报刊信件等；

7) 协助护士长与洗涤公司进行被服、织品的清点、交接；

8) 协助领取福利用品；

9) 回收空瓶和可回收废品（纸箱、报纸等）；办公区报纸、杂志等废物回收；

10) 临时加床、重大活动及会议物质搬运、科室物质搬运、装卸；家具和设备搬运；临时加床和瓶装氧气运送。

2.5 驻守科室

1) 投标人应设立运送调度中心，实现 24 小时服务，满足临床及医技科室的各项服务需求；

2) 常规运送应做到：及时满足各科室需求信息的收集与执行；

3) 驻守科室运送应做到：

(1) 科室合理的临时性工作需求，不受限于人员配置数量，物业应在合理时间内完成相应需求；

(2) 驻守科室人员的基本条件和素质应执行科室具体要求；

4) 除轮椅、推车、推床外，物业应为运送人员配置专用工具，保持工具性能安全，并按照医院感控要求，严格执行消毒、清洁管理；

5) 标本、药品、单据、物资的运送应有交接登记手续；

6) 除驻守科室人员外，所有运送人员均应配置相应的通讯设备；

7) 制订运送突发事件应急预案。

2.6 服务详细标准

服务详细标准一览表

序号	服务项目	时限/频率	备注
一、及时运送			
1	急查标本	≤10 分钟	到达需求科室
2	急拿药品	≤15 分钟	到达药房
3	急需检查患者的陪检	≤10 分钟	到达需求科室
4	急需运送的单据、文书	≤10 分钟	到达需求科室
5	急需送修的小型仪器、设备	≤10 分钟	到达需求科室
6	急需领用的物资	≤15 分钟	到达需求科室
二、计划运送			
1	常规标本	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
2	单据、文书	≤45 分钟/次	到达科室间隔时间
3	药品	≤60 分钟/次	到达科室间隔时间
4	收送会诊单、出院结账单、病历	≤45 分钟/次	到达需求科室
5	收送检查预约单并预约、退费、退药、复印病历	≤45 分钟/次	到达需求科室
6	病人陪检	≤45 分钟/次	到达需求科室
7	接送手术病人	预约时间，前后误差≤10 分钟	到达需求科室
8	送资料/复印/感染报告/送物品 申领单	≤60 分钟/次	到达需求科室
9	取科室报刊信件	≤60 分钟/次	到达需求科室
10	领办公用品、医疗用品及福利用 品	≤60 分钟/次	到达需求科室
11	临时协助护士送病人转科	≤45 分钟/次	到达需求科室
12	设备借用/送修/领取	≤60 分钟/次	到达需求科室
三、驻守科室			

1	科室办公及医用物资；	≥1 次/周	一般为 1 次/周，如库 房物资短缺等，增加 1 次
2	大输液或静脉配置输液	2 次/日	15:30 前 及 18:30 前各 1 次
3	大型设备送修、借用；	约定时间，误差 15 分钟	

（五） 其他服务内容和要求

1、会务服务

- 1) 查看每日的会议安排，按照要求进行必要的准备，并随时掌握会议室的情况；
- 2) 负责院内各类会议接待、服务工作；
- 3) 按照会议安排，配合有关部门做好会场布置以及会前各项准备工作；
- 4) 遵守服务规范、热情、主动、收到、细致、文明礼貌地接待与会人员， 做好签名登记、引导就做、摆放座位牌；
- 5) 保持会议室环境的干净整洁，适时通风，保持室内空气清新；
- 6) 负责会议室的设备、设施的管理和维护，确保正常使用；
- 7) 发现参会人员遗留的物品，及时收存保管，并向领导汇报；
- 8) 负责会议结束后会场的清洁、茶具的清洗；
- 9) 完成领导交办的其他工作。

2、电梯安全服务

1) 服务内容

负责医院所有电梯的日常运行管理工作，保证病房、门急诊区域电梯的正常运行服务；手术用梯需有专人驾驶；会务专梯服务；对电梯轿箱内外厅门的清洁保养工作；电梯运行出现故障在第一时间报维修公司并告知医院具体负责人，对第三方电梯保养单位的管理并建立保养台账与记录。

2) 服务要求

(1) 严格执行“电梯安全技术操作规程”。电梯安全员应遵守劳动纪律，不得擅自串岗、离岗，服务认真、热情，主动做好电梯引导和操作工作。

(2) 每日对电梯进行检查及使用状况记录表登记。保证医院所有电梯的正常运行，电梯运行发生故障或事故应第一时间通知采购人。保证电梯轿箱内各类标识统一规范放置。

(3) 每天清洁电梯轿箱及扶梯。电梯门表面、内壁、底面、天花板、无污迹、无灰尘、视感光亮、无杂物、无烟蒂。

(4) 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

3、太平间管理（全天候服务）

-
- 1) 严格遵守医院各项规章制度及各项行为规范、操作规范;
 - 2) 语言服务规范, 人员配备充足, 服务人员应进行相关的系统培训, 提供24小时服务;
 - 3) 按要求及时对太平间进行严格消毒处理;
 - 4) 做到及时配合医院相关部门做好死亡病人遗体的交接、登记、转运和储存等工作, 按照法律法规要求, 做好病人遗体各类善后工作等;
 - 5) 配合执法机关做好查询、登记、检查等相关工作。

4、控烟工作

维护采购人“无烟医院”的品牌, 积极履行好控烟监督员、巡查员职责; 严格执行各项控烟规章制度; 定期对无烟环境进行监督检查; 检查情况记录及时上报; 对存在的问题提出整改措施; 开展经常性巡查, 负有劝阻来访者吸烟的责任; 看到烟蒂及时主动捡拾, 并有宣传控烟的责任; 积极参加控烟知识培训; 物业公司确保专人专职, 落实到位, 职责明确. 若因公司原因对医院造成不良影响及处罚, 均由公司承担。

5、突发事件应急和灾害天气处理

- 1) 突发事件(不限于公共卫生事件)和灾害天气发生后, 投标人应积极配合采购人启动应急预案, 不应有任何借口推诿不执行。
- 2) 投标人应提供满足应对突发事件和灾害天气所需要的保洁消毒耗材、设施设备和人员配置等, 达到应急预案或有关规定的标准。
- 3) 对突发事件和灾害天气响应不及时、不尽力、不配合的, 采购人将视情况对投标人服务质量进行相应考核, 情节严重的, 实行合同履行一票否决, 采购人有权立即终止物业管理服务合同。

6、文明创建工作

- 1) 投标人要加强对全体物业人员的培训, 要提高创全思想认识, 严格工作标准, 各项措施和要求体现在日常工作中。
- 2) 投标人要建立自检、互检、交接检工作机制, 全面提升服务质量, 打造自身质量品牌。
- 3) 因为投标人的工作瑕疵或工作失误导致医院创全受到影响或被创全相关部门、检查组批评、责令整改或行政处罚等情形的, 采购人将视情况对投标人服务质量进行相应考核, 情节严重的, 实行合同履行一票否决, 采购人有权立即终止物业管理服务合同。

7、信息化管理

- 1) 投标人应具有并使用物业管理方面的信息化软件, 具有服务过程可监控、信息实时采集、指令快速传达、人员及时调配及数据库管理等功能, 能够切实提升投标人的服务质量, 提高管理水平和增强应对突发事件的能力。
- 2) 投标人应将非涉及商业机密的信息, 根据采购人的需求无偿提供。

四、岗位和人员配置及要求

(一) 岗位和人员配置

岗位配置一览表

序号	部门	岗位名称	工作地点	工作时间	工作时长	岗位数量	每周工作天数	备注
1	管理处	项目经理	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
2		经理助理	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
3		保洁主管	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
4		运送主管	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
5		工程主管	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
6		保洁领班	门诊、病区	8: 00-17: 00	8	3	5	
7		运送领班	调度中心	8: 00-17: 00	8	1	5	
8		工程领班	工程值班室	8: 00-17: 00	8	2	5	
9		内勤行政	办公室	8: 00-17: 00	8	1	5	
10	会务组	会务专员	会议室	8: 00-17: 00	8	4	5	
11	电梯组	电梯安全员 (专梯、安全巡视、清洁消毒)	电梯厅	7: 00-19: 00	12	2	7	
12	运送部	调度员	调度中心	0: 00-24: 00	24	1	7	
13		产科手术室 驻守(早班)	产科手术室	7: 00-16: 00	9	5	7	
14		产科手术室 驻守(中班)	产科手术室	10: 00-19: 00	9	3	7	
15		产科手术室 驻守(夜班)	产科手术室	19: 00-7: 00	12	2	7	

16		门诊手术室 驻守（早班）	门诊手术室	7: 00-16: 00	9	8	7	
17		门诊手术室 驻守（中班）	门诊手术室	10: 00-19: 00	9	4	7	
18		门诊手术室 驻守（夜班）	门诊手术室	19: 00-7: 00	12	4	7	
19		新生儿科驻 守(早班)	新生儿病区	07: 00-16: 00	8	1	7	
20		新生儿科驻 守(中班)	新生儿病区	08: 00-17: 00	8	1	7	
21		循环运送(白 班)	调度中心	7: 00-16: 00	8	3	7	
22		循环运送(晚 班)	调度中心	14: 00-23: 00	8	1	7	
23		急诊运送	急诊	0: 00-24: 00	24	1	7	
24		夜班运送	调度中心	19: 00-7: 00	12	2	7	
25		驻守运送	抽血室、宫颈 科、检验科、 病理科、输血 室、围产医学、 静配中心	7: 00-16: 00	8	9	6	
26		住院部驻守 运送	住院部	19: 00-7: 00	12	2	7	
27		太平间驻守	太平间	0: 00-24: 00	24	1	7	
28	保 洁 部	行政楼保洁	行政楼	7:30-16:30	8	3	5	
29		妇保所保洁	妇保所	7:30-16:30	8	2	5	
30		门诊楼保洁	一楼	7:30-16:30	8	4	6	
31			二楼	7:30-16:30	8	4	6	
32			三楼	7:30-16:30	8	4	6	
33			四楼	7:30-16:30	8	4	6	
34		医技楼保洁	一楼	7:30-16:30	8	5	6	

35		二楼	7:30-16:30	8	3	6	
36		三楼	7:30-16:30	8	3	6	
37	妇科楼保洁	十一病区	7:30-16:30	8	1	7	
38		十二病区	7:30-16:30	8	1	7	
39		十五病区	7:30-16:30	8	1	7	
40		十六病区	7:30-16:30	8	1	7	
41		十七病区	7:30-16:30	8	1	7	
42		十八病区	7:30-16:30	8	1	7	
43		十九病区	7:30-16:30	8	1	7	
44	产科楼保洁	出入院	7:30-16:30	8	2	7	
45		一病区	7:30-16:30	8	2	7	
46		二病区	7:30-16:30	8	2	7	
47		三病区	7:30-16:30	8	2	7	
48		五病区	7:30-16:30	8	2	7	
49		九病区	7:30-16:30	8	1	7	
50		十病区	7:30-16:30	8	1	7	
51	放疗科保洁	放疗科	7:30-16:30	8	1	6	
52	放射科保洁	放射科	7:30-16:30	8	1	6	
53	体检中心保洁	体检中心	7:30-16:30	8	1	6	
54	急诊保洁	急诊	7:00-19:00	12	1	7	
55	地下室保洁	地下室车库	7:00-16:00	8	1	7	
56	宿管及仓库收发	宿管及仓库	7:30-16:30	8	1	5	
57	外场保洁	外场	7:30-16:30	8	2	7	
58	医废收集	医废站	7:30-16:30	8	1	7	
59	专项保洁	院内专项	7:30-16:30	8	6	6	

60	工 程 部	报修接线员	工程值班室	8：00-17：00	8	1	7	
61		高压运行电 工（白班）	高配间	7：00-19：00	12	3	7	
62		高压运行电 工（夜班）	高配间	19：00-7：00	12	3	7	
63		空调运行工 （白班）	空调机房	7：00-19：00	12	2	7	
64		空调运行工 （夜班）	空调机房	19：00-7：00	12	2	7	
65		医用气体管 理员（白班）	液氧站	7：00-19：00	12	1	7	
66		医用气体管 理员（夜班）	液氧站	19：00-7：00	12	1	7	
67		净化空调运 行工（白班）	净化空调机房	7：00-19：00	12	1	7	
68		净化空调运 行工（夜班）	净化空调机房	19：00-7：00	12	1	7	
69		锅炉工	锅炉房	7：00-19：00	12	1	7	
70		物流机房操 作工	物流机房	7：00-19：00	12	1	7	
71		电工 维修工 （长白班）	院内维修工	7：30-16：30	8	3	7	
72		电工 维修工 （白班）	院内维修工	7：00-19：00	12	1	7	
73		电工 维修工 （夜班）	院内维修工	19：00-7：00	12	1	7	
合计：					154 岗			

★本项目物业服务总人数不得少于 212 人。

本条为实质性条款，如不响应将被作无效标处理。

（二） 人员配置要求

-
- 1、投标方应针对医院实际现状及服务要求，根据自身业务胜任能力拟定配备员工人数，提供岗位人员配备清单。
 - 2、所有服务人员须身体健康，无违法乱纪等被刑事或行政处罚的不良记录；
 - 3、服务人员符合法定劳动年龄，均需培训后方可上岗。
 - 4、配置的人员必须相对固定，避免经常更换。
 - 5、运行岗位（高配房、锅炉房、维修值班）保证 24 小时值班，相关人员严格按照国家规定持证上岗，持证上岗率 100%，并有 2 年以上相关工作经验；各项作业的劳动保护符合国家规范。
 - 6、按照劳动法等法律法规的规定实行规范用工。
 - 7、人员数量不得少于相关岗位人数，若因投标人的原因造成实际工作人数增加，则采购人不增加付款金额。因其他原因，实际人数达不到最低岗位要求人数，采购人根据实际在岗人数和人均工资据实支付。

（三） 管理人员任职要求

- 1、项目经理：年龄 55 周岁以下，本科及以上学历，具有 3 年及以上同类项目的管理经验，持有建设部颁发的物业经理上岗证；需熟悉医院外包服务项目的管理要求及标准，能够全面配合投标人各项工作的顺利推进。
- 2、经理助理：年龄 40 周岁以下，专科及以上学历，具有 2 年及以上同类项目的工作经验。
- 3、项目主管：专科及以上学历，具有 2 年以上同类项目主管经验；

（四） 管理人员工作职责

1、工作内容

- 1）配合医院各项工作的实施，确保医疗业务的正常运行；
- 2）配合医院精神文明检查、各项质控检查顺利完成及会务举办；
- 3）根据医院工作需求严格制定各岗位职责，规范工作流程；
- 4）加强质量自查，做到长效管理；
- 5）加强员工的岗前培训，并定期对在岗员工进行岗位规范培训；
- 6）确定合同编制内的实际在岗员工人数。

2、工作要求

- 1）每月制定员工培训考核计划（新员工经培训考核后方可上岗）；
- 2）隔月 10 号前向医院主管部门递交上月贵公司自查质量报告、员工培训记录及实际在岗人员确认表单；
- 3）如有投诉立即到现场，并予以解决，三天内出具处理报告交于医院主管部门；
- 4）对医院主管部门每季度出具的质量报告一周内以书面形式进行反馈及制定整改计划。

五、服务设施设备、专业工具和各类用品配置

（一）基本要求

- 1、投标人应根据医院现场情况在投标书中明确提供本项目服务期内所使用的服务设施设备、专业维修工具的品牌、规格、数量等。
- 2、投标人应根据医院现场情况在投标书中明确提供本项目服务期内所用低值易耗品、消耗品的品牌、规格、数量等。所用低值易耗品、消耗品应为知名优质品牌产品。如部分低值易耗品、消耗品因投标人无法采购，可委托采购人予以采购，费用从服务费中扣除。（如遇特殊情况，投标人应列明特殊时期所用的低值易耗品、消耗品的价格明细和使用清单，经与采购人友好协商后另行结算，不包含在此次招标范围内）
- 3、应纳入固定资产（以实际工作中使用的固定资产为准）管理的服务设备设施、专业维修工具，投标人应根据医院现场情况在投标书中明确提供本项目三年服务期内所使用固定资产的品牌、规格、数量、折旧单价等。

（二）配置品类

- 1、办公设备和计算机及管理系统。
- 2、设施设备和专业工具（最低配置要求）：
 - 1）保洁车
 - 2）洗地机（含刷、箱）
 - 3）手推式自动洗地机（带针盘）
 - 4）吸水吸尘机
 - 5）地面抛光机
 - 6）加重型石面处理机
 - 7）肩背式吸尘器
 - 8）高压水枪
 - 9）垃圾车（带盖）
 - 10）对讲机
 - 11）常用维修工具
- 3、其他设备、工具及药剂（最低配置要求）：
 - 1）拖把压干机
 - 2）搬动式杂物箱

-
- 3) 塑料刷头
 - 4) 重型撮箕
 - 5) 长柄撮箕
 - 6) 厕刷
 - 7) 厕刷托架
 - 8) 伸缩式手柄
 - 9) 高空除尘清洁套
 - 10) 拖把手柄
 - 11) 混合式拖把
 - 12) 地面安全指示牌
 - 13) 除尘拖把框架
 - 14) 拖把手柄
 - 15) 除尘拖把
 - 16) 中粗地板刷
 - 17) 特大扫帚
 - 18) 多用推车
 - 19) 地板橡皮刮
 - 20) 无盖储物桶
 - 21) 多口袋杂物袋
 - 22) 储物桶推车
 - 23) 抹窗桶
 - 24) 墙面清洁工具组合
 - 25) 墙面清洁工具组合的更换棉刷
 - 26) 圆形桶
 - 27) 立式刷手柄底托
 - 28) 空气清新剂-除异味
 - 29) 快活全能消毒清洁剂（地面用）
 - 30) 消毒杀菌清洁剂（桌面/台面用）
 - 31) 专业全能清洁剂
 - 32) 铁光不锈钢剂
 - 33) 玻璃清洁剂

-
- 34) 洁厕剂
 - 35) 除垢剂
 - 36) 光洁地拖牵尘剂
 - 37) 挂钩
 - 38) 生活垃圾袋

五、其他相关说明

- 1、投标人在医院所发生的公用水电（包括空调、清洁卫生、生活等各类用水及投标公司的办公等各类用电）费用由医院承担。
- 2、采购人仅提供办公场所，其余工作条件及配套资源由投标人自行解决。
- 3、投标人自备办公设备和办公用品和员工更衣柜。
- 4、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。
- 5、投标人负责所有有关环境保洁所需的清洁、洗涤药剂，地面养护材料和保洁工具及耗材。
- 6、投标人有岗前培训机构，服务人员 100%经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗。
- 7、投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、投标人须严格按照国家和上海市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险。除非合同中另有规定，具有标价的报价表中所报的单价和合价以及报价汇总表中的价格应包括员工费用和管理人员费用、离职补偿金、设备、工具、消耗品、运作费用、技术支持费用、管理费用、税金、政策性文件规定及合同明示或暗示的所有风险、责任、义务等各项应有的费用。

因此投标人需要填写以下明细表格：

- 1) 保洁人员工资、福利以及各种费用明细。
 - 2) 保洁设备、工具、物料的名称、规格型号、总费用、折旧明细。
 - 3) 总费用明细报价表。
- 9、投标人应充分考虑上海市政府最低工资标准调整、社会保险缴费标准及公积金调整等因素，并在报价中综合考虑。服务期限内，因本条款所涉及的人工费用增加、加班费（含日常早中晚加班、双休日加班、国定节假日加班、各类带薪休假补贴）浮动，招标人不再另行支付。
 - 10、投标人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。因医院正常医疗行为造成后勤服务工作时间的延长，或为避让医院的医疗工作而提供的错峰（含抢修）后勤服务均不作为额外向医院申请支付加班费用的理由，投标人应在本次投标报价中予以充分考虑此等费用。不可抗力除外。
 - 11、投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡

的一切责任及费用由投标人全部负责；投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

12、采购人不接受投标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成投标人的连带责任和损失全部由投标人承担。

13、所有岗位员工，入院服务时须提供健康体检证明，办理健康体检证明等相关费用由投标人承担。

14、投标人配置项目相关管理人员、值班人员的通讯装备，并负责此类设备所产生的费用。投标人所配置的保洁设备（专用的洗地机、自动洗地吸水机、抛光机、吸水洗尘机、真空吸尘机、垃圾车、高压水枪、榨水器、不锈钢桶等）的维修、维护费用由投标人支付。

六、投标报价编制

（一）服务期限与价格

本项目一次招标三年沿用、分三个年度分别签订合同，投标报价为一年价格。本次招投标预算为人民币 1526.4 万元，项目标的价 1526.4 万元。报价超出采购预算将不被接受。各投标人应根据招标内容结合自己的管理经验、水平和市场风险测算确定本项目服务期内物业服务细目报价并汇总成投标总价。

本次投标报价的费用组成中，应包括但不限于以下内容：

- 1、本次报价为按年报价，报价中须提供详细的岗位配置明细、人员单价及组成、总价及组成。
- 2、人员成本单价为综合单价，包干使用，已含基本工资、岗位工资、奖励工资、五险一金、福利（含高温津贴、考核奖、年终奖、各类带薪休假补贴等）、加班费、人员服装、鞋等、上述综合单价的管理费和税金等费用及所有因物业服务需要的各类费用。
- 3、物料设备成本单价（闭口包干）包括：①其他费用（含人员意外保险、场地险、建筑物内部高空除尘、运营过程中未注明其他相关费用等）；②设备设施及物料耗材；③物料和设备等费用的管理费和税收等费用及所有因物业服务需要的各类费用，该费用原则上相对固定包干使用。
- 4、服务期限内，投标人应充分考虑上海市政府最低工资标准调整、社会保险缴费标准及公积金调整等因素，并在报价中综合考虑，合法用工。因本条款所涉及的需增加费用，招标人不再另行支付。
- 5、因最低工资标准、社会保险缴费及公积金调整因素产生的加班费（含日常早中晚加班、双休日加班、国定节假日加班、各类带薪休假补贴）浮动，投标人需在服务费报价中综合考虑，招标人不再另行支付。
- 6、物业服务的行政办公费用，包括办公材料、通信、公众责任保险（投标人应购买公众责任险以应对突发事件或意外事件对采购人造成的影响）、雇主责任保险（投标人应购买雇主责任险以应对突发事件或意外事件对采购人造成的影响）费用。

7、物业服务和各类耗材，包括保洁耗材、维修耗材、标识标牌等各项消耗性材料以及用于物业服务的设备、设施、工具的折旧费用。

8、物业管理企业管理费与利润。

9、营业税金。

10、物业服务企业认为其他必要的相关费用。

以上各种费用应列出明细。其中保洁耗材、维修耗材、标识标牌应列出品牌、数量、单价明细；用于物业服务的设备、设施、工具应列出品牌、单价、总价和折旧明细。

（二）付款方式

按月度支付。

七、物业管理服务考核

（一）考核目的

复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院将对物业公司所提供的物业服务做出客观、公正的评价，并以考核报告为依据，对院方给到物业公司的每月服务费作出相应调整，以激励物业公司不断提高服务水平。

（二）考核方式

1、考核频率：考核周期为每月一次；

2、考核费用：

招标单位按照合同中每月甲方应支付乙方物业服务费的 5%作为预留考核费用。

考核费用中，由院方结合 ①临床及职能科室满意度测评项目 ②内部管理考核项目每月出具考核报告，并按照最终考核结果向物业方支付考核费用。

3、考核范围：复旦大学附属妇产科医院长三角一体化示范区青浦分院物业管理服务中包含的保洁、运送、工程物业服务。

4、考核内容：

	临床及职能科室满意度测评	内部管理考核
考核占比	50%	50%
考核方式	发放满意度问卷	实地抽查
考核部门	临床及各职能科室	后勤保障部

（三）考核细则

1、临床及职能科室满意度测评：

1) 考核方式：

由后勤保障部向医院临床及职能科室发放满意度调查问卷。

2) 临床及职能科室满意度测评方案：

每月发放不少于 10 份问卷，发放对象为各病区护士长或管理人员、基层临床职工、门急诊、手术室、产房、检验科等医技科室、各行政科室、门办、信息科。

每月底对问卷进行统计，统计结果以百分制计算，结合此考核部分的占比 50%，得出此考核方式的最后分数。

3) 考核频率：每月一次

4) 考核内容及分值(根据实际情况实时更改)：

项目	保洁	运送	工程（技工间）
考核分值	40 分	30 分	30 分

保洁服务考核内容	
考核内容	考核标准
劳动纪律	按时到岗
仪容仪表	统一着装、挂牌上岗
规范服务	按操作规范工作、服务态度好
环境卫生	环境整洁、定期消毒
控烟	清理烟蒂
总计	40
接送服务考核内容	
考核内容	考核标准
劳动纪律	按时到岗
仪容仪表	统一着装、挂牌上岗
规范服务	按操作规范工作、服务态度好
接送及时	接送及时
应急处置	掌握应急处置流程
总计	30

工程服务考核内容	
考核内容	考核标准
劳动纪律	及时响应
仪容仪表	统一着装、挂牌上岗
规范服务	按操作规范工作、服务态度好
维修质量	维修质量良好

应急处置	掌握应急处置流程
总计	30

2、内部管理考核：

1) 考核方式：

由院方考核人员每月对物业公司进行考核，以百分制计算，根据不合格项明细表对物业公司没有做到位的工作进行扣分，结合此考核部分的占比 50%，得出此考核方式的最后分数；

2) 考核内容及扣分值(根据实际情况实时更改)：

	A 类不合格项	B 类不合格项
每一不合格项分值	2	1

3) 考核频率：每月一次

4) 不合格项明细表：

A 类不合格项（每项 2 分）

人员/区域	不合格项
项 目 经 理	未完成整体服务项目的日常全面指导、指挥、监督、管理、督促和协调工作。
	未建立服务项目的发展计划（包括：提供服务质量和效率、培训指导计划、有效控制成本等）。
	未组织对服务工作进行有效考核。
	未和医院各科室及负责人积极沟通并迅速及灵活地调整和部署。
	未及时处理与服务项目相关的重大突发事件。
行 政 管 理	未负责完成整体项目的文件制订、数据处理和分析、文档管理、计划管理、会议组织。
	未负责协调和总部日常事务性的联络和事件处理，配合与客户及服务员工的沟通。
	未负责完成服务项目等级范围内的员工招聘、录用和解聘；日常人员档案的建立，和考勤；组织培训并建立培训文档；组织绩效考核，并直接分管劳动纪律部分；处理部分员工福利性事物等相关事件。
	未负责完成服务项目整体的成本控制计划（数据采集、分析、建议方案、落实计划）、物品订购、仓库管理及资产管理等相关事件。
	未负责完成整个服务项目安全指导文件的制订，并落实、组织培训和考核；未制订基本的医院安全须知，并发放、培训、考核及全面负责各项服务的安全操作，并积极检查监督。

岗 位 编 制	未及时提交排班表，排班表与实际情况存在明显不符。
	同一员工同一时间段内兼任不同岗位。
其他	物业方员工发生投诉并经查属实的。
	各项检查（包括国家、地方及医院内部检查）中发现严重问题的。
	其他影响医院声誉的事件。
A 类不合 格 项 总 分	30

B 类不合格项目（每项 1 分）

人员/区域	不合格项
服务主管	未负责完成所辖区域整体清洁服务的管理和调整工作。
	未负责完成所辖区域客户的交流沟通工作。
	未负责完成所辖区域整体清洁服务的指导和考核。
	未负责完成专项清洁的计划并协调落实。
服务领班	未负责完成辖区内的服务（含：清洁服务、运送服务）的管理和调整工作。
	未负责完成所辖区域客户的交流沟通工作。
	未负责完成所辖区域整体服务的指导和考核。
运 送 主 管 及领班	未负责完成运送中心的一个营运组的运送管理（人员、服务、成本、安全、技术、行政、培训、考核、数据统计等）。
	未负责完成所辖营运组的运送服务管理和调整工作。
	未负责完成整体运送服务所辖客户的交流沟通。
	未负责完成整体运送服务的指导和考核。
	未负责完成分管运送中心的一个营运组。
工程主管	未负责完成辖区内的服务（含：维修、急抢修服务）的管理和调整工作。
	未负责完成所辖区域客户的交流沟通工作。
	未负责完成所辖区域整体服务的指导和考核。
	未负责完成维修维保的计划并协调落实。

保洁服务

人员/区域	工作内容	不合格项
公共区域	垃圾桶	表面存在明显灰尘、污渍，未及时清理。
	地面	地面存在明显灰尘、污渍、鞋印。
	自动扶梯	扶手表面存在明显灰尘、手印；踏板表面存在明显灰尘、

		污渍、脚印。
	等候座椅	表面存在明显灰尘、污渍、手印，未进行定期消毒
	电器、开关等设备	存在明显灰尘、污渍、手印。
	标书牌、壁挂物	表面存在明显灰尘、污渍、手印。
	工作台、椅等家具	表面存在明显灰尘、污渍。
	楼梯	地面存在明显灰尘、污渍、鞋印。
	楼梯隔栏	玻璃表面存在明显手印。
洗手间	垃圾桶	表面存在明显灰尘，污渍、未及时清理。
	尿斗	存在明显尿渍、垃圾、异味，未进行定时消毒。
	隔板	存在明显污渍，未进行定时消毒。
	马桶	存在明显污渍、垃圾、异味，未进行定时消毒。
	厕纸架	存在明显灰尘。
	门及门把手	门表面存在明显灰尘，污渍，鞋印，未进行定时消毒。
	地面	地面存在明显灰尘、污渍、鞋印，未进行定时消毒。
	瓷砖墙面	表面存在明显灰尘、污渍。
	镜子	存在明显水渍、手印。
	水斗台面	存在明显水渍、污渍。
	水龙头	存在明显水渍、水垢、手印。
门诊	地面、墙面	存在明显灰尘、污渍、鞋印、未进行定时消毒。
	天花板	表面存在明显灰尘、未进行定期清洁。
	科室内家具	表面存在明显灰尘、污渍、手印，未进行定时消毒。
	科室内医用器材、设备	表面存在明显灰尘、污渍、手印，未进行定时消毒。
	科室内电脑、电话等电器	表面存在明显灰尘、污渍、手印，电话为进行定时消毒。
	垃圾桶	表面存在明显灰尘，污渍，未及时清理。
	墙面、窗台、栏杆等设施	表面存在明显灰尘、污渍、手印。
	窗玻璃	表面存在明显灰尘、手印、未进行定期刮玻璃保洁。
	洗手间	参照上面洗手间保洁操作标准。
病房	地面、墙面	地面存在明显灰尘、污渍、鞋印、未进行定时消毒。
	天花板	表面存在明显灰尘、污渍、未进行定期清洁消毒。
	垃圾桶	表面存在明显灰尘、污渍、未及时清理。

	医疗、生活垃圾	未严格区分医疗和生活垃圾的存放和运送。
	病床	未进行终末清洁、整理、消毒。
	护士台、医生办公室	参照门、急诊区域保洁相关标准。
	污物间	被服收集框、便池等表面存在明显污渍，未进行定时消毒。
	玻璃窗及门	存在明显水痕、污渍。
	洗手间	参照洗手间保洁操作标准。
	走廊扶手	表面存在明显灰尘、污渍、未进行定期消毒。
行政办公区域	办公桌、椅、沙发等	表面存在明显灰尘、污渍，桌面材料清洁完毕后未归位。
	办公室电脑、电话等	表面存在明显灰尘、污渍、手印，电话未进行定时消毒。
	挂画、壁画、窗户、门框等	表面存在明显灰尘、污渍、手印。
	墙壁、地毯	表面存在明显灰尘、污渍。
	洗手间	参照洗手间保洁操作标准。
	玻璃窗	存在明显水痕、污渍。
	垃圾桶	表面存在明显灰尘，污渍，未进行定时消毒。

运送服务

人员/区域	工作内容	不合格项
呼叫中心	服务态度	未做到接线态度良好。
	信息反馈	未完成信息的收集和反馈。
	及时性	未及时响应并完成传达、调度工作。
运送员	各类运送任务	未及时、准确完成。
	服务态度	未做到与病患、科室良好沟通。

工程服务

人员/区域	工作内容	不合格项
技工间人员	维修及时	维修未及时处置，也未及时向科室反馈
	维修质量	存在严重的维修质量问题和返工问题。
	规范服务	不遵守相关操作规范、违规操作。
B 类不合格项总分	70	

四、考核结果：

1、考核结果统计：根据本考核方案，在每项考核结果出具后，按照各部分占比计算出当月最终物业服务考核结果；

2、考核报告：在考核结果出具后，医院后勤保障部因根据实际考核情况及发现的问题，形成书面考核报告，报告中应包括考核成绩、考核费用结算、考核发现的问题及整改要求。物业公司应根据考核报告中的问题，在一个月内提出调整方案。

五、奖惩

月平均服务质量考核得分达90分及以上，将付给全部物业服务费；平均得分在85分（含）至90分，扣当月10000元的物业服务费；平均得分在80分（含）～85分，扣当月15000元的物业服务费；平均得分在75分（含）～80分，扣当月20000元的物业服务费；平均得分在75分以下，扣当月30000元的物业服务费，并约谈法人；连续三个月平均得分在75分以下，医院有权终止与中标公司的合同。