

新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

公开招标文件

采购单位名称：赤峰市医院

采购代理机构名称：赤峰市政府采购中心

项目编号：2026CG056FW

2026年07月

目录

第一章 投标邀请

第二章 投标人须知

第三章 招标内容与技术要求

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

第五章 评标

第六章 合同与验收

第七章 投标文件格式与要求

第一章 投标邀请

赤峰市政府采购中心 受 赤峰市医院 委托，采用公开招标方式组织采购 新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务。欢迎符合资格条件的投标人参加投标。

一.项目概述

- 1.名称与编号
- 项目名称： 新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务
- 项目编号： 2026CG056FW
- 采购计划备案号： 赤政采计划[2026]02540
- 2.内容及划分采购包情况
- 采购包1： 新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务
- 采购包预算金额（元）： 23,475,000.00
- 采购包最高限价（元）： 23,475,000.00
- 报价形式： 总价

序号	标的名称	数量	标的金额 (元)	计量 单位	所属 行业	是否核 心产品	是否允许 进口产品	是否属于 节能产品	是否属于环 境标志产品
1	新城分院(首都医科大学宣武医 院内蒙古医院)物业服务	1. 0 0	23,475, 000.00	年	物业 管理	否	否	否	否

- 3.是否涉及本国产品
- 采购包1：

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

二.投标人的资格要求

- 1.投标人应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。
- 2.开标后资格审查时，投标人未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单，相关信用情况通过“信用中国”网站、中国政府采购网等渠道查询。
- 3.落实政府采购政策需满足的资格要求：如属于专门面向中小企业采购的项目,提供货物、工程或者服务的供应商应符合享受中小企业扶持政策，并提供《中小企业声明函》。监狱企业、残疾人福利性单位视同小型、微型企业。
- 4.本项目的特定资格要求：
- 采购包1： 新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务
- 无

三.获取招标文件的时间、地点、方式

- 详见招标公告
- 其他要求：
- 无

四.招标文件售价

本次招标文件的售价为0元人民币。

五.提交投标文件截止时间、开标时间和地点

详见招标公告

六.联系方式

采购代理机构名称：赤峰市政府采购中心

地址：内蒙古自治区赤峰市松山区兴安街道

邮编：024000

联系人：张志超

联系电话：0476-8833970

采购单位名称：赤峰市医院

地址：赤峰市红山区昭乌达路中段1号

邮编：024000

联系人：高春伟

联系电话：0476-8890631

第二章 投标人须知

一.前附表

序号	条款名称	内容及要求
1	划分采购包情况	共 1 包
2	采购方式	公开招标
3	开标方式	远程开标
4	评标方式	现场网上评标
5	评标方法	采购包1：综合评分法
6	获取招标文件时间	详见招标公告
7	保证金缴纳截止时间（同投标文件提交截止时间）	详见招标公告
8	电子投标文件递交	加密的电子投标文件1份，电子投标文件在投标截止时间前上传至内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台。技术支持电话：400-0471-010转2键
9	投标文件数量	（1）加密的电子投标文件1份（需在投标截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”） （2）若现场无法使用系统进行电子开评标的，投标人须开标现场递交非加密电子版投标文件U盘（或光盘）0份。 （3）纸质投标文件（正本）0份；纸质投标文件（副本）0份。
10	中标人确定	甲方按照评审报告推荐的顺序确认中标（成交）供应商。
11	联合体投标	采购包1：不接受
12	采购代理机构代理费用	本项目不收取代理服务费
14	投标保证金	不收取保证金
15	电子投标文件签字、盖章要求	应按照第七章“投标文件格式与要求”，使用单位电子签章（CA）进行签字、加盖公章。 说明：若涉及到授权代表签字的可将文件签字页先进行签字、扫描后导入加密电子投标文件。
17	投标客户端	投标客户端需要投标人登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”自行下载。下载地址： https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/gp-auth-center/login?systemRegion=150001&systemRegion=150001
18	面向中小企业采购	采购包1：不属于专门面向中小企业采购。
19	有效投标人家数	采购包1：3家
20	中标供应商数量	采购包1：1名
21	中标候选供应商数量	采购包1：3名
22	报价形式	详见第一章，“内容及划分采购包情况”。
23	现场踏勘	采购包1：组织现场踏勘：否

24	兼投不兼中规则	本项目可兼投1包，本项目可兼中1包
25	投标有效期	从提交投标（响应）文件的截止之日起 90 日历天
26	其他	无

二.投标须知

1.投标方式采用网上投标，流程如下：

投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台申请或注册账号，完善信息后，才可进行网上投标操作，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn>）进行查询。

-投标人登录内蒙古自治区政府采购网页面，点击“政府采购云平台”，输入用户名、密码、验证码完成登录后，点击左侧“交易执行—应标—项目应标”，在未参与项目列表中选择要投标的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目投标信息页面，在右侧选择要投标的采购包，填写“联系人姓名”、“联系人手机号”、“联系人邮箱”等信息点击“确认参与”按钮后，获取所投项目招标文件，并按照招标文件的要求制作、上传电子投标文件。

2.投标保证金

2.1投标保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取投标保证金，同时允许投标人按照相关法律法规自主选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金。

2.1.1投标人选择“电子保函”方式缴纳保证金的，在所投项目下采购包选择电子保函模式，跳转到内蒙古自治区金融服务平台开具电子保函，投标人需要确保在开标之前完成电子保函的开具。

2.1.2投标人选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行投标信息确认后，应通过“交易执行—应标—项目应标—已参与项目”，选择缴纳银行并获取对应不同采购包的缴纳金额以及虚拟子账号信息，并在开标时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为投标单位全称，且与其投标信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与投标人须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过开标时间，将导致保证金缴纳失败。投标人应认真核对账户信息，将投标保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错投标保证金而产生的一切后果。投标人在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的投标保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3投标人选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，投标人将相关证明材料原件扫描添加至投标文件中，同时现场提供证明材料。

2.1.4缴纳保证金时间以保证金到账时间为准，由于投标保证金到账需要一定时间，请投标人在投标截止前及早缴纳。

2.2投标保证金的退还

投标人在投标截止时间前放弃投标的，自所投采购包结果公告发出后5个工作日内退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

未中标人投标保证金，自中标通知书发出之日起5个工作日内退还；中标人投标保证金，自政府采购合同签订之日起5个工作日内退还。

2.3有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- （1）中标后，无正当理由放弃中标资格的；
- （2）中标后，无正当理由不与采购人签订合同的；
- （3）在签订合同时，向采购人提出附加条件的；
- （4）不按照招标文件要求提交履约保证金的；
- （5）在签订合同时，投标人要求修改、补充和撤销投标文件的实质性内容的；
- （6）投标文件中提供虚假材料的；
- （7）与采购人、其他投标人或者采购代理机构恶意串通的；
- （8）投标人在提交投标文件截止时间后，撤回投标文件的；

(9) 法律法规和招标文件规定的其他情形。

3.全流程电子化交易

各投标人应当在内蒙古自治区政府采购云平台开展与本项目有关的政府采购活动。

各投标人应当在响应文件开启时间前上传加密的最终版电子响应文件至“内蒙古自治区政府采购网”，未在响应文件开启时间前上传电子响应文件的，视为自动放弃。投标人因系统问题无法上传电子响应文件时，请在工作时间及时拨打联系电话400-0471-010。

各投标人应当使用数字证书或者政府采购云平台生成的账号密码登录电子交易系统进行系统操作，并对其操作行为和电子签名、电子印章确认的事项承担法律责任。

3.1远程不见面方式（投标人无需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，投标人自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间等要求参加开标，在开标时间前30分钟，应当提前登录电子交易系统确认联系人姓名与联系电话。

开标时，投标人应当使用CA证书在开始解密后30分钟内完成全部已投标采购包的投标文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续开标。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。投标人在参加开标以前自行对使用电脑的网络环境、驱动安装、客户端安装以及CA证书的有效性等进行检测，保证可以正常使用。具体要求请通过“内蒙古自治区政府采购网-政采业务指南”查询相关操作手册。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) 投标人未在规定时间内完成电子投标文件在线解密的；
- (2) CA证书无法解密投标文件的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

3.2现场网上方式（投标人需到现场）

投标人使用“投标客户端”编制、签章、生成加密投标文件，同时生成“备用标书”，由投标人自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。投标人必须保证电子存储设备能够正常读取“备用标书”，电子存储设备（U盘或光盘）表面、外包装上应简要载明项目编号、项目名称、投标单位名称等信息。

投标人的法定代表人或其授权代表应当按照本项目招标公告载明的时间和地点参加开标。开标时，投标人应当使用CA证书完成全部已投标采购包的投标文件在线解密。如在开标过程中出现意外情况导致无法继续进行，由代理机构会同采购人决定是否允许投标人导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评标，只对开标环节验证通过的电子投标文件进行评审。

开标时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为投标人不再参与政府采购活动。

- (1) CA证书无法解密投标文件的；
- (2) 投标人未按招标文件要求提供“备用标书”的；
- (3) 投标人自身原因造成电子投标文件未能解密的。

4.投标人可以通过“交易执行-应标-项目应标-已参与项目”查看有无本项目信息。

三.说明

1.总则

本招标文件依据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

投标人应仔细阅读本项目信息公告及招标文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照招标文件要求以及格式编制投标文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

本次公开招标项目，是以招标公告的方式邀请非特定的投标人参加投标。

2.适用范围

本招标文件仅适用于本次招标公告中所涉及的项目和内容。

3.相关费用

投标人应自行承担所有与准备、参加投标有关的费用。不论投标结果如何，采购人或采购代理机构均无义务和责任承担相关费用。

4.各参与方

4.1“采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。本招标文件的采购人特指赤峰市医院。

4.2“采购代理机构”是指集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。本招标文件的采购代理机构特指赤峰市政府采购中心。

4.3“投标人”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

4.4“评标委员会”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“中标人”是指取得与采购人签订合同资格的投标人。

5.合格的投标人

5.1符合本招标文件规定的资格要求，并按照规定提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

5.3为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加该采购项目的其他采购活动。

6.以联合体形式进行政府采购的，应符合以下规定：

6.1联合体各方应签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方权利义务，并作为投标文件组成部分。

6.2联合体各方均应当具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，并在投标文件中提供联合体各方的相关证明材料。

6.3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。

6.4联合体中有同类资质的投标人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投标人确定资质等级。

6.5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者与其他投标人另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。

6.7如要求缴纳保证金，以联合体牵头人名义缴纳，对联合体各方均具有约束力。

7.语言文字以及计量单位

7.1所有文件使用的语言文字为简体中文。专用术语使用外文的，应附有简体中文注释，否则视为无效。

7.2所有计量均采用中华人民共和国法定的计量单位。

7.3所有报价一律使用人民币，货币单位：元。

8.现场踏勘

8.1招标文件规定组织踏勘现场的，采购人或者采购代理机构按招标文件规定的时间、地点组织潜在投标人踏勘项目现场。

8.2投标人自行承担踏勘现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在踏勘现场中介绍的资料和数据等，不构成对招标文件的修改或不作为投标人编制投标文件的依据。

9.其他条款

无论中标与否，投标人递交的投标文件均不予退还。

四.招标文件的澄清或者修改

采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要的澄清或修改的，澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在投标截止时间至少15日前，在“内蒙古自治区政府采购网”上发布更正公告进行通知；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件截止时间，更正公告的内容为招标文件的组成部分，投标人应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担投标人未及时关注相关信息的责任。

五.投标文件

1.投标文件的构成

投标文件应按照招标文件第七章“投标文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为投标文件的组成部分。

2.投标报价

2.1投标人应按照第三章“招标内容与技术要求”进行报价。投标总价中不得包含招标文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2投标报价包括本项目采购需求和投入使用、实施的所有费用，如主件、标准附件、备品备件、施工、服务、专用工具、安装、调试、检验、培训、运输、保险、税款等。

2.3投标报价不得有选择性报价和附加条件的报价。

2.4投标文件报价出现前后不一致的，按下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表（报价表）的总价为准，并修改单价。
- (4) 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。

修正后的报价投标人应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字确认后产生约束力，但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，投标人不确认的，其投标无效。

2.5投标人应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据投标人填写信息生成“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“开标一览表（报价表）”、“分项报价表”信息内容不一致，以“投标客户端”在线填写报价并生成的内容为准。

3.投标有效期

3.1投标有效期从提交投标文件的截止之日起算。投标文件中承诺的投标有效期应当不少于招标文件中载明的投标有效期。

3.2出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有投标人延长投标有效期。同意延长投标有效期的投标人少于3个的，招标人应当重新招标。投标人同意延长的，应相应延长其投标保证金的有效期，但不得要求或被允许修改或撤销其投标文件；投标人拒绝延长的，其投标失效，但投标人有权收回其投标保证金。

4.投标文件的递交

投标人应当在投标截止时间前递交投标文件，否则视为自动放弃投标。

5.投标文件的修改和撤回

投标人在投标截止时间前，可以对所递交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标人应当在投标截止时间前上传加密的最终版电子投标文件至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。

在提交投标截止时间后，投标人不得补充、修改、替代或者撤回其投标文件。

6.样品

采购人、采购代理机构一般不得要求投标人提供样品，仅凭书面方式不能准确描述采购需求或者需要对样品进行主观判断以确认是否满足采购需求等特殊情况除外。

6.1招标文件规定投标人提交样品的，样品属于投标文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由投标人自理。

6.2开标前，投标人应将样品送达至指定地点，并按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，投标人应提前做好演示准备（包括演示设备）。

6.3采购活动结束后，对于未中标投标人提供的样品，应当及时退还或者经未中标投标人同意后自行处理；对于中标投标人提供的样品，应当按照招标文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六.开标、评标、中标公告、中标通知书

1.开标

1.1程序

- (1) 宣布纪律；
- (2) 宣布相关人员；
- (3) 投标人对已提交的加密文件进行解密，由采购人或者采购代理机构工作人员宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定需要宣布的其他内容（以开标一览表要求为准）；
- (4) 参加人员对开标结果进行确认；
- (5) 开标结束。

1.2疑义

投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

投标人对远程不见面方式过程和开标记录有疑义，应在“政府采购云平台-远程开标大厅”中提出，采购代理机构应及时查看、回复。

1.3备注说明

1.3.1投标人不足3家的，不得开标。

1.3.2开标时,投标人使用CA证书参与投标文件解密，投标人用于解密的CA证书应为生成、加密、上传投标文件的同一CA证书。

2.资格审查

2.1公开招标采购项目开标结束后，采购人或者采购代理机构应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。

2.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的投标人按无效投标处理。

2.3信用记录查询

查询渠道：通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)和“中国政府采购网”（www.ccgp.gov.cn）进行查询；查询截止时点：本项目资格审查时查询；

查询记录：对列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单、信用报告进行查询；采购人或采购代理机构应当按照查询渠道、查询时间节点、查询记录内容进行查询，并存档。对信用记录查询结果中显示被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人作无效投标处理。

资格审查表

一般资格要求

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

序号	资格审查要求概况	评审点具体描述
1	具有独立承担民事责任的能力	审查供应商有效的营业执照或事业单位法人证书或执业许可证或自然人的身份证明。

2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商出具的“具备良好的商业信誉和健全的财务会计制度”的承诺函。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商出具的“依法缴纳税收和社会保障资金”的承诺函。
4	具有履行合同所必须的设备和专业技术能力	审查供应商出具的“具有履行合同所必须的设备和专业技术能力”的承诺函。
5	参加采购活动前3年内，在经营活动中没有重大违法记录	审查供应商出具的“参加本次采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录”的承诺函。
6	信用记录	审查供应商出具的“到提交响应文件的截止时间，供应商未被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单”的承诺函。
7	联合体投标（若有）	符合关于联合体投标的相关规定。

特定资格要求

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

落实政府采购政策的资格要求

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
----------	---------

3.评标

详见第五章

4.中标公告

中标人确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布中标结果公告，同时将中标结果以公告形式通知未中标的投标人，中标结果公告期为1个工作日。

5.中标通知书

发布中标结果的同时，中标人可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印中标通知书，中标通知书是合同的组成部分，中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

中标通知书发出后，采购人不得违法改变中标结果，中标人无正当理由不得放弃中标。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

投标人对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人或采购代理机构提出询问，采购人或采购代理机构应当在3个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。投标人提出的询问超出采购人对采购代理机构委托授权范围的，采购代理机构应当告知其向采购人提出。

2.质疑

2.1投标人认为招标文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。

投标人在法定质疑期内应当一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。提出质疑的投标人应当是参与所质疑项目采购活动的投标人。

潜在投标人已依法获取其可质疑的招标文件的，可以对该文件提出质疑。对招标文件提出质疑的，应当在获取招标文件或

者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2采购人、采购代理机构应当在收到投标人的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑投标人和其他有关投标人，但答复的内容不得涉及商业秘密。

2.3询问或者质疑事项可能影响中标结果的，采购人应当暂停签订合同，已经签订合同的，应当中止履行合同。

2.4投标人提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料。质疑函应当包括下列内容：

- （一）投标人的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑项目的名称、编号；
- （三）具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- （四）事实依据；
- （五）必要的法律依据；
- （六）提出质疑的日期。

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。

投标人可以委托代理人进行质疑，代理人提出质疑时应当提交投标人签署的授权委托书。其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。

2.5投标人提交的质疑函，应按照内蒙古自治区政府采购网中的“质疑函范本”制作。

2.6接收质疑函的方式。为了使提出的质疑事项在规定时间内得到有效答复、处理，质疑可以由法定代表人或授权代表亲自将质疑函递交至采购人或采购代理机构，也可以通过邮寄、快递等方式提交。质疑函以邮寄、快递方式递交的，以邮寄件上的戳记日期、邮政快递件上的戳记日期和非邮政快递件上的签注日期为质疑提起日期。

接收质疑函的联系部门、联系电话、通讯地址（详见第一章 投标邀请）。

3.投诉

3.1质疑人对采购人、采购代理机构的答复不满意或者采购人、采购代理机构未在规定的时间内作出书面答复的，可以在答复期满后15个工作日内向财政部门提起投诉。

投标人投诉的事项不得超出已质疑事项的范围，但基于质疑答复内容提出的投诉事项除外。

3.2投诉人投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉采购人、采购代理机构（以下简称被投诉人）和与投诉事项有关的投标人数量提供投诉书的副本。投诉书应当包括下列内容：

- （一）投诉人和被投诉人的姓名或者名称、通讯地址、邮编、联系人及联系电话；
- （二）质疑和质疑答复情况说明及相关证明材料；
- （三）具体、明确的投诉事项和与投诉事项相关的投诉请求；
- （四）事实依据；
- （五）法律依据；
- （六）提起投诉的日期。

投诉人为自然人的，应当由本人签字；投诉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。

3.3投诉人提交的投诉书，应严格按照内蒙古自治区政府采购网中的“投诉书范本”制作。

第三章 招标内容与技术要求

一.项目概况

赤峰市医院始建于1951年，是赤峰地区最早的集医疗、教学、科研、康复和预防保健于一体的大型三级甲等综合医院，是内蒙古医科大学赤峰临床医学院，国家卫生健康委确定的以电子病历为核心的信息化建设试点医院；是内蒙古自治区临床教学基地、内蒙古自治区西部地区卫生人才培养基地；是赤峰地区的医、教、研中心和急诊急救中心。新城区分院位于赤峰市红山区小新地片区，项目总建筑面积28.2万平方米，项目采用分期建设模式，其中一期工程建筑面积16.5万平方米，规划设置床位600张；二期工程建筑面积11.7万平方米，规划设置床位900张。

新城区分院以人工智能和信息技术为依托,致力于构建智慧医院。按照 “强专科、优综合”的学科发展思路,建设神经疾病、心血管疾病、骨科及康复医学等重点专科医学中心，与红山院区形成优势互补的发展格局。为给患者和医护人员提供舒适、安全、有序的就医及工作环境，我院拟采用大后勤模式，对新院区实施全面市场化专业管理。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	自合同签订之日起1年，合同期满，经考核合格后可延长1年，最多续签2年。
2		标的提供地点	赤峰市红山区小新地片区，铁南大街以东，大新地路以南，木叶山大道以北，支一街以西
3		合同履约期限	自合同签订之日起1年，合同期满，经考核合格后可延长1年，最多续签2年。
4		合同履约地点	赤峰市红山区小新地片区，铁南大街以东，大新地路以南，木叶山大道以北，支一街以西。
5		验收要求	据院方物业服务要求组织进行验收，验收确认由甲方组织乙方相关人员·对物业服务进行验收。甲乙双方签署《验收意见》。 （注:需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范供应商所提供的服务应符合国家有关部门规定的相应技术法规及标准要求。）

6		合同支付方式	1、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 2、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 3、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 4、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 5、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 6、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 7、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 8、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 9、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 10、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 11、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.33% 12、进度款支付，按月验收后，凭发票，达到付款条件起14日内，支付合同总金额的8.37%
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：缴纳 缴纳比例%：5 缴纳方式：银行转账，支票/汇票/本票，保函/保险 缴纳说明：（1）以转账、电汇或网上银行方式递交：在签订合同前由中标单位的基本账户一次性汇入招标人指定账户，详细汇款账户签订合同前另行给定。（2）以银行、保险公司或担保公司出具保函方式递交：须出具无条件的、不可撤销的、见索即付的保函。履约担保退还：项目服务期内考核合格后退还。

2.技术标准与要求

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

标的名称：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
		一、物业服务范围

本次招标的物业范围包括：环境卫生服务（保洁服务、医疗废弃物收集、暂存及转运交接、生活垃圾回收、处置及转运服务、绿植养护服务等）、基础护理（高级）护理服务、中央运送服务、辅助支持服务（电梯司乘服务、引导服务等）、安保、安防与消控中心值守与停车管理服务、设施运维与综合维修服务等以及招标人临时交办的其它物业服务范围内的工作。

（一）环境卫生服务范围

- 1.院区楼宇：一期工程：门诊医技楼、2号住院楼的诊室、病房、办公室等；二期工程：1、3号住院楼及裙房、5号行政科研楼内的诊室、病房、办公室等；
- 2.地下区域（含停车场等）；
- 3.外围的全部区域（含楼顶天台、外窗台等）；
- 4.办公楼梯、所有电梯（包括有人驾驶电梯及消防梯、手术梯、污物梯、自动扶梯）的卫生保洁及不锈钢上油保养；
- 5.门诊医技楼1F大厅、1-3号住院楼大厅的大理石结晶保养2次/年，院区内各建筑的玻璃天井、雨搭、玻璃幕清洗2次/年；
- 6.院区内各建筑的PVC地面打蜡养护2次/年；
- 7.医疗垃圾收集等相关服务范围

负责全院区内的所产生的医疗垃圾的收集、称重、装箱、运送至暂存地，与赤峰市医废中心对接，及时转运，暂存地安排专人负责消毒登记等日常工作。负责生活垃圾点及垃圾车的管理、交接登记和清洁、消毒工作。

8.生活垃圾收集等相关服务范围

负责全院区内的所产生的生活垃圾的收集、分类、运送至暂存地，进行压缩处置后，及时转运至三方机构，进行称重后按其要求进行后续处置，暂存地安排专人负责消毒登记等日常工作。负责生活垃圾点及垃圾车的管理、交接登记和清洁、消毒工作。

9.绿化养护范围

全院区范围内，负责全部绿植的浇水、施肥、修剪、除草、除虫喷药、抹芽修剪等，保证绿植的正常生长。

10. 物业保洁人员负责定期更换相应净化区域的回风过滤棉，净化机组区域保洁工作由物业保洁人员负责清洁。

（二）基础、生活、高级护理范围

包括但不限于：1-3#住院楼及裙房、门诊医技楼相关科室的辅助生活护理服务、监护室（病房）的辅助护理服务。

（三）中央综合运送范围

- 1.负责各类标本（包含手术室病理标本及冰冻标本）的收集运送（常规、急、平），所有标本收取、送达，发放结果报告，确保标本运送的及时性和安全性；
- 2.负责病人检查和治疗的预约，引导住院患者外出做各项检查，负责运送、陪同病人检查和治疗；
- 3.负责运送各类医疗文书、一日清单、收集运送各科室消毒物品、常规药品、夜班、急诊药品、集中摆药配送药品；

- 4.按照药房、药库要求，将药品、医用低值易耗、大输液规范、安全运至药房、各病区、各诊室等；按照静配中心要求，配送成品输液到相应的各个科室，由医护人员开锁取药。
- 5.病人转运，包括门急诊与住院部之间患者运送，手术患者运送等；
- 6.在被服中心的要求下，完成被服的下送、收集、与第三方洗涤公司交接等相关服务。

(四) 医疗辅助支持服务范围

1.会务服务

会议室会务服务。

2.司梯范围

负责门诊医技楼的直梯、扶梯、1-2#病房楼、5#门诊楼等15余部电（扶）梯的运行服务及大厅乘梯引导服务。

3.自助机引导

院区内自助机器使用引导。

4.导诊

负责迎候病人、初步了解病情、解答受理咨询、便民设施引导、分诊挂号、关注候诊病人、划价、引导病人进出门诊等服务。

5.其他辅助岗位

负责招录部分科室临时、辅助性岗位（如：窗口服务科室工作人员、超声打字录入人员、120司机、担架工等）。

(五) 安保、消控及停车管理

1. 负责院区安全巡查、秩序维护、安检。负责维护正常医疗秩序，保障院内人员的人身和财产安全，定期开展巡查、防爆、治安防范等相关演练；
2. 负责安防、消控中心值守，负责医院安防系统、消防报警系统及联动控制系统等良好运行，加强对重点区域的监控，做好值班记录；
3. 负责地上、地下停车秩序引导管理；

(六) 设备设施运维与综合维修范围

1.设备设施运维包括：变配电系统、给排水、空调（含净化）、污水处理、医用气体与负压等系统的值守、巡检及维修。

2.负责全院区范围内的给水系统、采暖系统、供电低压系统设备设施的维护维修；门窗、办公（医用）家具等相关木工维修；陪护床（椅）电焊类维修、货架等铁艺制作类保障；院区内建筑内、外土建零星维修；物资、设备院内或院区间转运。

(七) 其他岗位服务

其他岗位见具体岗位分布明细、要求。

(八) 开荒保洁

负责一、二期环境开荒保洁，总面积16.5万平方米，收费不得高于5元/平方米，根据实际已开荒区域据实结算。（根据院方实际需求需要开荒）

二、物业服务人员数量要求

(一) 物业服务人员数量要求

本项目服务人员约489人（以实际需求发生为准）
采购标的需满足的质量、安全等要求。

(二) 采购标的需满足的质量、安全等要求

1.质量要求

本项目要求服务人员约489人（以实际需求发生为准），根据招标方的需求应充分考虑项目需要24小时值班的岗位。满足项目需求中的质量要求。

2.安全和保密要求

2.1安全要求。物业公司应在总务科、护理部、保卫科、感控科等科室的管理下，严格环境卫生、院感控制、秩序维护、设备设施运维、车辆管理等的内部安全防范管理和安全隐患排查，在驻地配备必要的安全防范装备，加强经常性安全防范工作，常态排查用水、用电、用气、消防设施安全隐患，严防发生触电、火灾等安全事故。同时，物业公司应对发生或将要发生的各类事件采取积极有效的防范、处理措施，把不安定、不安全因素的危害性控制降到最低限度，直至消除，确保医院诊疗环境的整洁、舒适及安全。

2.2保密要求。物业公司应对从业人员进行严格的政审，与经理、主管、秩序维护、保洁、工程等关键岗位关键人员签订保密协议，对员工进行保密意识的宣传和教育，制定有关的防范措施和规章制度。不定期对物业工作人员的工作情况进行抽查，检查制度的落实情况，不断加强员工的保密意识，提高保密水平。

(三) 采购标的需满足的物业服务人员配置及要求

表1 人员配置资格要求

序号	岗位名称	人数	资格要求
1	项目经理	1	50周岁或以下，男女不限，本科及以上学历（含本科） 学历，须具有三年以上从事医院后勤服务管理的经验，并具有担任2年以上医院物业服务管理项目经理的经历。 不得兼任其他项目，全权代表中标供应商与采购人保持密切联系并承诺承包区域服务工作达到管理要求。

表2 岗位
人员配置
要求

2	环境管理	221	(1) 环境主管(2)：男女不限，45周岁(含)以下，能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等，具备三年(含三年)以上公共机构建筑保洁(或物业)管理经验； (2) 保洁领班(2人)：男女不限，45周岁(含)以下，能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等，持《特种作业操作证(高处作业)》及健康证上岗，具备三年(含三年)以上公共机构建筑保洁(或物业)管理经验； (3) 玻璃/幕墙专项保洁员(4人)：男女不限，50周岁(含)以下，至少3人持《特种作业操作证(高处作业)》上岗； (4) 垃圾运送员(3人)：男60周岁以下，女50周岁以下；五官端正，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业； (5) 日常保洁员(206人)：男58周岁以下，女55周岁以下，能识字写字，能用普通话进行日常交流，身体健康无残疾，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业； (6) 绿化工(2人)：男60周岁以下，女50周岁以下；五官端正，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业； (7) 医废收集(2人)：男60周岁以下，女50周岁以下；五官端正，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业；
3	生活护理员(高级护理)	63	主管(1人)：女，45周岁(含)以下，具备三年(含三年)以上二级及以上医疗机构生活护理管理经验； 领班(1人)：女，45周岁(含)以下，具备三年(含三年)以上二级及以上医疗机构生活护理管理经验； 生活护理员(45)：女55周岁以下；五官端正，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业； 高级护理员(16)：男女不限，45周岁(含)以下，持《卫生专业技术资格》(护理学专业)证上岗，服务人员必须身体健康，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业；

4	辅助支持	38	(1) 辅医主管(1人): 男女不限, 45周岁(含)以下, 具备三年(含三年)以上公共机构建筑辅医(或物业)管理经验; (2) 会议服务(1人) 女40周岁以下, 形象较好, 普通话标准, 责任心强; (3) 导诊(7人), 女40周岁以下, 形象较好, 普通话标准, 责任心强, 工作认真, 爱岗敬业, 服从管理; (4) 电梯司梯(15人) 女45周岁以下, 具备1年以上工作经验, 责任心强, 经过专业培训上岗。至少1人持《特种设备作业人员证(电梯安全管理或特种设备安全管理)》上岗, 处理电梯突发事件; (5) 120驾驶员(1人) 男50周岁以下, 五官端正, 身体健康, 无传染病, 无不良嗜好, 吃苦耐劳, 勤奋敬业, 有两年以上相关驾驶经验。至少1人持《机动车驾驶证》(准驾车型不低于B2(大型货车))上岗; (6) 其他辅助岗(13人) 女45周岁或以下, 男50周岁或以下, 服务人员必须身体健康, 无传染病, 具有相关工作经验, 工作认真, 爱岗敬业, 服从管理, 其他要求根据科室具体要求。其中, 窗口收费人员(3人), 年龄45周岁及以下, 大专及以上学历, 专业不限(财务、会计、经济类专业优先); 熟练掌握计算机及办公软件操作; 具有良好的沟通能力、服务意识和团队协作精神; 身体健康, 无传染病, 须持有健康证; 遵纪守法, 品行端正, 无违法犯罪记录及不良嗜好; 有医院收费工作经验;
5	中央运送服务	58	(1) 运送主管(1人): 男女不限, 45周岁(含)以下, 能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等, 具备三年(含三年)以上公共机构建筑运送(或物业)管理经验; (2) 调度(1人) 40周岁(含)以下, 能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等; (3) 运送员(56人) 女50周岁(含)以下, 男60周岁(含)以下, 服务人员必须身体健康, 无传染病, 具有相关工作经验, 工作认真, 爱岗敬业, 服从管理。

6	设备设施 运维与综合维修	45	1. 维修主管（1人）50周岁（含）以下，能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等，具备三年（含三年）以上公共建筑相关管理经验。同时持《特种作业操作证（电工作业）》、《特种设备作业人员证（特种设备安全管理）》上岗，处理医院发生突发事件； 2. 工程主管（1人）：男女不限，45周岁（含）以下，能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等，同时持《特种设备作业人员证（高压操作证）》、《特种设备作业人员证（电梯安全管理或特种设备安全管理）》、中级及以上建筑工程专业职称证上岗，具备三年（含三年）以上公共机构建筑工程（或物业）管理经验； （3）日常维修（10人）男，60周岁或以下，至少5人持《特种作业操作证（电工作业）》上岗，其中至少1人同时持有《特种作业操作证（焊接与热切割作业）》上岗，含调度1人，40周岁（含）以下，熟练使用电脑办公软件及信息系统； （4）设备设施运行（33人）男60周岁（含）以下， • 配电室人员（9人）：同时持《特种作业操作证（高压电工作业）》、《特种作业操作证（低压电工作业）》上岗； • 氧气站人员（6人）：持《特种设备作业人员证（固定式压力容器操作R1或快开门式压力容器操作R1）》上岗 • 污水站人员（6人）：持《污水处理职业资格证书》，服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理； • 生活水泵房等值守人员（6人）：持健康证，服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理； • 空调（净化）机房人员（6人）持《特种设备作业人员证（固定式压力容器操作R1或快开门式压力容器操作R1）》上岗，服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理。
---	-----------------	----	---

7	安防、消防、停车秩序维护	63	1. 安保主管（1人）男女不限，45周岁（含）或以下，能够熟练使用信息化管理软件、办公软件等，具有《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》及公安机关颁发的保安员证，具备三年（含三年）以上公共建筑秩序（或物业）管理经验； （2）消防监控值守（9人）男女不限50周岁（含）以下。至少2人持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》上岗。 （3）车场管理（10人）男60周岁（含）以下，女50周岁（含）以下身体健康，均持保安员证上岗。 （4）保安（安检）（43人）男60周岁（含）以下，女50周岁（含）以下，公安机关颁发的保安员证，服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理；，服务人员必须身体健康，无传染病，具有相关工作经验，工作认真，爱岗敬业，服从管理。
合计		489人	

	岗位	数量		岗位	数量
	项目经理	1			
一期环境管理	环境主管	1	二期环境管理	环境主管	1
	保洁领班	1		保洁领班	1
	保洁（含各专项及垃圾运送员等）	104		保洁（含各专项及垃圾运送员等）	113
一期生活护理（高级护理）	主管	1	二期生活护理（高级护理）		
	领班	1			
	生活护理	19		生活护理	26
	高级护理	12		高级护理	4
一期中央运送服务	运送主管	1	二期中央运送服务		
	调度	1			
	标本送检	6		标本送检	10
	药物运送	3		药物运送	4
	患者陪检	8		患者陪检	16
	患者转运	2		患者转运	3
	被服、布草下收下送	2		被服、布草下收下送	2

辅助支持（一期、二期）	辅医主管	1			
	会议服务	1			
	电梯司梯	7		电梯司乘	8
	导诊（自助机引导）	7			
	内镜中心辅助工作人员	1			
	超声窗口工作人员	1			
	医保工作人员	4			
	120驾驶员	1			
	担架工	1			
	检验科标本接收	1			
	病理科标本收送	1			
	病历回收、窗口复印	1			
	窗口收费人员	3			
安防、消防、 停车秩序维护 （一期、二期）	安保主管	1			
	保安（安检）分队长	2		保安（安检）分队长	1
	门诊楼保安（安检）	10		1、3号住院楼保安（安检）	12
	医技楼保安（安检）	10		5号住院楼保安（安检）	3
	2号住院楼保安（安检）	5			
	消防监控值守	9			
	停车管理	5		停车管理	5
设备设施运维	维修主管	1			
	配电室人员	6		配电室人员	3
	生活水泵房等值守人员	3		生活水泵房等值守人员	3
	空调（净化）机房人员	6			
	氧气站人员	6			

与综合维修（一期、二期）	污水站人员	6			
	综合维修				
	工程主管	1			
	调度	1			
	综合维修工	2		综合维修工	1
	木工/油漆工/瓦工	2		木工/油漆工/瓦工	1
	电焊	1			
	搬运	2			
合计		272			217
合计人数		489			

注：1.承诺提供物业服务人员人数489人（以实际需求为准），且完全满足采购需求中的物业服务人员配置及要求，供应商在人员投入岗位前提供与投标文件一致的人员证书原件及学历佐证材料，由采购人进行验收合格后持证上岗。（提供承诺函，格式自拟，）

2.中标单位安保人员需到当地公安局进行备案。

三、服务内容及要求

（一）环境卫生服务

1.服务内容及工作范围

序号	工作范围
1	负责全院诊室、治疗室、医疗区域办公室、病房（包含医疗工作场所，如处置室、换药室、诊室等）、卫生间、浴室、公共区域、外围的全覆盖、无死角的清洁养护；公共区域及建筑外围的保洁服务；机房、设备层的周期性大清服务。
2	医院提出的力所能及的各类工作，包括但不限于如下：物品搬运、地面抛光、大理石除渍等。
3	医院医疗垃圾的收集、运送、装箱及交接转运工作。
4	医院生活垃圾分类收集、分类、处理及转运。
5	因医院控制感染所需要的消毒服务（精密仪器除外）。
6	按照无烟医院要求，全员参与医院控烟工作，控烟督导工作，劝阻楼内吸烟人员。
7	雨雪天气时，负责在各建筑入口及时放置、回收防滑垫，及时清除各入口处地面积水并于醒目位置摆放警示牌；协助医院做好防汛工作，及时清扫积水；冬季负责组织人员清除区域的冰雪，抛洒除雪剂等工作。

2.保洁服务人员要求

序号	人员要求
----	------

1	男、女均可，男58周岁以下，女55周岁以下，能识字写字，能用普通话进行日常交流，身体健康无残疾，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。
2	保洁员上岗前需经专业技术岗前培训、严格选拔，明确要保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握医院相关的消毒隔离基本知识并严格执行，符合卫健委下发的《医院感染管理规范》、《消毒技术规范》。
3	做好工作人员上岗前的安全管理教育、礼貌用语、消防安全知识的培训工作。
4	定期对工作人员进行考核，对考核不合格者进行业务培训，并根据采购人总务部门管理意见进行人员调整。
5	员工作风正派、业务熟练、工作责任心强，能忠于职守，有吃苦耐劳的精神，能够适应本工作岗位的相应要求。
6	投标人应接受采购人总务部门管理，应做到一切行动听从指挥。
7	员工应遵守劳动纪律，认真执行双方制定的各项规章制度，按照院感部门要求做好个人防护。
8	爱护医院的设施设备，保证所有设施设备完整完好。注意节水节电，如因工作失误，造成医院设施设备损坏，由中标人负责赔偿。
9	不得私藏、处置院方资产、废品等各类物品。
10	不得参与任何形式的倒号、插队等扰乱正常就诊秩序活动。

3.仪容仪表要求

序号	人员要求
1	总体要求。保持良好体态，举止得体；注意个人卫生；指甲干净整洁，长度不超过2毫米；
2	头发。男员工：头发短而干净，前不遮眉，后不盖领，两边不过耳朵，不可剪奇异发型，不染黑色以外的其他颜色。女员工：头发干净，梳理整齐，长发需盘起，前发不过眉，不准梳奇异发型；
3	面部。男员工：不可油光粉面，经常修面、剃须，不准蓄须，保持面部清洁；女员工：保持面部清洁，可化淡妆上岗；
4	工服。统一着工服，佩带工作名牌，工服干净平整，大小适当，无破损，无掉扣，无脱线，无异味等。不可将衣服敞开或衣领竖起，不可将衣袖或裤脚卷起（工作特殊需要时除外），不得私自修改制服，工服定期清洗；工作装外不得外罩便衣。
5	工鞋。穿样式简单的黑色布鞋，表面干净，勤清洁，无异味，无破损，不能穿皮鞋、凉鞋；
6	饰物。不建议佩戴首饰。
7	按季节换装，严禁混穿

4.保洁员工行为举止要求

序号	举止要求
----	------

1	使用礼貌用语，例如：“早上好”、“晚上好”、“您好”、“再见”、“请”、“谢谢”、“对不起”、“抱歉”、“打扰了”、“请您再说一遍”、“有什么可以帮您的吗？”；
2	工作中遇到医患人员主动问候，面带微笑，礼让先行；
3	在工作区域巡视时，需保持良好的精神状态，步态平稳，双手自然摆动，禁止双手放在背后行走等不良姿势出现；
4	如发现设备设施不能正常运作、人员受伤或其它异常状况应立即汇报领班；
5	工作时应做到节约用水用电，看到有浪费水电的情况主动上前制止；
6	入室清洁前先轻敲房门3下，得到同意后方可进入；
7	遵守公司规章制度，服从上级管理，与同事团结协作，和睦相处；
8	不可在工作时间内接待亲友、接打私人电话；
9	不准随地坐倚，或在更衣室内睡觉、打瞌睡；
10	员工之间谈话不能噪音过大影响到别人；不能群聚谈天，不得打探、讨论患者隐私，不能在工作时间看手机、书报；
11	分区分工，责任到人，不准随意离开工作区域；
12	当员工之间出现矛盾时，可报领班处理，不能有争吵行为；
13	按时上下班，严格遵守劳动纪律，不得私自调换班次；
14	上班前及上班期间不可饮酒；
15	任何盗窃、向医护人员借款行为，一经发现立即辞退。

5.保洁服务质量要求

5.1总体要求

(1)警示告知牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒（告知牌由中标人提供）；

(2)保洁员对CT-MRI-DR、手术室、介入导管室、ICU等医疗操作室只负责保洁工作，机器、操作台面等的清洁消毒在科室的指导下完成；

(3)中标人负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙、拆装窗帘和隔帘；

(4)保洁员负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处。医疗垃圾的收集、运送根据当地相应规定；

(5)中标人负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂；

(6)中标人的保洁、护理岗位员工负责所在科室（病区）的出院病人床具、床头桌清洁消毒；

(7)医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行医院相关部门规定的时间、路线、及操作规程；

(8)中标人的保洁员工，要挂牌上岗服从院医院相关部门工作安排，遵守医院各项规章制度；

(9)中标人的保洁岗位员工负责所在科室（病区）的小广告清理、禁烟工作，全力协助医院

实行禁烟，全体服务项目人员均应为义务禁烟员，管理发现病房内卫生间或公共卫生间内有人吸烟要及时劝阻、制止不得与患者或家属发生争执，配合采购人参与爱国卫生运动、世界无烟日等活动；

(10)配合医院迎接各级政府组织的创建文明城市、创建卫生城市活动、爱国卫生运动，卫生行政主管部门组织的各项工作；

(11)中标人的保洁岗位员工要确保窗台、床头桌干净、整洁，不得摆放个人物品，及时发现、制止患者与陪护人员在医疗设备带手机充电等行为；生活护理岗位员工要做好陪护椅管理，严禁在非休息时段，陪护人员摊开使用。

5.2 门诊、急诊、手术室及病房

清扫分类		作业内容	次数	作业标准	备注
大厅	日常 保洁	地面（牵尘）	随时保洁	地面光亮、无尘	使用地拖并配牵尘油
		地面（擦托， （进行地面消毒、 清洁））	4次/日	清洁无污迹	30分钟巡视/次
		前厅玻璃大门（擦 拭）	2次/周	光亮无污迹	专用刮、擦玻璃器具
		指示牌、金属件（ 擦拭）	1次/日	无污迹、清洁 无尘	毛巾擦拭（干）
		各种柱体（擦拭）	1-2次/日	无污渍、清洁 无尘	毛巾擦拭（湿）
		门（擦拭）	1-2次/周	无污渍、清洁 无尘	毛巾擦拭（湿）
		椅子（擦拭）	1-2次/周	无污渍、清洁 无尘	毛巾擦拭（湿）
		地面机洗	1次/日	无污渍、清洁 无尘	
		巡视保洁	随时		
	定期 保洁	暖气、暖气下	1次/周	无污渍、无积 尘	清除杂物、吸尘器吸 尘
		灯具	2次/年	清洁无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		地面清洗（机刷）	1次/月	清洁无污垢	洗地机并配用地面清 洗剂刷洗
		墙壁（部分清洗）	1次/月	清洁无污垢	板刷刷洗并配用通用 清洗剂
		内墙（清洁）	1次/月	清洁无污渍	墙面清擦拭
		光厅玻璃门、窗（ 清洁）	1次/周	透亮无污渍	用刮玻璃器具擦拭

电 梯 间		光厅玻璃顶外部（清洁）	1次/月	透亮无污渍/冬季3个月1次	冲洗、用刮玻璃器具擦拭
		光厅玻璃顶内部（清洁）	1次/月	透亮无污渍	架梯、用刮玻璃器具擦拭
		地面打蜡	1次/半年	光亮无污迹	
		金属件（清洗并上光）	1次/月	光亮无尘	不锈钢专业上光剂抛光
	日常 保洁	地面（牵尘）	随时保洁	地面光亮、无尘	30分钟巡视/次
		电梯门	2次/日	光亮无污迹	
		各种标志门牌饰物（擦拭）	1-2次/日	清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		暖气及窗台（擦拭）	1-2次/日	无尘无杂物	毛巾擦拭（湿）
		分诊台及椅子（擦拭）	1-2次/日	清洁无尘	30分钟巡视/次
		消防设备（擦拭）	1-2次/日	清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
		运行显示器（擦拭消毒）	1-2次/日	光亮无污迹	小方巾擦拭消毒
		垃圾桶的清洁整理	4次/日	清洁无杂物	30分钟巡视/次
	定期 保洁	地面清洗（机刷）	1次/月	清洁无污垢	洗地机并配用地面清洗剂刷洗
		顶灯、壁灯	1次/月	无污垢	高空作业前须得到甲方同意后配合进行
卫 生	日常 保洁	地面（扫、擦）	4次/日	清洁、无污物、无污迹水迹	30分钟巡视/次
		小便池（清洗）	4次/日	无污迹、无异味	60分钟巡视/次
		冲水电感器件	1次/日	无污迹	
		蹲坑（清洗）	4次/日	无污迹、无异味	60分钟巡视/次
		马桶（清洗、消毒）	2次/日	无污迹、无异味	60分钟巡视/次
		纸篓（倾倒）	2次/日	不得超过2/3	60分钟巡视/次
		垃圾桶（冲洗）	2次/周	无污渍、杂物	30分钟巡视/次
		清洁墩布池	2次/日	池壁无污渍、墩布分类消毒、摆放整齐	洗涤灵、84消毒液
		香球的补充	随时补充	无异味	

间	定期保洁	电镀件	1次/日	光亮、无手印	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		地面清洗（清洁剂清洗）	1次/周	清洁、无污渍、无异味	长把刷配用地面清洗剂刷洗
		墙壁（清洁剂清洗）	1次/月	清洁、无污迹	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		面池（清洁剂清洗）	1次/周	清洁、光亮、无污渍	百洁布配用通用清洗剂擦洗
		天花板（除尘）	1次/2月	无积尘、无污渍	毛掸除尘、毛巾擦拭（湿）
		照明灯具（擦拭）	2次/年	无积尘、无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		门、门框	1次/周	清洁、无污迹	
	日常保洁	地面（擦拭）	4次/日	无烟头、痰迹、垃圾、碎纸屑、杂物、污迹	30分钟巡视/次
		窗台（擦拭）	1次/日	无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）
		扶手、栏杆	2次/日	无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）
		墙面（擦拭）	1-2次/月	清洁、无污渍、无小广告	百洁布配用通用清洗剂擦拭
		天花板（除尘）	1次/6月	无积尘	毛掸除尘
		护栏（清洁剂擦拭）	2次/月	清洁、无污渍	百洁布配用通用清洗剂擦拭
		灯具（除尘）	1次/6月	清洁、无积尘	毛巾擦拭（干、湿）
	日常保洁	地面、踢脚线（擦拭）	2次/日	无杂物、无污迹	30分钟巡视/次
		清洁桌椅、办公设备（电脑、打印机、读卡器等）、诊断床及窗台	1次/日	清洁无尘、无污渍	小方巾擦拭（干、湿）
		各种标志牌（清理）	1次/日	清洁无尘、无污渍	毛巾擦拭（湿）
		垃圾桶（清洁整理）	2次/日	清洁、无杂物	每日倾倒并更换垃圾袋
	诊室	灯具（擦拭）	1次/1月	清洁、无积尘	毛巾擦拭（干、湿）
		门（清洗）	2次/周	清洁无污垢	百洁布配用通用清洗剂擦洗

病房	定期 保洁	玻璃窗（擦拭）	1次/月	透亮、无污迹	专用刮、擦玻璃器具 （夏季清洗纱窗1次）
		墙壁（清洗）	1次/月	清洁无污垢	墙面清擦拭
		如为PVC地面，打蜡	2次/年	光亮无污迹	
		地面（刷洗）	1次/月	光亮、无污渍	
		天花板（除尘）	1次/季度	无积尘	毛掸除尘
	日常 保洁	地面（擦拭、消毒）	2次/日	无杂物、无污迹水迹	60分钟巡视/次
		床头柜（消毒巾擦拭）	1次/日	清洁无污渍、无杂物	60分钟巡视/次
		治疗带壁罩（消毒巾擦拭）	1次/日	清洁无污渍、无杂物	小方巾擦拭（消毒剂浸泡）
		病床（消毒巾擦拭）	1次/日	清洁无尘	60分钟巡视/次
		窗台、暖气罩（擦拭）	1次/日	清洁无尘、无杂物	毛巾擦拭（湿）
		病床终末大清理	病人出、入院	全面消毒	床单元、柜子等清洁、消毒
		垃圾桶（清理）	4次/日	清洁无杂物	60分钟巡视/次，超过2/3及时清理，并更换垃圾袋
		开关面板	1次/日	无手印	毛巾擦拭（湿）
		纱窗	2次/年	清洁	冲刷
		壁柜	1次/日	无积灰、污渍	毛巾擦拭（湿）
		卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、小便器、蹲便器、坐便器、沐浴器、地面）	2次/日	无异味、清洁，物品摆放整齐	60分钟巡视/次
		开水间	2次/日	冲洗、擦拭、消毒。	
		内墙（擦洗）	1次/季	清洁、无污垢	墙面清擦拭
		房门窗（擦洗）	1次/周	清洁、无污垢	毛巾擦拭
		玻璃窗（擦拭）	1次/季	透亮、无污迹	专用刮、擦玻璃器具 （夏季清洗纱窗1次）

手 术 室	定期 保洁	天花板（除尘）	1次/季	清洁、无积尘	毛掸除尘
		顶灯（擦拭）	1次/季	清洁、无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		夏天空调（擦拭）	1次/月	清洁、无污垢	毛巾擦拭（干、湿）
		地面（刷洗）	1次/月	光亮、无污渍	
		地面打蜡	1次/季	光亮、无污迹	
		门把手（消毒巾擦拭）	2次/日	光亮、无手印	小方巾擦拭 （消毒剂浸泡）
		收集区域内垃圾、 更换垃圾袋	2次/日	清洁、无异味	盛装垃圾不超过袋的 2/3
	日常 保洁	公共区、办公区域 地面（擦拭、消毒 ）	2次/日	无杂物、无污 迹水迹	60分钟巡视/次
		窗台、暖气罩（擦 拭）	1次/日	清洁无尘、无 杂物	毛巾擦拭（湿）
		垃圾桶（清理）	2次/日	清洁无杂物	及时清理
		洗手池	2次/日	清洁、无污渍	
		更衣室、辅助间	2次/日	符合消毒隔离 要求	60分钟巡视/次
		手术间地面、无影 灯及吊臂、吊塔和 或吊桥、台面、墙 面	每次手术 完毕后	符合消毒隔离 要求	无影灯及吊臂、吊塔 和或吊桥清洁、无絮 状物
	定期 保洁	库房的清洁。	每月1次	整洁	
		窗帘拆换。	每2月1次	安全及时	
		各类推车轮子上油 、去污，保证正常 运行。	每周1次	主动及时维护	
		内墙（擦洗）	1次/周	清洁、无污垢	墙面清擦拭
		房门窗（擦洗）	1次/周	清洁、无污垢	毛巾擦拭
		玻璃（擦拭）	1次/周	透亮、无污迹	专用刮、擦玻璃器具 （夏季清洗纱窗1次 ）
		天花板（除尘）	1次/周	清洁、无积尘	高空作业，毛掸除尘
		顶灯（擦拭）	1次/周	清洁、无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		回风口过滤器（清 洗及更换）	1次/周	清洁、无污渍	
		手术间（清扫）	1次/周	符合消毒隔离 要求	
		地面打蜡	1次/季	光亮无污迹	

公共卫生间	日常保洁	地面（刷洗）	1次/周	光亮、无污渍	
		空气	2次/日	无异味、无蚊蝇	及时清洁、通风
		开水器（清洁）	2次/日	炉壁光洁无污渍、无杂物残渣	毛巾擦拭（干、湿）
		水池、水龙头（消毒、清洁）	随时保洁	水龙头无水渍，池内无剩饭杂物、下水口无毛发等堵塞物、池壁干净	30分钟巡视/次
		地面（消毒、清洁）	日消毒2次、随时保洁	干净无积水	30分钟巡视/次
		吊便器	随时保洁	无杂物、尿渍、不堵塞，无杂物	60分钟巡视/次
		蹲便器	随时保洁	无便渍、污渍、无杂物、	60分钟巡视/次
		下水地漏（清洁）	2次/日	洁净无毛发等堵塞物，保持反水碗积水洁净	夹子、毛刷墩布清洁
		镜面（清洁）	2次/日	光亮无水迹，无手印，保持镜面洁净	毛巾擦拭（干、湿）
		生活分类垃圾桶（清洗）	1次/日	桶内无积水、桶外污渍、桶内垃圾不超过通体3/4、垃圾袋随清运更换	水洗、毛巾擦拭（消毒剂浸泡）
	定期保洁	墙面（清洁）	1次/周	洁净无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
		天花板（除尘）	1次/月	清洁、无积尘、无污渍、无蜘蛛网	高空作业，毛掸除尘、毛巾擦拭（干、湿）

会 议 室 、 办 公 室	日常 保洁	窗台	1次/天	无灰尘、无污 渍	
		踢脚线	2次/天	无灰尘、无污 渍	
		办公桌、椅	1次/天	无灰尘、手印 、干净、明亮	会议室、医办室桌椅 摆放整齐
		水池、水龙头、净 水设施	4次/天	无污渍、无水 渍、无茶叶等 堵塞物。	用湿抹布擦拭（干、 湿）
		镜面	1次/天	干净明亮	
		垃圾箱	2次/天	倾倒垃圾箱、 更换垃圾袋、 无污渍	
		地面	4次/天	无灰尘、斑迹 、污物、干净	灭菌、消毒各2次
	定期 保洁	门牌、指示牌	4次/周	无灰尘、无污 渍	
		玻璃	1次/月	干净、明亮	用玻璃清洁剂清洁一 次
		灯具、风口、天花 板	1次/周	无灰尘、无污 渍、明亮、无 蜘蛛网	
电 梯 、 扶 梯 轿 厢	日常 保洁	内板壁（金属面板 ）	1次/天	无灰尘、斑迹 、手印、干净 、光亮	用湿抹布擦拭（干、 湿，选用不锈钢清洗 剂，不得使用含氯消 毒剂）
		门	1次/天	无灰尘、手印 、干净、明亮 、无菌	无纱布并配用 不锈钢上光剂擦拭
		地面	3次/天	无灰尘、斑迹 、污物、干净	60分钟巡视/次
		扶手	1次/天	无灰尘、斑迹 、手印、干净 、光亮	
		指示按钮	1次/天	无灰尘、污渍 ，清晰无破损 （破损及时报 修）	
	定期 保洁	换气扇、灯罩	1次/周	无灰尘、干净 明亮	

5.3 院内建筑外公共区域、道路

清扫分类	作业内容	次数	作业标准	备注
院落及道路	日常保洁			
	地上、地下停车场（清扫）	2次/日	1.无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹，保持清洁、无杂物；2.雨天及时清扫疏通，无积水；3.雪天及时清理，无积雪、结冰；4.地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象	扫把清扫并随时拾捡杂物 30分钟巡视/次
	指示牌、金属件（擦拭）	1次/日	无污迹、清洁无尘	毛巾擦拭（湿）
	花园、绿地	1次/日	景观带内无明显视觉污染，清洁、无杂物	60分钟巡视/次
	楼顶露台	1次/周	干净、无烟头、垃圾、无杂草	
	公共设施（擦拭）	1次/日	清洁、无污垢	毛巾擦拭（湿）

6.保洁特殊要求

6.1重症医学科

- (1)要求保洁员专人定岗，能正确配置各种消毒剂，对文化程度有一定要求；
- (2)责任心强，对院感重要性认识到位，并能落实到位，能自觉遵守重症医学科、院感部门要求，服从科室主任（负责人）、护士长管理；
- (3)其余常规保洁工作要求同普通病房；
- (4)特殊情况保洁人员须到位。

6.2血液透析室

- (1)要求保洁员专人定岗，年龄不要太大，对保洁员体力有要求，保洁员须摆放透析液；
- (2)工作时间与科室人员工作时间大体一致，工作内容随科室要求随时加减；
- (3)病人下机后，保洁员须对床单元擦拭、消毒一次；
- (4)服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。
- (5)地面每班结束后清洁，擦拭：普通间500mg/l含氯消毒剂擦拭。感染间2000mg/l含氯消毒剂擦拭。如有血渍2000mg/l含氯消毒剂擦拭，再用500mg/l含氯消毒剂擦拭；
- (6)生活垃圾桶、医疗废物垃圾桶保持干净整洁，如有污染先消毒再清洁；
- (7)窗台清洁、干净、整洁；

- (8)门窗、玻璃、墙面等清洁干净；
- (9)地面保持清洁、干净、无污物；
- (10)各区抹布、拖布标识明确，按要求使用；
- (11)卫生间清洁、干净；
- (12)消毒剂配备使用符合要求。

6.3手术室

- (1)各类风险区域的环境表面一旦发生患者体液、血液、排泄物、分泌物等污染时应立即实施污点清洁与消毒；
- (2)负责污物走廊的器械、辅料等运至回收间，并与相关人员进行交接；
- (3)负责外出事务。
- (4)要求保洁员专人定岗。
- (5)服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

环境污染 风险分类	不同环境污染 风险区域划分	环境清洁 等级分类	方式	频率	标准
低度环境 污染风险 区域	无菌物品储存 间、药品间、 库房、仪器设 备间、办公室 、生活区等	清洁级	湿式卫生	1-2次/天	要求达到区域内环 境干净、干燥、无 尘、无污垢、无碎 屑、无异味
中度环境 污染风险 区域	手术患者出入 门口、患者等 候区、走廊、 复苏室、病理 间等	卫生级	湿式卫生、 可使用清洁 剂辅助清洁	1.物表1-2次/天 2.地面视污染程 度定拖擦频率， 不少于2-3次/天	要求达到区域内环 境表面细菌菌落总 数 $\leq 10\text{cfu/cm}^2$ ，或自然菌减少1 个对数值以上
高度环境 污染风险 区域	手术间、污物 间等	消毒级	1.湿式卫生 、可使用清 洁剂辅助清 洁 2.高频接触 的环境表面 ，实施中、 低水平消毒	1.接台手术结束 后 2.当天手术全部 结束后	要求达到区域内环 境表面细菌菌落总 数符合GB15982 要求，不得检出目 标微生物

6.4CCU、NCU等重症病房

- (1)要求保洁员专人定岗。每周须清理墙面、天花板一次。监护室地面要求每天清扫至少2次，遇污染随时清理。
- (2)监护床一人一巾每天一消毒，监护室吊塔每周三擦拭一次。
- (3)如遇监护室病人病情重变化快，工作时间之外需清理床单位及地面卫生的情况，须安排

保洁员在岗。

(4)监护室地面如为塑胶地面，每年须彻底清洗打蜡维护一次。其余常规保洁工作同普通病房。

(5)每年完成2次监护室彻底清洁、消毒工作，具体要求在护士长、院感部门指导下完成。

(6)服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

6.5消毒供应科

(1)要求保洁员专人定岗，能正确配置各种浓度的消毒剂，对文化程度有一定要求；

(2)责任心强，对院感重要性认识到位，能自觉遵守消毒供应室相关院感要求，并能落实到位；

(3)服从科室主任（负责人）、护士长管理，并在其指导下完成工作。

6.6院感

按照医院感染管理要求，做好一床一巾、一房一巾、一厕一巾、一房一拖，抹布、地巾分色分区使用；消毒液正确配制及使用等工作。落实好个人手卫生及防止职业暴露工作等。

6.7医疗废物及危险废物转运要求

(1)医疗废物运送人员必须严格遵守医院的各项规章制度特别是医疗废物管理制度及规范，必须熟悉《医疗废物管理条例》的基本内容。明确所有黄色医疗垃圾袋盛放的均为危险废物，均存在受伤或感染的危险；使用后的输液袋（瓶）为可回收物，单独处理。

(2)每天医疗废物运送人员收集全院各科室产生的医疗废物及输液瓶/袋，对医疗废物及输液瓶、袋进行收集、运送时，应穿戴必要的防护用品。因违反安全操作规范所发生的损伤事件由运送人员本人及承包方负责处理，与院方无关。

(3)所有医疗废物必须做到日产日清，院内储存时间不得超过24小时。

(4)医疗废物运送人员必须使用专用密闭的容器，按照采购人与中标人协商后规定的时间和路线从产生地运送至暂时储存点。

(5)医疗废物运送人员在收集医疗废物前，应检查包装物有无破损和泄露，包装是否合格，是否有警示标签，标签填写完整，不得将不符合要求的医疗废物运送至医疗废物暂时储存点。

(6)医疗废物收集时，严格执行内部交接制度，登记内容包括：医疗废物及危险废物产生科室、日期、废物的类别、重量或数量、交接双方签名等。

(7)运送人员在运送医疗废物时，确保密封、无遗洒、经称重、登记并按指定路线，运送至暂存地，应防止发生流失、泄露和扩散等事故。当发现物流失、泄露和扩散等事故时，应立即报告总务科、感控科，启动应急预案。

(8)每日运送工作结束后，应当对运送工具用2000mg/L含氯消毒剂进行清洁和消毒，并做好消毒登记工作。

(9)医疗废物运送人员应当根据《医疗废物分类目录》，在接受医疗废物时对医疗废物实施分类运送，在暂存点对医疗废物实施分类、分区管理。

(10) 医疗废物每天运送至暂存点必须入库，不得露天存放。

(11) 医疗废物运送人员，配合使用医院医废可追溯闭环信息系统，必须按时当面与赤峰市

医废处理中心进行交接，并填写好医疗废物转运单，医疗废物转运单下月初上交采购人总务部门统一保管。医疗废物转交出去后，应按照国家医院感染部门相关要求，对暂存地点、设施及时进行清洁和消毒处理。

(12) 发热门诊、发热留观病房产生的医疗废弃物及生活垃圾需单独收集、处置。

(13) 医疗废物运送人员在运送、保管时注意身体不接触医疗废物，做好个人防护。每天工作结束后注意自身手卫生及防护用品的清洁。每年定期体检。

(14) 严禁偷盗、买卖医疗废物及危险废物，违反者予以处罚，并承担相应的法律责任。

7.绿化养护服务

7.1服务内容

在院区范围内，除大型绿植的移植外，负责全部绿植的浇水、施肥、修剪、除草、除虫喷药、抹芽修剪等，保证绿植的正常生长，保证绿地及花盆内无垃圾、烟头、杂物等。绿化维护修剪工具、绿化农药、肥料，以及楼宇内日常少量绿植费用由中标人承担。

7.2服务要求

(1)浇水：根据季节、气候、地域条件决定浇水量；根据绿地、花木品种、生长期限等，决定浇水量；

(2)施肥：根据土质、花木生长期和培植需要，决定施肥的种类和数量；

(3)整形、修剪：树木的形态、观赏效果等方面，都需要通过整形修剪来解决或调节。

(4)除草、松土：将树冠下非人植的草类清除，以减少杂草与树木争夺土壤中的水分和养分。

(5)防治病虫害：病虫害的防治，应贯彻“预防为主，综合治理”的基本原则。根据病虫害发生的规律实施预防措施和综合治理，创造有利于花木生长的良好环境，提高花木的抗病虫害能力；

(6)花草树木技术管理：如冬季对树干涂白、对树木花草加以围护、对树木和植物立柱及花草树木进行保护，以清除灰尘。

8.生活垃圾清运服务

服务内容：分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到医院内的规定地方，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾器具进行维护。负责每天对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等，至少一次。每天全院集中清运不少于2次，具体要求如下：。

(1)生活垃圾应集中处理，达到清洁环境。减少污染。

(2)坚持每日转运，存放时间不能超过24小时，上、下午各一次转运至三方机构。

(3)爱护生活垃圾点设备，定期对设备进行检查、保养，如出现故障，及时上报总务科。

(4)每日保持生活垃圾点清洁、消杀，做好蚊、蝇等孳生物消杀工作。

9.保洁服务其他要求

(1)保洁人员工作期间不得出现空岗、串岗、迟到、早退及聊天现象，避免与人发生争吵。白班、中班、夜班严格遵守交接班制度，认真做好交接工作。

(2)卫生保洁员工具间按规定存放拖把、抹布，房间内保持清洁，不得存放杂物及废品。保洁车物品按照定置定位存放，清洁、污染分区存放。保洁工具、消毒用品粘贴标签，标签标识须清晰，严格分区使用。

(3)公共卫生间需及时巡视厕所排风、照明、改善气味设施，发现故障及时报修。

(4)门诊公共卫生间区域内张贴服务岗位职责、岗位流程、服务承诺及监督服务电话等内容

，规范统一。

(5)公共区域热水器无尘、光亮、无污渍，地面无积水，保持洁净。及时清除病房厕所、走廊、开水房内张贴的广告及印迹。

(6)根据采购人需求，中标人入驻后对我院区内PVC地面进行一次打蜡养护，所用原料器材等费用由中标方承担。

(7)服从采购人规划性调配，完成采购人交办的指定性及临时或其他服务事项。

(8)室外环境保洁服务要求：外环境清洁、整齐，做到无杂草杂物，无果皮、无纸屑、无烟头“四无标准”，垃圾存放处周围要清洁、卫生。瓷砖上要求无尘迹、无血迹、无痰迹、无污物。遇有污渍及时擦拭干净。各路面清扫工作必须在每天早 8 点前完成第一遍清扫。路面垃圾，随扫随收，清运垃圾时不得污染路面，每日下班前将垃圾桶倾倒干净。医院内的广告标识牌保持清洁。

(9)雨雪天气情况下，积水积雪的清理工作由中标人负责，如遇雨雪天气，必须在早7：30分以前，清除主要道路和广场上的积雪、积水，保证道路畅通；其他积水、积雪要在最短的时间内及时清理。

10.保洁工具及清洁物料

(1)为了保障保洁服务质量，要求投标人同时配备先进的全自动设备提高工作效率，如多功能洗地机、吸尘吸水机、打蜡机、多功能保洁车、扫地车、等工具等，费用由中标人承担，须包含在投标总价中；

(2)生活垃圾桶、医疗废物大垃圾桶等垃圾回收容器由采购人提供；

(3)其他保洁用品，如全能免抛面蜡、各种尘推、推水器、涂水器、玻璃刮、伸缩杆防风垃圾铲、各类垃圾袋（不含医疗废物垃圾袋）等；专制清洗剂和消杀剂如空气清新剂、甲醛除味剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、铝品光亮剂、消毒剂等；清洁玻璃全套工具，PVC地面、大理石地面等地面打蜡保养全套设备及符合国家标准的打蜡材料；各类物品的运送工具及布草回收容器、车辆。包含但不限于以上设备及用品，所有设备、物品、耗材等符合国家的相关标准，并符合医院感染管理部门要求，费用由中标人承担，须包含在投标总价中；

(二) 基础、生活、高级护理服务

1.基础护理、生活护理服务内容

(1)床铺：干净整洁，床角规范（床铺外血渍、尿渍、便渍、汗渍、呕吐物、无渣屑），扫床时一床一刷套，用后消毒；

(2)床：无污渍、血渍、痰渍；

(3)床头桌与移动饭桌：干净无污渍；

(4)设备带：上缘及立面光亮无尘，呼叫器洁净无污渍，无医用胶布等附着；

(5)陪护椅及陪护床：摆放整齐，干净无污渍；

(6)工具车：保持干净，污物袋定期清洗消毒；

(7)布草间：参照6S管理要求，分类码放整齐，严谨放置与工作无关的物品，产生污染；

(8)布草间：根据清洗送回时间，先进先出，确保有足够数量满足科室（病区）周转使用，出现污染或丢失要及时与护士长报备；

(9)服务热情，及时为有合理需求的患者更换床单被罩；

(10)更换床单被罩、医护人员及患者的被服管理，及时做好出院病人的终末消毒工作；

(11)协助患者更衣、定期更换送洗窗帘、协助护士长病房管理及其他与治疗无关工作，必要

时协助病人入厕，清洁消毒引流瓶等。

(12)协助科室做好病房的陪护管理与物品摆放管理。

(13)血液透析室护理员岗位要求：

序号	清洁位置或项目名称	工作内容及要求	备注
1	各诊室、房间、空气消毒机、水处理机	干净、整洁、无灰尘、无污渍	
2	所有桌面、设备带	干净、整洁、无灰尘、无污渍	
3	B液间水池、治疗室水池	干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐	
4	透析机	干净、整洁、无灰尘、无污渍、物品摆放整齐	周日擦拭
5	床	无血渍、摆放整齐，500mg/l含氯消毒剂擦拭	1次/周
6	床头桌	每班次擦拭一次，一桌一布，要求：干净、整洁、无灰尘、无血渍	
7	体重秤	干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐	
8	电子血压计	干净、整洁、无灰尘、无污渍、无血渍、摆放整齐。其中，所有血压计袖带每周使用含氯消毒剂清洗一次，晾干备用。	
9	被服	每班次更换床单、枕套、被套	
10	机器、床头桌	每周日上午擦拭干净，更换床单、枕套、被套。	
11	治疗车	干净、整洁、无灰尘、无血渍	
12	窗帘	定期找人清洗	
13	电脑、抢救车	清洁、无灰尘、无污渍	
14	收纳盒（小）、带洞桶盖	每班结束后含氯消毒液浸泡30分钟后取出，清水冲洗晾干备用。	
16	医疗废弃物	3/4满封口收入污物间，核查科室、日期、分类、重量等信息	
17	准备透析机擦拭抹布	使用后含氯消毒剂浸泡30分钟取出清洗拧干备用，使用前含氯消毒剂浸泡30分钟取出清洗拧干折叠备用。	

(14)透析机擦拭要求：

每班擦拭，由上到下，前后左右，每台机器表面全部擦拭，一机一布。

1)无可见的血渍，使用500mg/l含氯消毒剂擦拭；有可见血渍，使用2000mg/l含氯消毒剂擦拭一遍，500mg/l含氯消毒剂擦拭第二遍。

2)特殊患者使用过后机器（乙肝、梅毒）擦拭(擦拭机器抹布使用后丢弃)，无可见的血渍，使用2000mg/l含氯消毒剂擦拭；有可见血渍，使用2000mg/l含氯消毒剂擦拭一遍，再用2000mg/l含氯消毒剂擦拭第二遍。

(15)其他地方（如床上、空气消毒机等）血渍同上处理。

2.服务要求

- (1)职业形象良好，仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。
- (2)文明用语、微笑服务，礼貌待人，对病人用尊称。
- (3)热情主动，细心周到；积极执行科室临时交给工作任务。
- (4)谦虚和悦接受医务人员评价，耐心倾听医务人员意见、咨询，与医患人员无争吵。
- (5)按岗位职责履行工作，服从护士长、护士的指挥和调派，工友之间团结协作。发扬团队精神不扯皮不推诿。
- (6)爱岗敬业，自觉维护医院与病人利益。
- (7)按时到岗接班，不早退，不串岗，不脱岗。
- (8)严格遵守医院各项规章制度和注意事项。

3.高级护理服务内容

- (1)协助交接班护士为患者翻身、扣背、活动肢体，处理大便以及其他特殊处理或陪患者外出检查、转科；
- (2)每翻身一次为有需要做电按摩的患者及时做电按摩，有需要做腿部气压的患者，上下午各做一次（夜班有需要做的也要及时完成）。
- (3)配齐治疗车内所有使用物品，以及患者使用物品。
- (4)及时为患者更换鼻贴、电极片以及管路标识。
- (5)及时为呼吸机湿化罐加水，以及倾倒冷凝水。
- (6)协助护士给患者鼻饲水、测量体温。
- (7)及时处理治疗车上的垃圾，保持治疗车清洁。
- (8)协助护士为患者做患者家属探视前的准备工作。
- (9)完成护士长交待的其他工作任务
- (10)急诊科护理服务包括不限于：接待120急救车辆的患者，流调、测温、核验健康信息、测量血压、引导、挂号分诊、陪诊危重患者转运至病房运送服务。

(三) 中央运送服务

总体要求：

- 1.应设立24小时的中央运送服务调度中心，所有运送（标本、药品）、陪检等运送任务可通过信息化手段实现闭环管理。能够对运送任务的数据进行汇总和统计，定期统计工作量数据，上报给主管科室，助力医院精细、规范管理；
- 2.严格执行运送管理要求，建立标准运送流程，执行安全操作规程，进行必要的医院相关管理规定、安全操作教育和相关知识岗前培训；
- 3.提供必需劳保、安全防护用品，做好个人防护，确保安全措施有效；

1.服务内容

(1)送检服务内容

- 1)运送门急诊、病区的各种化验标本、检查单据、报告。
- 2)医院安排的临时性运送工作（例如院外标本送检等）

(2)患者转运服务内容

- 1)协助医护人员转运病人。
- 2)特殊病人（例如“三无”病人）就诊、各项检查及鉴定的护送。

(3)陪检服务内容

门诊、住院患者陪检，负责将医生开具的检查单做好登记，到相应功能检查、医学影像检查科室预约，并将预约好检查回执单送回科室（病区）交给患者，向患者及家属宣教检查注意事项及检查时间，在相应的检查时间把患者引领到相应的检查科室做检查。

(4)调度服务内容

- 1)对运送申请的优先度进行排序；对运送项目进行调度。
- 2)每日记录所有运送使用物品及运送活动。
- 3)每日记录员工的工作表现及所关心的问题，总结、反馈运送管理还存在的问题。
- 4)做好所有的文件如陪检、送检的登记表、交接记录表等存档工作，按不同时间维度进行整理、备用；
- 5)负责与采购人相关部门联系、协调事宜。
- 6)统计运送人员工作量，并做好记录、存档。

(5)手术室病理标本与器械运送

1) **病理标本运送**：每天送两次病理（上、下午各一次）病理运送:由手术室护士登记把病理放到冷藏柜，然后由运送人员拿着病理单对着登记本和病理标本核对，核对完成后将把病理标本送往病理科，再次与病理科医务人员核对标本，核查无误后双方当场互相确认签字。

2) **器械运送**:手术完成后由上台护士收集好放到手术间外指定位置，由运送人员推着器械车把器械裹着送到消毒供应中心，然后在核对器械件数，核准后登记双方确认签字。

(6) 介入患者手术运送

- 1) 运送人员到达科室（病区）整理手术患者的床单位、打印转运单。
- 2) 及时接送转运介入手术患者，耐心向患者告知手术内容，消除患者对手术的恐惧，让患者保持良好心态。
- 3) 执行“三查八对”，分时评估现状、背景。全程按照ISBAR交接制度交接，保证患者各环节安全的记录、术前术中术后各时间段的状态和用药。

(7)被服运送

在被服中心负责人的要求下：完成下列相应工作量的服务：

- 1)门诊医技楼、1-3#住院楼及5#科研教学楼的所有科室（病区）使用后的被罩、床单、枕套等布草；
- 2)全院医护人员大衣、手术衣等布草下送。
- 3)负责发放洗消回来的被罩、床单、枕套等。
- 4)负责将洁净的医护人员的大衣和手术衣下送、手术室包单子。

(8)药物配送

- 1)在采购人住院药房的管理要求下，周一至周五负责把药物装好箱、上好锁的药箱配送至急诊药房、门诊西药房、门诊中药房、住院药房、科室（病区）。
- 2)在采购人的药供部门调度下，每周一次医用低值耗材下送至各科室（病区）。
- 3)在采购人的药供部门调度下，每周二、周四下大液体送至全院各科室（病区）。
- 4)在采购人的药供部门调度下，完成其他配送任务。

(9)静配中心药物配送

负责将静配中心配置完成的药物下送至住院楼已开通静脉用药集中配置的科室（病区）。

(10)药库库工

主要负责药品、耗材的拆包、上架、运送，并根据采购人管理要求“先进先出”，对药品进行

倒码、清洁卫生等工作。

2.服务要求

(1)送检服务要求:

1)每个送检人员应明确化验结果正确与否和标本的采集及时送检有着密切的关系，而化验结果又是医生诊断及治疗的依据，因此标本送检工作非常重要，要及时送检，以免影响结果准时将各科室的化验标本送到指定的检验科。

2)遵守采购人的护理管理、医院感染管理部门的相关要求，做好个人防护，及时手卫生，样本容器严格执行感控要求进行消毒；

3)熟悉检验科各类标本接收时间段，与检验科保持良好沟通，疑似脑卒中患者的标本严格执行绿色通道标准15分钟内送到；

4)门诊采血、打包、运送，交接、签收：在门诊采血室护士长的工作要求下，完成采血、打包、运送，交接、签收。

5)送便标本：运送时要特别小心，留意不要摔破，并要查看尿管、便盒底部是否有破损，防止大、小便标本运送到检验科，标本量不够达不到检验标准；

6)送血标本：玻璃管不可打破或倒翻，如有以上情况发生，应及时通知医护人员，并告知领班、经理，严禁用他人的血标本代替。

(2)患者转运服务要求:

1)运送病人时要求核对病人姓名、床位、检查项目等内容以确保准确性，运送有序安全，及时取回报告交病房护士。

2)送检病人过程中，要相应解释告知病人去向，要求推车动作规范、轻稳，运送员要定期培训，提高专业素质。

3)病人转运要求安全及时。

4)运送病人及时、服务态度有礼有节。

5)按照预约时间准确无误的将患者引领、运送到相关检查科室。

(3) 患者陪检服务要求:

1)具有较强的服务意识，高度的责任感，树立以病人为中心的服务理念，文明服务，礼仪得体，不得对病人冷、硬、顶、推、托；

2)需经过陪检服务基础知识培训后上岗，具备一定沟通、协调能力和体能；

3)熟悉各项功能检查、医学影像检查的流程及注意事项；

4)能与患者及家属保持良好的交流，使患者及时、安全、顺利到达目的地,达到患者和科室满意；

5)如遇陪检危重病人、一级护理病人、病情未稳定病人、带有各种管道的病人应有所在科室(病区)医护人员一同护送，如:吸氧、输液(血)、带引流管道、气管切开等病人；

6)陪检过程中遇病人出现意外，应及时与病区联系，或就近求助相关科室医生帮助；

(4)调度服务要求:

1)必须设置呼叫调度中心，保障24小时/天，365天/年随时有人接听电话处理服务需求；

2)接听电话必须在电话响铃3声内接听，使用问候语，“您好，运送中心”，语气亲切平和；

3)定期给采购人提供工作量时段分析报表、工作延迟报表等，对相关工作流程调整提供数据基础。

4)使用成熟的软件给予支持，提高工作效率。

(5)药物配送服务要求：

1)送药人员不负责装箱，不负责点药，不接触药品。

2)与接受部门认真核下送的药品（输液、低值耗材）数量，发放时核对科室名称、药品和或耗材名称、数量及外观。

(6)被服运送服务要求：

1)按时上岗，按计划完成工作，做到及时收集、及时发放。

2)严格执行“先核对，后交接”，如出现布草类、大衣丢失，由运送人员负责赔偿。

3)严格按照采购人院感管理要求，做好个人防护、手卫生，做好运送工具消毒工作。

4)到指定区域下收“污”被服，对“污”被服进行分类、清点、签收；

5)用已消毒好的车到指定区域领取干净布草、大衣等，并发放。

6)缝补、叠送。

(7)手术室病理标本与器械配送服务要求：

在手术室、病理科、消毒供应中心的相关要求下，安全、准确完成配送

(8)介入治疗患者运送要求：

认真与病房做好交接，运送过程中保证平稳安全，确保患者体内、身上无金属，在家属的陪同下完成转运。

(四)辅助支持服务

1.导诊服务

(1)服务内容：

1)按甲方要求定时定点上岗，使用文明用语主动迎送问询者；

2)熟悉医院科室病区分布，礼貌准确的回答问询者所咨询的问题；

3)初步了解病情、分诊挂号、关注候诊病人、引导病人进出门诊。

4)巡视所管辖区，发现设备设施损坏及时报修。

5)负责巡视楼层的环境卫生，发现问题及时通知保洁人员清理现场。

(2)服务要求：

1)熟悉医院的科室所在位置，正确引导患者就医，遇到不清楚的问题，做到问清后再回答；

2)着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发型统一；

3)站姿：站姿端正，不要东张西望，摇头晃脑，不得在站立时聊天；

4)走姿：行走时平稳，步伐轻盈，做到走路轻，说话轻；

5)礼仪：

A、对待患者态度和蔼，热情，做到微笑服务；

B、礼貌用语：“您好”，“欢迎您”，“不客气”“您慢走”；

C、解答患者询问时，做到有问必答，杜绝“不知道”、“不管”，“不行”，“不懂”等，不得以生硬，冷淡的态度待客；

D、患者询问时，做到讲究礼貌，用心聆听，不抢话，不插话，不争辩。语气温和，不大声喧哗。听意见和批评时不辩解，冷静对待及时上报；

E、主动服务不方便的病人。

2.司梯服务

(1) 服务人员标准

1)对病人对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干。进行专业岗位知识、安全教育培训后，待培一周考试合格挂胸牌着工装上岗，严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；

2)专业培训合格，熟悉楼层分布，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客；

3)导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；

4)保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确；

5)掌握相应的环境卫生知识和消毒隔离知识。

(2) 日常工作标准

1)电梯员着工作装，站立微笑服务，语言文明，态度和蔼，普通话主动报站；

2)遵守医院各种规章制度，坚守岗位，不漏岗、不脱岗；

3)电梯员熟练掌握医院环境、科室楼层分布及各科开展项目，正确引导病人就诊，保证急重症患者优先就诊；

4)电梯人员按规定时间开启电梯，保证医疗设备、物品的及时运送，合理安排非医疗用梯；

5)保证等梯人员的及时疏导，避免候梯人员拥挤现象的出现，严格限制乘梯人数，控制物品重量，避免电梯超载；

6)电梯员需对临床科室紧急需求做出迅速反应，保证电梯的及时到达；

7)如遇医院重要会议、重要参观检查的电梯安排，需调动人员，以同时保证临床工作的顺利进行；

8)电梯员爱护电梯，避免碰撞，保证电梯环境卫生整洁；

9)电梯员需严格执行电梯操作规程，发生故障及时通知维修人员维修，确保电梯正常运行，如果电梯有故障及时营救、疏导和安抚患者。

10)如病房采取封闭式管理，病房楼电梯员在早、中、晚供餐时间，协助送餐车辆及人员及时运送。

3.窗口服务

(1) 服务内容

1)门急诊收费

① 负责门、急诊收费工作；

② 熟悉并严格执行医院各项财务管理制度；

③ 保管好各类财务票据、原始单据及印章；

(2) 住院收费

① 收取患者的预交押金、药费、治疗费等各项费用，办理各项退费业务；

② 为病人打印结算单、费用明细单等；

③ 保管好备用金，不得挪用备用金。

④ 每天下班前对现金、移动支付金额进行清点并交财务科，做到账款相符；

⑤ 收据领用要严格请领手续办理，个人领用收据后要妥善保管，不准丢失，不准借用或挪用他人收据，不准任意作废，涂改收据。

⑥ 严格执行物价收费标准，划价要做到准确无误。

(3) 医保办岗位

① 岗位概述

严格遵守科室规章制度，协助科主任落实医保政策落地执行，全面负责医保政策宣传培训、患者身份与住院稽查、费用核算结算、特殊业务审批、编码维护、财务对账等全流程医保管理工作，严控医保违规风险，配合各级医保部门监督稽查，保障医院医保业务合规高效运行，维护医院与参保人员合法权益。

② 核心工作职责

a.制度执行与政策管理

1)严格遵守并执行医保科各项工作制度、操作规程，协助科主任落实国家、地方及各医保统筹区医疗保险政策、规定，确保全院医保工作依规开展。

2)负责医保政策全流程管理，做好医保政策文件登记、归档、更新工作，及时梳理最新政策要求并传达落实。

3)跟踪医保政策执行情况，协助处理科室、病区在医保政策执行中出现的各类问题，保障政策落地无偏差。

b.医保政策宣传、咨询与培训

1)承担全院医保政策宣传工作，面向院内医务人员、就诊患者及家属，通过线下讲解、资料发放、公示公告等方式，精准解读医保政策、报销流程、注意事项。

2)专人负责医保相关咨询答疑工作，耐心解答医务人员、患者及家属关于医保报销、备案、结算、待遇等各类问题，做好咨询记录与反馈。

3)负责全院各类工作人员医保专项培训，制定培训计划，定期开展医保政策、操作规范、违规风险防控培训，强化医护人员医保合规意识。

4)跟踪检查医保宣传、培训效果，收集反馈意见，优化宣传培训方式，确保宣传培训实效，杜绝政策执行偏差。

c.患者身份与住院全程稽查审核

1)负责城镇职工、城乡居民（无法刷卡）参保患者入院登记工作，严格核实患者身份信息，杜绝冒名顶替、虚假住院，符合条件后完成网络登记并发放对应审批表。

2)入院第一时间核查外伤患者受伤原因，初步判定外伤医保报销合规性，做好详细记录。

3)住院期间常态化稽查，严查患者挂床住院、虚假住院、冒名住院等违规行为，实时跟进住院真实性。

4)出院前全面审核患者病历及费用明细，重点核查无医嘱治疗、超量开药、重复收费、不合理诊疗、违规计费等问题，形成审核台账。

5)汇总住院审核结果，分析医保违规问题根源，制定针对性整改措施，撰写医保质控报告，按时上交医院质控办。

6)积极配合各地区医保局工作人员对我院住院患者的现场稽查工作，做好稽查对接、资料提供、记录留存与问题整改反馈。

d.医保费用核算与结算审核

1)负责医保出院费用核算、日间手术、日间病房医保费用专项审核，严格对照医保政策，核查诊疗项目、收费标准、报销范围合规性。

2)负责城镇职工、城乡居民住院患者医保即时结报工作，精准核算医保报销费用，规范完成出院患者费用审核、结算、复核全流程操作。

3)严格按照各医保经办机构要求及医保服务协议，规范费用归类、系统操作，确保医保结算数据精准无误，无错报、漏报、多报情况。

4)负责门诊医保一站式服务，配合做好门诊医保结算、慢性病患者的资格认定、待遇审批、

备案复核工作。

e.医保特殊业务审批与编码维护

1)根据医保管理机构下发通知，及时、准确完成医用耗材、药品、诊疗项目医保对照与维护工作。

2)负责医护人员医保编码的维护工作

f.医保账务管理与综合工作

1)负责医保账务管理，做好与医院财务部门的医保费用对账工作，核对医保结算回款、患者自付费用，确保账账相符、账实相符。

2)负责外伤、工伤、异地就医医保审核工作，核实参保人员外伤住院真实性、有效性、合理性。

3)完成科主任交办的其他临时性医保工作，配合完成医保数据上报、专项检查、整改落实等工作。

③ 工作要求

a.严格执行考勤制度，迟到、早退每人次扣50元。

b.窗口工作人员不允许发生无故脱岗，如因脱岗发生投诉时，根据其严重性，扣罚100元-500元不等。

c.存在临时性短时间（30分钟内）外出的，需请示主任，并自行安排好替岗人员。

d.严格执行请销假制度。请假需到主任处领取假条，写明请假时间及原因，批准后将请假条交至宋丽平处。请假与休班相抵消。

e.严格执行周值班制度，值班期间请假或休班时，由责任人自行安排替换人员，确保关闭水、电，锁好门、窗，关闭电脑、风扇等。未履行以上职责，发现1次扣罚50元。如发生安全事故时，其责任由当事人承担。

f.上班期间不允许使用手机进行与工作无关的事宜，如玩游戏、看视频等，每发现1次扣罚50元。

g.严格执行投诉管理办法，当患者或其家属有投诉倾向时，不论其态度如何，窗口工作人员均应耐心做好解释工作。科室内投诉1次，正式职工扣罚100元、临时工扣罚50元；投诉2次，正式职工扣罚200元，临时工扣罚100元；投诉3次扣全月奖金；投诉院里或上一级单位的，查明原因后，确为个人因素的，扣罚500元以上。

h.不定时评选窗口服务之星，给予适当奖励。

i.设立委屈奖，经查投诉事宜非当事人的责任时，给予适当奖励。

（4）彩超预约登记/打字录入

① 在科主任领导下负责检查病人登记、预约、分诊工作

② 严格遵守各项规章制度，认真履行护理服务规范化要求。

③ 认真观察检查病人的病情变化，腹痛及其他危重患者优先检查，必要时及时与相关科室联系，维持检查秩序。

④ 负责告知病人各项检查前的准备，检查过程及检查后的注意事项，保证医疗安全。

（5）病历回收、窗口复印

严格遵守科室病案回收制度，从事病案回收工作，确保病案在临床与病案室之间回收无误，保障病案回收安全及患者隐私，无遗漏、无泄密。确保不因病案回收过程冗长导致病案回收率下降，对120、门急诊、出生证明、住院病案等病案资料进行全面收取签收工作。

- ① 严格遵守科室病案回收制度，遵守相关保密制度职责。
- ② 确保病历内容不外泄，病历资料交接条目清楚。
- ③ 及时进行系统扫码签收，确保病案回收率。
- ④ 120、急诊留观、出生证明、住院病案等病案相关资料每日按时回收。
- ⑤ 回收交接须与临床交接人员进行双签确认，避免交接不清，内容混乱。
- ⑥ 病案回收至病案室后，及时将病案扫码签收后交接至下一工作环节制定位置。

(6) 内镜中心窗口预约/洗消

- ① 在科主任、护士长的领导下负责检查病人登记、预约、分诊工作
- ② 严格遵守各项规章制度，认真履行护理服务规范化要求。
- ③ 认真观察检查病人的病情变化，腹痛及其他危重患者优先检查，必要时及时与相关科室联系，维持检查秩序。
- ④ 负责告知病人各项检查前的准备，检查过程及检查后的注意事项，保证医疗安全。

服务标准

- ① 口头表达清晰，形象气质佳，具有良好的窗口服务理念，文明用语，态度和蔼，解释问题有耐心；
- ② 遵纪守法，品行端正，团结同志，遵守医院规章制度。
- ③ 具有吃苦耐劳、勇于奉献精神，爱岗敬业，集体荣誉感强。
- ④ 各岗位人员严格遵照归口用工科室（病区）相关管理规定，并接受其监督、考核。
- ⑤ 门（急）诊、住院收费等岗位，如因个人原因出现患者信息泄露、患者有效投诉、媒体曝光、携款潜逃、挪用、私用现金等各类问题时，由中标人负责承担全部经济损失和法律责任；
- ⑥ 门（急）诊、住院收费等岗位，如发生记错账、丢失票据、少收费、多收费、收伪钞等原因造成的直接、间接损失，由中标人负责承担全部经济损失和法律责任；

(6) 120司机

① 120司机

基本要求

- 1) 资质要求：持有有效的中华人民共和国机动车驾驶证，准驾车型符合救护车驾驶要求，且不低于B2（大型货车）驾照，连续安全驾驶记录不少于5年，无重大交通事故责任记录；
- 2) 急救培训：须接受院前医疗急救培训，具备基本的急救知识和技能，能够配合医护人员开展现场抢救和转运途中救治工作；
- 3) 岗前考核：上岗前须经甲方考核，包括但不限于：院区路线、周边道路交通状况、急救站点布局、应急响应流程等，考核合格后方可上岗，并定期参加在岗培训。

岗位职责

- 1) 实行24小时值班制度，随时待命，接到调度指令后，日间（07:00-19:00）须在3分钟内出车，夜间（19:00-07:00）须在5分钟内出车，不得无故延误；
- 2) 负责救护车的日常检查、维护和清洁，每日出车前须检查车辆油、水、电、轮胎、灯光、警报器等关键部件，确保车辆处于良好状态；发现故障及时报修，不得带病出车；
- 3) 严格按照交通法规安全驾驶，不得闯红灯、超速、违章变道等，执行急救任务时在确保安全的前提下优先通行；
- 4) 配合医护人员做好患者转运过程中的车辆保障工作，确保患者平稳、安全转运；
- 5) 每完成一次出车任务，须如实记录出车时间、行驶里程、车辆状况等信息，建立车辆运行台账

；

6)负责救护车标识、标志灯具和警报器的规范使用与维护，不得擅自改装或改变外观；

救护车须有统一标识，标注机构名称和“120”呼叫号码；

保障救护车通道24小时畅通，不得占用急救车位。

② 担架工

基本要求

1)年龄与体能：年龄50周岁或以下，身体健康，具备搬运患者所需的体力和耐力；

2)急救培训：须接受院前医疗急救培训，培训内容包括但不限于：患者搬运技巧、急救基础知识、安全防护知识等，经考核合格后方可上岗；

3)岗位认定：可经市120急救指挥中心或红十字会或急诊学会培训合格并领取相应证书后从事担架搬运工作；

4)无不良记录：不得有暴力倾向或精神疾病史，每年提供无犯罪记录证明。

岗位职责

1)实行24小时值班制度，接到调度指令后，须在规定时间内到达指定地点，配合急救人员完成患者搬运任务；

2)规范使用担架及其他搬运工具，熟练掌握不同体位患者（平卧、坐位等）的搬运方法；

3)搬运过程中须确保患者安全，避免造成二次伤害；搬运患者上下楼梯、进出电梯时须注意防滑、防撞，确保平稳；

4)负责担架及相关设备的日常检查、清洁和消毒，确保设备完好可用；

5)协助医护人员完成急诊患者的接收、转运和院内交接工作；

6)搬运完成后，如实记录搬运时间、患者信息、设备使用情况等，建立工作台账；

7)搬运传染病患者时，须严格按医院感染防控要求做好个人防护；

8)在突发事件或重大活动保障中，接受甲方统一的指挥调度。

③ 检验、病理标本转运人员

基本要求

健康要求：身体健康，无传染性疾病，上岗前须完成传染病筛查；

培训要求：上岗前须接受专门培训，内容包括但不限于：病理标本分类与识别、生物安全防护、标本容器使用规范、转运流程与记录要求等，考核合格后方可上岗；

安全防护：具备感染防控基本知识，熟练掌握个人防护装备的正确穿戴和使用方法。

岗位职责

按时及时收集各科室各种标本，认真查对清单与条码相符；

严格执行急查、平查、常规的收集流程并跟踪报告单，特别是急查标本须及时跟踪到位；

标本转运须使用专用转运容器，容器应无菌、无消毒剂及防腐剂、无污染、密封性好及透明以便于从外部观察；

实行交接签收制度，标本提取与送达均须双方当面核对、签字确认，建立完整的标本转运台账，记录标本来源、种类、数量、交接时间、经办人等信息；

在转运过程中，不得打开标本容器，不得晃动或颠倒容器，确保标本完整安全；

遇紧急检查标本，须按照急查流程优先转运，不得延迟；

工作期间须统一着装，佩戴工作证件，做好个人防护；

严格遵守手卫生要求，在转运前和转运完成后均须执行卫生手消毒；

根据工作需要参与智慧化运送服务系统的使用与维护（如有），不得违规操作；

建立标本转运台账，台账保存时间不少于3年。

(五) 设施（备）运维、综合维修服务

1.总体要求：

- (1)负责院区建筑物的室内外维护维修工作，包括但不限于门窗玻璃破损、小范围地面修补维护、小面积墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）等，负责并做好相关记录。如发现属维保期内的问题，报请医院相关部门，协助维保单位进行修复；
- (2)设施设备运行管理：变电室值守管理、综合维修服务及管理、巡检管理、污水站、气动物流、箱式流、生活热水泵房、生活水泵房、医用气体与正、负压机房、净化机房、制冷机空调的运行与日常管理；
- (3)负责院区建筑物及院落的室内外水、电维修，包括但不限于照明灯具、开关、插座、室内照明线路维修及安装换件、医院家用电器电源线路安装、排查和维护、院内公共照明的维修换件等；室内给排水的配件维修、更换、下水管道疏通（不包含庭院阴井及化粪池的清掏）；
- (4)负责办公家具、办公设施的简单维修，包括但不限于家具、锁具、合页、脚轮等常用家具配件的维修、更换。特殊情况与相关科室联系并做好记录；
- (5)定期对全院玻璃门窗等进行巡检，发现问题及时修复或更换，对超出维修范围的问题要及时上报并作好记录；
- (6)定时对公共区域水电设施进行巡检，发现问题及时处理并作好记录；
- (7)按时完成季节性、节假日建筑物内水、电设施的常规巡检工作；
- (8)未列入的且为维修范围内工作，以及突发性事件造成的维修工作均包含在维修服务范围；
- (9)设立含24小时值班调度室，保证各项维修服务及时到位。

2.人员要求：

- (1)维修所需的专业技术人员、维修人员须持证上岗，严格执行操作规程，做到工完场清。

如经采购方验收不合格，采购人有权要求中标人无偿返工。

- (2)采取“每日巡检、主动发现问题”的工作方式，确保院内各项工作正常开展。对发现的问题要求维修人员随叫随到，接到维修单或口头报障后10分钟（加急）和或20分钟（普通）内到达现场，服从后勤一站式服务中心调度，按时完成报修工单的受理和处置，接受其监督与奖惩，因中标人的原因维修不及时，给医院造成损失的，中标人承担相应的责任。

- (3)维修间环境整洁，无杂物、灰尘，环境符合设备要求。

- (4)制订岗位责任制、定期巡回检查、维修档案等管理制度，并严格执行。

- (5)上岗人员应身体健康，具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内；上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成上级领导安排的各项工作和工作计划。

- (6)中标人要为服务安全负责，在合同服务期内，落实好劳动保护措施，为员工购买相关的保险，费用由中标人自理，如在服务过程中发生一切安全事故由中标人承担全部责任，与采购人无关，采购人不负经济和法律责任。

3.设施（备）运维服务标准与要求：

(1)污水处理系统

工作内容：

- 1)日常运维：日常值班实施24小时值班制度，确保在突发故障或应急情况下（如断电、设备故障）能第一时间响应，保障污水处理站正常运行。

运行监控：通过系统实时观察各水泵运行状态、水池液位、排水量、水流速度等数据，确保其在正常范围内。

安全巡查：每日对污水处理站进行安全巡查，检查有无次氯酸钠泄漏、设备异响、异常振动或隐患，并填写巡检记录。

2)日常水质检测：每日进行2次水质检测，记录PH值及余氯数据登记至检测记录本。

3)数据平台填报：按照要求及时填报数据至相关平台（包括环境保护相关平台、排污许可平台、环境披露平台等）

4)应急管理与处置

应急演练：定期参与科室组织的突发情况（如次氯酸钠泄漏、停电、设备损坏）应急演练。

5)医疗废物收集：1.每日进行数据核对及填报工作，发现问题及时与现场工作人员和平台工程师联系，数据填报务必准确无误。2.定期填报国家数据平台相关数据（协同感控科完成）。

上岗要求：

学习能力强，爱岗敬业，责任心强，熟悉相关法律法规及行业相关规范（包括但不限于GB 18466-2005），严格遵守医院及污水处理站的工作规章制度。

(2)空调系统

医院空调及层流净化区域运行维修工作内容整合综述：

本岗位定位为全院空调及层流净化区域综合运维工程师，负责医院全院中央空调系统（含冷热源主机、冷却塔、水泵、末端风机盘管）及层流净化区域专用空调与医疗配套设备（吊塔、无影灯、电动门、气体终端等）的运行、巡检、保养、维修及应急保障工作。岗位的核心价值在于：以全院中央空调系统为基石，以层流净化空调与医疗配套设备为保障核心，在严格的感染控制与医疗安全框架下，实现“全院环境舒适、核心区域洁净、关键设备可靠、应急处置高效”的综合运维目标。

1)全院中央空调系统运行与维修

中央空调系统是全院冷热源的“心脏”，覆盖门诊楼、住院楼、办公楼及公共区域，承担舒适性空调及医疗设备散热保障功能。

①冷热源主机运行与保养

包括冷水机组、热泵、锅炉等设备。每日需监控蒸发器与冷凝器压力、冷冻水与冷却水进出水温度、油位、电流等关键参数，确保主机在高效区间运行。定期进行计划性保养，包括更换润滑油、干燥过滤器，清洗冷凝器（物理或化学方式），检查制冷剂压力及系统泄漏，处理主机故障报警如高压保护、低流量保护等。

②冷却塔与水泵维护

冷却塔需定期清洗填料、集水盘，检查浮球阀、风机电机及皮带，防止军团菌滋生。水泵应检查轴承温度、机械密封是否漏水，定期加注润滑脂，处理运行中的震动与异响问题。

③水系统管网管理

对管路保温层、阀门渗漏、膨胀水箱水位进行巡查。处理水系统失衡导致的冷热不均问题，通过调节阀门、排除气阻、清理Y型过滤器等措施恢复系统平衡。冬季需重点检查冷却塔及室外管路伴热系统，落实防冻措施。

④末端设备维修

末端设备包括风机盘管和空气处理机组。需定期清洗回风滤网、表冷器翅片、接水盘及冷凝水管，防止堵塞漏水。检查风机电机、轴承、皮带，处理异响与风速异常。维修电动二通阀、温控器面板失灵及温度偏差等故障。

⑤水质管理

负责冷却水与冷冻水的水质处理，定期投加缓蚀阻垢剂、杀菌灭藻剂，检测水质pH值及浊度，防止管路结垢与腐蚀，保障系统长效稳定运行。

2)层流净化专用空调系统运行与维修

层流净化空调系统服务于手术室、ICU、洁净病房、供应室、实验室等核心区域，是控制感染、保障洁净环境的关键。

①净化空调机组维护

净化空调机组采用三级过滤结构。初效过滤器每1至3个月清洗或更换，中效过滤器每3至6个月更换，高效过滤器根据压差报警或检测结果通常1至3年更换，更换后需配合DOP气溶胶检漏测试，确保无泄漏。每日记录送风与回风温度、湿度、风机频率及各段压差等参数，监控机组运行状态。加湿系统需定期检查电极式或干蒸汽加湿器的工作状态，清理水垢，防止蒸汽喷射带水。

②压差与气流组织保障

每日巡检洁净区与非洁净区、相邻洁净室之间的压差计读数，手术室通常要求保持大于5帕的正压。当压差失效时，需排查新风阀、排风机、过滤器堵塞、门密封条老化及墙体孔洞等根源，及时修复以维持梯度压差。

③洁净区域环境参数维护

配合院感科进行洁净度、沉降菌、浮游菌检测前的设备状态确认。处理科室报修的温湿度异常问题，排查冷热源供给不足、水阀卡死、传感器失灵等故障。

3)层流净化区域医疗配套设备维修

净化区域内除空调系统外，吊塔、无影灯、电动门、气体终端等设备直接关系手术与治疗的安全开展，纳入统一维修范畴。

①医用吊塔与吊桥系统

气路方面负责氧气、压缩空气、负压吸引、麻醉废气排放等终端的泄漏检测、密封圈更换，以及管路堵塞排查与疏通。电路方面处理电源插座无电、接触不良、接地不良及照明灯不亮等故障。机械结构方面维修旋转臂阻尼失效、刹车失灵、升降柱下滑、托盘与抽屉滑轨卡滞等问题。

②手术无影灯与辅助照明

处理灯头亮度不足、色温异常、关节臂无法定位、无菌手柄失灵、摄像头线路故障及图像传输中断等问题，维修时注意更换同型号光源模组以保证显色指数。

③电动气密门与互锁系统

维修门体运行异响、卡滞、脱轨、密封条老化破损（密封条直接影响压差），检修感应器失灵、控制面板故障、电机驱动系统故障，恢复缓冲间两门互锁功能。

④医用气体终端与报警

维修壁式气体终端快速接头与内部膜片，排查气体压力监测报警箱的压力异常报警，使用检漏仪或肥皂水查找并修复管路微漏点。

⑤情报面板与控制设备

维修手术室内温湿度设定面板、计时器、电话对讲系统、医疗气体报警面板的显示异常或按键失灵，确保信息交互与控制功能正常。

⑥净化区给排水与卫生设备

维修刷手池感应水龙头失灵、恒温混水阀故障、下水管堵塞，清理洁净区专用净化地漏，保障卫生设施正常使用。

4)巡检、应急与综合管理

①日常巡检

每日至少两次对机房进行巡检，记录主机、水泵、冷却塔、净化机组的运行参数。每周对末端设备进行抽检，检查风机盘管、送回风口、温控器状态。每日对净化区进行专项巡检，核对压差、温湿度，检查电动门、吊塔、气体终端的外观与功能。

②计划性维护

制定并执行年度、季度、月度保养计划，涵盖主机换油、过滤器更换、水泵润滑、冷却塔清洗、水质处理等。建立设备台账，对主机、净化机组、吊塔、无影灯等关键设备实行一机一档，详细记录维修、保养、更换配件信息，确保可追溯性。

③应急响应

建立分级应急机制。全院级应急包括中央空调主机故障、冷却塔风机停转、水管爆裂的紧急抢修。净化区级应急包括手术中吊塔失灵、无影灯熄灭、压差失稳、气体终端故障的快速响应。配合检查空调及净化设备与应急电源的双路供电切换，确保关键区域在断电时持续运行。

④净化区作业专项规范

进入手术室或ICU维修前，必须经护士长批准，避开手术时段。进入人员需更换洗手衣、口罩、帽子，所有工具与备件须用75%酒精擦拭消毒后方可带入。维修过程中如涉及拆卸吊顶、墙板或产生尘屑，必须使用带高效过滤器的吸尘器边做边吸，并拉好围帘隔离。维修结束后，对作业区域进行清洁消毒，重点确认房间压差是否恢复至标准值，达标后方可交付使用。

5)岗位特点

本岗位具有显著的技术复合性，从业人员需同时掌握制冷、电气、自控、管道、医用气体、机械维修及水质处理等多领域技能。保障层级由全院舒适性空调（基础环境）延伸至净化空调（感染控制），再延伸至医疗配套设备（治疗功能），形成三层保障链条。在净化区域内，所有维修作业均以“不破坏洁净度、不干扰手术”为最高原则，感控要求极为严格。术中设备故障、压差报警、大面积停机等突发事件考验着应急响应速度与处置能力。同时，岗位需配合院感检测、特种设备年检、消防联动测试等合规性工作，台账记录要求完整、准确、可追溯。

上岗要求：

持证上岗，技术成熟，应急响应迅速，责任心强，具备以下证书及能力：

制冷与空调作业操作证：应急管理部门颁发，具备制冷设备安装、维修、运行操作的合法资质。

低压电工作业操作证：应急管理部门颁发，具备电气线路检修、控制柜故障处理的能力。

焊接与热切割作业操作证（优选）：涉及管道焊接、支架制作等作业时需具备。如有特种设备，还需要特种设备操作证。

高处作业证（优选）：涉及冷却塔、屋顶机组、吊顶内作业时需具备。

①中央空调系统能力

熟悉冷水机组、热泵、冷却塔、水泵、风机盘管等设备的结构与工作原理，能够独立完成主机运行参数分析、故障诊断与维修。

掌握水系统平衡调节、Y型过滤器清洗、阀门更换、管道保温修复等操作技能。

了解水质处理基本原理，能够进行缓蚀阻垢剂投加、水质检测与系统排污。

②净化空调系统能力

掌握净化空调机组的三级过滤管理流程，熟悉初效、中效、高效过滤器的更换周期与操作规范。

理解层流气流组织原理，能够使用压差计、风速仪、温湿度计等仪器进行参数测量与调整。
熟悉DOP气溶胶检漏测试流程，能够配合或独立完成高效过滤器泄漏检测。
掌握净化区域温湿度异常、压差失效的排查逻辑与方法。

③医疗配套设备维修能力

熟悉医用吊塔、无影灯、电动气密门的机械结构与电路原理，能够独立完成常见故障维修。
掌握医用气体终端（氧气、吸引、空气等）的快速接头更换、密封圈维修、管路泄漏检测技能。

能够处理情报面板、温控器、感应水龙头等弱电控制设备的常见故障。

具备基本的钳工、钣金、焊接技能，能够修复设备支架、滑轨、密封条等机械部件。

④电气与自控能力

熟悉PLC或DDC控制系统的基本原理，能够读取控制柜运行状态、排查传感器故障、处理变频器报警。

具备二次回路故障排查能力，能够独立更换接触器、继电器、保险、开关等电气元件。

(3)供（配）电系统

工作内容：

- 1)现场巡检：供电系统保证每天24小时电力供应，每班巡检2次，检查10kV开关柜、变压器、互感器等核心设备的运行状态，有无异响/异味/渗漏油，以及门窗、照明、消防设施是否完好，以满足医院医疗和工作生活的需求。
- 2)数据记录：结合运维平台，做好巡检，准确填写《巡检记录》，记录设备运行参数、巡检异常情况，确保数据可追溯。
- 3)安全值守：落实双人值班制度，做好出入登记。
- 4)发电机组启动：定期启动发电机组，记录发电机组电瓶电压，输出电压，做好发电机组日常维护。
- 5)试验校验：开展预防性试验（如变压器耐压、开关柜耐压试验、继电保护设备校验等），确保设备符合安全运行标准。
- 6)故障处置：发生跳闸、设备异响、电压异常等故障时，做好安全措施，再排查故障点（如短路、过载、接触不良），修复后严格按流程恢复供电。
- 7)倒闸操作：因检修、负荷调整需切换供电回路时，必须执行双人操作、一人监护，杜绝误操作。
- 8)应急处理：有应急处理机电故障和临时停送电工作方案、应急措施，确保医院无故障停电，确保全年无管理责任事故发生。对限电、停电有明确的审批权限并按规定时间通知到位，备用应急发电机可随时启用。
- 9)除以上标准工作内容外，配电室还负责电费缴纳、科室用电能源分摊、用电安全检查、零星改造负荷计算、新接入设备现场勘查等工作。

上岗要求：

学习能力强，爱岗敬业，责任心强，严格遵守工作纪律，需持有特种设备操作证（高压），配电室值班工作至少双人双岗，《高压电力用户用电安全》（GB/T 31989-2015）中8.3.1 第二条对10kV配电室电气工作人员的配备做了要求：10kV电压等级且变压器容量在630kVA及以上的配电室，应安排全天24h专人值班，每班不少于2人，应明确其中1人为值长；

(4)供水系统

工作内容：

保证每天24小时用水供应，严格执行“日常巡检+专项排查”制度。巡检内容包括但不限于：设备运行参数（压力、温度、水位）、水箱间管理，管道泄漏、阀门状态、保温层完好度等；水泵、水池、水箱有严格的管理措施，水池，水箱周围无污染隐患。

重点区域监控：加强对手术室、ICU、新生儿科、血透室、供应室等重点科室的供水供暖设施巡检，确保参数稳定。

应急处理：一旦水系统损坏、故障或出现水源污染时，应有紧急应对程序，以保护人员安全。制定事故应急处理方案，限水、停水按规定时间通知各科室。

季节性保障：排水系统通畅，汛期道路无积水，地下室，车库、设备房无积水，浸泡发生；冬季供暖前需完成管网注水试压、供暖运行调试；日常维修工作、应急处置与抢修能力。

严格执行GB 17051-2025《二次供水设施卫生规范》，保障全院生活用水安全。

根据设备系统的要求，定期检查维修，并根据需要进行改进，医院定期测试并记录。

与医院共同建立用水、供水管理制度，积极协助医院安全合理的用水和节水计划。

按规定协助第三方机构对二次供水蓄水池设施设备进行清洁、消毒，操作人员健康合格证齐全，水池，水箱清洁卫生，无二次污染（委托第三方单位完成，费用由招标单位支付，中标单位负责协助完成清洗、检疫工作）。

上岗要求：

1.身体健康，无传染病，能够适应紧急抢修和有限空间作业的体力要求；2.熟悉系统原理，掌握医院给排水系统、供热管网、换热站设备、水泵及控制柜的工作原理及工艺流程；3.设备维护技能：具备阀门、管路的日常维护、保养及简单故障排查维修能力；4.具有健康证；出具无犯罪记录证明；出具无精神病家族遗传史证明；出具家庭自然成员情况介绍等。

因水暖管道多数设在棚顶及管道井内，涉及高处作业且作业空间狭小，巡检点位众多，报修电话多，维修工作繁杂，需双人双岗。安排全天24h专人值班，每班不少于2人。

(5)医用气体与负压

工作内容：

1)日常运行与值班

24小时值守：实施24小时值班制度，确保在突发故障或应急情况下（如断电、设备故障）能第一时间响应，保障氧气等生命支持气体的不间断供应。

运行监控：通过系统实时观察液氧储罐、汇流排、空压机、负压吸引系统等设备的运行参数（压力、液位、纯度等），确保其在正常范围内。

安全巡查：每日对气体站房进行安全巡查，检查有无泄漏、异响、异常振动或火灾隐患。

2)设备巡检与维护保养

定期巡检：按照规定的路线和频次，对医用气体系统（包括液氧储罐、汽化器、减压装置、管道、阀门、报警系统）进行巡检，并填写《设备运行记录》和《巡检记录》。

维护保养：

日常保养：清洁设备表面，检查紧固件是否松动，检查润滑油油位等。

定期保养：配合维保单位或自行进行过滤器的清洗或更换、皮带的调整、轴承的润滑等。

安全附件检查：重点检查压力表、安全阀是否在检定有效期内，有无损坏或失效情况。确保安全阀的铅封完好，压力表的红线标记清晰。

3)特种设备合规管理

定期检验配合：配合特种设备检验研究院对压力容器（储罐）进行年度检查及全面检验，确

保设备在有效期内使用。严禁超期或检验不合格的设备运行。

隐患排查：开展风险辨识和隐患排查工作，特别是针对压力容器本体及其附属管道的腐蚀、裂纹、变形等问题进行排查。

4)应急管理处置

应急演练：定期参与科室组织的特种设备事故（如液氧泄漏、停电、超压）应急演练。

故障抢修：接到报修通知后，需在规定时间内到达现场进行抢修。无法自行处理的，应立即上报并联系维保单位。

应急保障：负责应急供氧设备（如汇流排、备用钢瓶）的日常检查，确保在紧急状态下能够随时切换使用。

5)记录与档案管理

档案建立：建立“一机一档”，整理并保管压力容器的出厂资料、安装验收报告、定期检验报告、维保记录等。

记录填写：规范填写交接班记录、运行记录、维修记录、隐患整改记录等。

上岗要求：

熟悉医用气体系统的工艺流程（如液氧供气、空气压缩系统、负压吸引系统的工作原理），掌握压力容器、压力管道的基础知识；严格遵守《中华人民共和国特种设备安全法》、《特种设备使用管理规则》、《医疗机构特种设备使用合规管理要求》等制度。

操作能力：能够熟练、严格按照《安全操作规程》进行开关机、倒罐、切换汇流排等操作。

应急能力：能够独立处理常见的设备报警（如超压报警、液位低限报警），并具备初步的故障判断和应急处置能力。

特种设备作业人员证：必须持有市场监督管理局颁发的“特种设备作业人员证”，项目为R1（快开门式压力容器操作）或R2（移动式/固定式压力容器操作）。

4.综合维修内容与要求

(1)上水、下水和采暖类

服务内容，包括但不限于：

负责全院给水、采暖系统设备、设施，如阀门、龙头、压力表、开关、暖气片、卫生洁具的日常维修更换及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作；疏通堵塞的下水道、便器，维修损坏的各类水管等。

服务要求：

1)每日加强日常检查巡视，保证给水、采暖系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴、漏现象。操作人员健康合格，证件齐全；水箱、水池清洁卫生，无二次污染；饮用水各项指标符合有关国家要求标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在规定的时间内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

2)配合采购人对二次供水系统进行年检、水箱清洗。直接从事二次供水的工作人员必须取得健康合格证。

3)需保证全天24小时提供服务。

(2)配电低压类

服务内容，包括但不限于：

负责各建筑内的楼层配电箱的维护保养和配电箱内的配件更换，维护责任区的电线、电缆，其中包括所有各类灯具、开关、插座及悬挂式紫外线消毒灯的维修；室内线路检查维修；增加电源插座、照明设备整改；供电、弱电线路整改；卫生间照明排风集成设备检查维修；维修各种除医疗设备以外的用电设备维护、维修；热风幕、发光字等时控开关时间调整；其他相关的零星维修任务；

服务要求：

- 1)操作人员必需持有相关岗位的操作证（电工证），做到持证上岗，文明施工，安全生产；
- 2)配电竖井、配电间、电缆沟的电缆、配电箱的保养除尘要有工作计划和检查记录；
- 3)工作中发现问题、隐患及时上报招标人；
- 4)需保证全天24小时提供服务。

(3)木工类

服务内容，包括但不限于：

负责全院区内的门窗、天花板相关巡检和维修；风撑、玻璃的维修更换；床、木地板维修；办公家具与病房医用家具的维修；锁具更换与安装、配钥匙；油工类；制作木制小家具；宣传品与展板、标识牌固定、安装；镜子、时钟等物件安装、拆卸服务；拆卸、挂窗帘、挂防寒门帘；其他相关的零星服务；

服务要求：

- 1)驻院维修人员应遵守医院总务科相关管理制度，院区内文明施工，安全施工；
- 2)木工类维修具有突发、零散等特点，属于非一次性维修、安装性质施工项目，及时提供有效的维修、安装服务；

(4)电焊与铁艺类

服务内容，包括但不限于：

- 1)陪护床、陪护椅、治疗车、候诊椅、平板车、铁床、隔离桩等立柱、铁质床柜、门窗、铁艺护栏、栅栏等维护和维修；
- 2)采暖、供水及管道焊接、修补与打卡子，参与应急抢修；
- 3)陪护椅、轮椅、平板车安装万向轮；
- 4)制作各类架子（不锈钢、角铁材质）、不锈钢铁艺制品；

服务要求：

- 1)驻院维修人员应遵守医院总务科相关管理制度，院区内文明施工，安全生产；
- 2)电焊与铁艺类维修具有突发、零散等特点，属于非一次性维修、安装性质施工项目，及时提供有效的维修、安装服务；

(5)瓦工类

负责院区建筑物及院落的室内外维护维修工作，包括但不限于门窗玻璃破损、小范围地面修补维护、小面积墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）等，负责并做好相关记录。如发现属维保期内的的问题，报请医院相关部门，协助维保单位进行修复。

(6)搬运类

负责设备与物资搬运：负责病床、办公家具、仪器设备、医用气体等的院内或院区间转运；零星物品与小型搬家：如办公用品、生活用品、布草、包裹等的院内配送；完成医院临时性交付的其他搬运任务。

(六)秩序维护服务

服务内容

- (1) 负责所属区域24小时门岗值班工作；
- (2) 负责所属区域的24小时安全巡视工作；
- (3) 负责安全监控室监控设施的管理及隐患监控；
- (4) 负责医院突发事件应急处理；
- (5) 负责消控室设备运行，处置突发消防事件；
- (6) 负责安检工作，对所有进楼人员进行安检；
- (7) 负责车辆的看护、保管、防盗工作。

服务要求

(1) 严格执行国家保安、消防等部门有关安全保卫工作的法律、法规和方针、政策，确保客户和患者的人身、财产安全，确保医院服务区域内的财产、设施等安全，认真做好防火、防盗、防抢劫、防破坏等预防工作，根据遇到的实际情况，积极采取切实有效的措施，杜绝各类安全事件的发生。

(2) 岗上执勤工作时刻保持高度警惕，严防坏人破坏；检查、巡视工作要规范，态度要端正，语言要文明，给予耐心的解释，对可疑人员和大件物品出入进行严格把控和问询。

(3) 巡视执勤时要保持头脑清楚和警觉，并熟悉各类突发事件的应急预案处理程序和手段，遇突发事件要临危不乱，果断敏捷，做适当的处置并尽快向主管负责人报告，同时，做好详细的事件经过记录，备案存档。

(4) 在岗执勤严格执行岗位规章制度，服从领导，听从指挥，团结一致，不利于团结的话不讲，不利于客户利益的事不做，更不允许发生与患者或客户的打架事件。

(5) 积极完成上级主管部门领导交办的其它临时应急任务，遇到困难及时汇报请示，不得违纪行事。

(6) 详细做好日常工作记录，将辖区服务范围以内的重要区域安全系统，各类事件的发生情况与处理结果记录在案备查；严格执行接班制度，应将其当班事件的注意事项及需要注意的问题交接清楚，双方签字，记录存档，遇到重大事件未处理完毕时当班人员不许离岗。

(7) 在岗秩序维护员要爱护公共财物和公共设施及配备的保安工具、器械等，不得私自将其转借他人。

(8) 在岗人员不得私自离岗、外出、不得迟到、早退，严格执行考勤制度，遇特殊情况应提前一天请假，不得空岗。

(9) 为满足需求，在岗工作应积极为客户和患者提供温馨的服务，理解和关爱患者，积极为患者提供必要的帮助。

(10) 如遇医患发生矛盾，在岗秩序维护员应协助其劝说讲明道理，尽量控制矛盾升级；同时，尽最大努力保护医务人员的安全和设备不遭损坏。当控制不了现场并遭遇威胁时，及时拨打110求助公安部门来解决；同时，把现场实际情况上报保卫处领导，事后把事件经过记录下来，存档备案。

(11) 秩序维护员也是控烟宣传员，巡查过程中发现有吸烟者，应极力劝阻。

(12) 秩序维护设巡视、应急小分队、门位，24小时服务。

服务标准

(1) 秩序维护管理

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④中控室实行24小时值班。

⑤高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

⑥门卫基本要求：做好简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。做好各区域入口的管理。

⑦巡逻：明确人员巡逻范围，巡逻方式为定时与不定时。

(2) 消防管理

①坚持“预防为主、防消结合”的方针。

②建立符合消防法的消防制度和规定，协助医院完成消防设施维保年检工作。

(3) 安检服务

①提示来院人员全部进行安检后方可进入医院，维持安检顺序。

②对来院就医的人员，按序逐个进入安全检查通道，提示受检人将随身携带的箱包等金属物品放置指定的工作台上或物品筐内。

③受检人穿着较厚重的外套，提示其将外套脱下，一并放入衣物筐内过机检查。

④使用手持金属探测器检查

⑤手持探测器检查包括手持金属探测器检查和手工人身检查。

⑥女性受检人必须由女性安全检查员检查。

安检机服务：

①通过X光检测查看X光检测仪操作情况及有疑问的箱包二次核验。

②二次核验时提示受检人员将箱包平放，按X光检测仪所显示的重点部位的图像手工開箱包进行检查。

③对可疑点的物品，对受检人员进行询问。

④对管制物品和危险物品，在确保安全的情况下先行控制受检人员及物品再询问，受检人员与其箱包保持有一定的安全距离。

⑤手工開箱包检查后的物品重新进行X光检测仪复查。

(4) 车场服务

①负责进场车辆的看护、保管、防盗工作；

②负责指挥进场车辆整齐停放；

③优先保证医护人员的车辆停放；

④负责停车场的公共秩序维护工作；

⑤负责停车场的保洁工作；

⑥负责停车场经营中涉及的人员等相关费用。

(5) 医院突发事件应急处理

结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事

件能够做到及时有效处理。

(6) 秩序维护员服务工作标准

序号	具体服务工作标准
1	仪表整洁、言行举止得体。
2	模范遵守国家法令、法规，依法办事。
3	坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各楼层定时和不定时巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。
4	制止违章行为，防止破坏，不能制止解决的向主管报告（制止违章要先敬礼）。
5	熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。
6	积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。
7	积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。

(七) 采购标的的其他技术、服务等要求

(1) 本项目部分服务内容存在单独发包的不确定性，故相关部分服务内容，根据医院实际需求按需提供，医院按实际到岗人数数据实结算，中标人需无条件服从采购人安排。

(2) 合同履行期内，甲方有权根据医院运营需要或政策调整，将本合同项下的部分服务内容单独对外发包。甲方拟将某项服务内容单独发包的，应提前15日书面通知乙方，自甲方指定的移交之日起，乙方不再提供该项服务，甲方相应核减该部分服务费用。核减费用按中标单价及乙方实际提供服务的情况计算，双方应在核减通知送达后30个工作日内签署补充协议予以确认，乙方不得以任何理由拒绝。甲方就上述服务内容单独发包后，乙方应配合完成服务交接及档案资料移交等工作。

(3) 建立后勤服务一站式服务中心

1) 充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

2) 处理好物业内部工作环节，有效调度物业服务范围内的工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到采购人正常业务的开展。

3) 积极实践管家意识，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

4) 主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

5) 投诉处理率100%，投诉回复率100%。

6) 调度中心24小时接受各科室对物业服务的需求信息，采取“一站式报修”模式，随叫随到，统筹调度人员在规定时间内完成工作。运送中心接听电话要礼貌专业，派工及时。

(4) 信息化平台

1) 物业服务全部管理应遵循全程可溯化管理，应采用信息化手段，应有满足需要的信息系统集成平台（供应商应结合项目进行布置相应数量的软、硬件，此部分费用包含在投标报价中），以便高效管理，迅速反应。此部分费用包含在投标报价中。

2) 物业服务应有统一管理系统，该系统包括：一站式报修系统、中央运送系统、设备管理系统、物资管理系统以及日常运维APP等内容，同时具备信息安全登记保护三级测评证明报告，

中标供应商应具有该软件的独立产权或者购买使用权，从而实现物业服务的监管，提高物业服务的效率。此部分费用包含在本项目投标报价中。

3) 投标人具有专业管理软件进行医废在线管理，能够使用专业电子称对医废进行智能称重、数据汇总和统计、标签打印，且能将医废数据上传至上级主管部门医废管理平台。

四、费用界定

(一) 采购人负责费用

- 1.物业管理服务操作实施时所用的水、电、暖气等能源费用。
- 2.维修所需的各类管材、配件及物料均由采购人承担。
- 3.保洁服务所用生活垃圾桶、医疗废物大垃圾桶由采购人提供，医疗垃圾袋由采购人负责供应；
- 4.采购人提供必要的物业服务用房，中标人不得挪作他用。
- 5.采购人提供安保服务所必需的值班室、手电、值班记录本、办公家具、部分警用器械、微型消防站用品等，中标人需妥善使用，保管，损坏需赔偿。

(二) 中标方负责费用

- 1.用工成本：物业管理费用人员成本构成须包括按民法典、劳动法、赤峰市规定的人员工资、加班费、社会保险费、意外险、服装费等不可缺项，缴纳社保凭据作为采购人支付服务费的依据之一。中标人须规范用工，为员工缴纳社保，如未执行，由中标人承担相关责任；
- 2.行政办公成本：办公用品用具等（物业服务活动中所需电脑、打印机、传真机、复印机）；
- 3.信息化投入成本包括但不限于：运维平台软硬件建设、维修、运送、医废闭环管理系统开发，合同终止后相应信息化的软硬件及其所有物业服务记录无偿并完整交付采购人。
- 4.保洁耗材及消毒药剂费：所需生活垃圾袋、工具、保洁消毒药剂、梯子、物料及洗衣房所需物料等；
- 5.保洁机械（单擦机、洗地机、吸尘器、地毯清洗机等）；
- 6.运送所需一切工具如密闭标本箱（带锁）、小推车、对讲机等由中标人承担；运送所需一般性防护用品（如：一次性手套、口罩）由中标人承担；
- 7.所有团队服务人员工服、劳保用品（手套、帽子等）；
- 8.绿植养护服务过程中所需的工具；维修所需的各类维修工器具及材料；
- 9.服务过程中的其他设施工具物料均由物业供应商承担，包含在投标报价中。
- 10.乙方将生活垃圾进行分类收集及运送到医院指定的处置地点，其中，可回收变卖垃圾（废旧纸壳包等）统一收集，交由采购人招采的第三方处置机构统一处理。收集、运送各科室生活垃圾的物业人员工资包含在物业人员支出中，采购人不再另行支付。
- 11.乙方负责生活垃圾压缩车辆的购置、日常维修维护保养等一切费用。

(三) 付款方式及条件

- 1.采购人所有付款的前提是中标人严格按照合同约定履行了义务；采购人付款前，中标人应开具同等金额符合采购人要求的税务发票。
- 2.物业管理服务费用以签订的合同价为准。按月支付服务费。
- 3.中标人须每月向采购人提出付款需求，提供中标人为物业服务人员缴纳社保的单据、开具服务费发票，每月须以书面形式向采购人报告当月物业管理服务各项费用收支情况的财务报表，供采购人审核。
- 4.物业管理服务人员缺岗（月请假天数 ≥ 5 天）的，按其岗位平均每月人员支付的标准扣除

实际缺岗天数服务费，其他要求按第六章“人员配置与管理要求”执行。

5.物业服务月度考核结果，作为月服务费用支付的重要依据，年度考核的主要依据。

6.由采购人在每月25号前向中标人支付上个月服务费。

(四) 其他影响投标人报价的问题

1.合同期内，因最低工资标准、社保、税率等国家政策的调整，费用低于最低生活标准的，采购人、中标人双方协商后可适当调整。

五、人员配置与管理要求

(一) 人员配置

1)根据采购人实际开诊计划安排，中标人分期、分批次配置人员提供服务，逐步增加各岗位服务人员，采购人根据各岗位每月实际到岗人数进行据实结算，先服务后付款。

2)采购人有权利根据门急诊量、住院患者人数、手术量等业务指标，增加或减少服务岗位、人员，并相应增加或减少合同金额。增加或减少的服务人员以双方同意的实际数据为准。

3)中标人从业人员应服从中标人和采购人双重管理，从业人员应认真履行岗位职责，遵守物业公司和医院的规章制度，服从医院主管部门和服务科室根据工作需要做出的统一安排调配，遇紧急、突发事件，必须积极作为，采购人有权要求要求中标人调换。

4)由采购人总务部门负责对中标人所有员工进行考勤。根据我院实际情况，设置岗位，配齐人员，总在岗人数以考勤机考勤记录为标准；中标人必须向医院提供岗位、人员结构表、花名册、身份证等资料供医院审查，保持服务人员队伍稳定，如出现人员流动性过大，月总在岗考勤人数少于合同约定的总人数的90%时，采购人将扣除其当月物业费的1%，并责令其整改，整改期内未能整改到位的，采购人有权中止合同。

5)物业服务人员的工资待遇根据工龄适当调整，以维护服务队伍的稳定性。

6)物业缺岗人员须在3日内到岗，否则甲方有权按照岗位工资定额在当月总服务费中扣减；月出勤人数少于 22 天的不计入总在岗人数，中标人不得上报该岗位相应的服务费用；

7)月总在岗人数不得少于采购人设定的人数，每少一个，扣除月物业费平均到每个人的费用；

8)月总在岗考勤人数少于承包合同约定的总人数的90%时，在扣除的所有缺岗人员月服务费用的基础上，另再扣除月物业费的20%，作为惩罚费用。

9)第二月总在岗人数依然少于承包合同约定的总人数的90%时，采购人有权解除物业合同。

10)中标人所提供的各岗位人员必须是全职人员，未经采购人同意不得安排钟点工，否则，不得计入服务人员总数；必须符合劳动部门有关用工规定，并经采购人专业考核合格后持证上岗，院方有权对此进行审核并提出整改意见。

11)严格遵守采购人的各项管理制度。服务流程、作息时间、主要人员的更换等调整，应及时向采购人报备后方可执行，如项目经理、领班，需先征求采购人意见，并报备，持有相应上岗资质等方可上岗。采购人有权要求更换本项目的项目经理、项目主管等管理人员。合同期内，中标人项目经理及其管理层，不得擅自更换，如确须更换，必须经甲方同意，否则甲方有权从当月服务费中扣除10%的费用。

12)中标人应保证在合同期内其员工最低月工资不少于赤峰市最低工资标准，并且有员工（工资福利）激励方案、员工队伍稳定方案、员工五险交纳方案、女工特殊福利方案。

(二) 管理要求

(1)运行安全

- 1)无论使用手工工具或机械工具（如扫地机、清洗机等设备）进行保洁工作时，都必须做到礼貌让人。
- 2)使用机械设备保洁时，要避免与其它设备碰触，为确保人身和财产安全，必须有专人在地面协调指挥。
- 3)使用清洁设备必须严格遵守操作规程，避免发生危险。
- 4)发现垃圾桶或保洁区域内可疑物品以及明令禁止的宣传品或不法分子盗窃、破坏公私财物时，要立即拨打110或总值班、保卫科报告。
- 5)严禁在公共区域或消防通道内乱放或骑自行车，以免影响工作、阻碍交通，造成不安全因素。
- 6)未经批准，严禁进入违禁活动区域。
- 7)要爱护保洁区域内水、电、暖、电梯等设备（施）。未经批准不许动用。需对有关设备进行保洁时，须申请总务部门协助，中标投标人经理现场指挥，以免发生危险。发现设备、设施有跑、冒、滴、漏、堵塞等故障时，立即拨打后勤一站式服务报修电话。
- 8)如需用电，根据医院相关规定向总务部门进行申请用电，经批准后方可使用。
- 9)如需用电或给设备充电，必须请专业人员进行，并不得离开现场。工作完毕切断电源。要做到人走灯灭，切断一切用电设备的电源并关好门窗。
- 10)物业档案建立与管理
 - a.建立物业人员基本信息培训记录、日常管理等，随时接受招标人的监督检查。
 - b.专业档案管理制度。
 - c.达到国家档案法规定的各项工作标准。

(2)劳动安全防护规范

- 1)组织员工进行安全教育，增加员工安全意识及自我保护意识，树立良好的安全生产观念，确保秩序维护安全生产；
- 2)加强监督和检查的力度，及时发现和纠正违反安全生产的行为，消除安全隐患；
- 3)严格执行本单位各项规章制度，不发生责任原因造成的地面和高空事故；
- 4)教育员工熟练掌握各项作业流程、操作标准和工作规范，防止责任原因造成的安全事故；
- 5)严格按国家相关规定，为保洁等岗位员工办理人身意外伤害保险等。
- 6)物业服务人员在服务过程中出现任何人身意外伤害问题，与采购人无关，由中标人自行内部解决。

(3)赔偿与保险

- 1)对于乙方或乙方服务人员在提供物业管理服务过程中，因过失或疏忽造成采购人、采购人所服务的患者与陪护人员，采购人的职工、学生的人身伤害或财产损失所引发的任何损失，中标人应予以赔偿使其免受损失。
- 2)中标人应就其提供的管理服务购买产品及综合责任险。中标人除了为其员工交纳各种社保

外，还应包括第三者责任保险和员工人身意外保险，以保证在合同期内人员和财产以外遭受损失时得到补偿。

(三) 违约责任

1.中标人服务期限超过合同约定服务期限。如中标人因自身原因未能按期履行完合同，采购人可从履约保证金中获得经济赔偿，其标准为按每延期一周收取合同金额的0.1%，但误期赔偿费总额不得超过履约保证金总额。一周按7天计算，不足7天按一周计算。在此情况下，中标人不得要求采购人退还其履约保证金。

2.中标人服务期限内未能履约。中标人在履行合同过程中，如果遇到不能按时履约情况，应及时以书面形式将不能按期履约的理由、延误的时间通知采购人。采购人在收到中标人通知后，有权决定是否延长合同的履行时间或终止合同。如采购人终止合同，中标人不得要求采购人返还履约保证金：如采购人同意延长合同的履行时间，中标人必须在采购人规定的时间内提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如中标人在采购人规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，采购人有权终止合同，没收履约保证金，提请政府采购监管部门将中标人列入不良行为记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动。

3.中标人履约不符合约定的质量标准，中标人必须重新提供符合质量标准的服务，由此造成的误期赔偿费按照前款约定执行。如中标人在采购人规定的时间内未能提供符合质量标准的服务，采购人有权终止合同，没收履约保证金，提请政府采购监管部门将中标人列入不良行为记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动。

4.中标人将合同转包、擅自变更、中止或者终止合同的，采购人有权终止合同，并将提请政府采购监管部门对中标人进行经济处罚，列入不良行为记录名单，在1~3年内禁止参加政府采购活动。

附件一：

物业公司质量与服务考核表

一、考核办法

甲方可以对乙方进行定期或不定期的全面服务质量与安全检查。每个业务板块如出现不符合要求得服务行为，将具体情况扣0.1—1分。每项满分为5分，总分为100分。80分为及格。不及格标准，视具体情况按月承包总额的1-2 %扣款。单项不合格处以罚款处罚，每项不合格处以罚款50元。

二、考核细则

检查标准	分值	评分细则	得分
一、基础管理（8分）			
1.建立健全各项管理制度，各岗位工作标准，员工上班时间穿工装、佩戴工牌，仪表整洁，服务用语规范，不闲谈。	1.5	如发现一起违规行为，扣0.5分/次	
2.制定质量工作标准，质量检验标准，对质量工作计划进行检查、指导和落实，严抓管理中的薄弱环节，持续改进。	1.5	如出现保洁质量问题，质控工作不到位，扣0.5分/次	

3.按照合同约定配置各岗位工作人员，保证专职工作，不得兼职调用，严格保证各岗位员工在岗率、离职率，确保员工不得私自串岗。	5	如发现一起兼职调用，扣2分/次。	
二、环境保洁（辅助护理）服务（20分）			
1.按照合同约定，做好物业管理区域、公共区域环境卫生保洁工作，物业管理区域环境整洁、卫生达标，无投诉。	6	如当月发生投诉，扣2分/次。	
2.按照合同约定，做好物业管理区域的床单元清洁、布草更换等其他辅助护理工作，服务及时，无投诉。	6	如当月发生投诉，扣2分/次。	
3.每日有专岗定时对水箱间进行清洁，符合二次供水设施的卫生要求。	2	发现当日未打扫，扣0.5分/次。	
4. 根据联查协议，发现公用设施损坏，能够及时报修。	3	未及时报修，扣0.5分/次。	
5.发现浪费水、电等能源现象，公共区域存在“常明灯”或“常流水”现象。	3	每发现一次扣0.5分/次。	
三、陪检服务（3分）			
按照合同约定，每天定时按流程巡视病区，收集各项检查预约单，及时到相应的检查窗口进行预约，预约结束后及时返回科室告知患者检查时间及注意事项。	3	发生一起投诉，扣1分/次。	
四、运送服务（10分）			
（一）药物配送 1.在科室管理下，协助做好物品调整和摆放。 协助科室做好药物的院内转运工作。	5	发生一起投诉，扣1分	
（二）标本配送 按照合同约定，每天定时按流程巡视病区，收集各类样本，过程中确保样本管严密封口、有防泄漏、缓冲防碎措施，避免剧烈振摇，及时送到相应的检验科室。	5	发生一起投诉，扣1分	
五、绿植养护服务（5分）			
1.对草坪、花卉、树木定期进行修剪、养护	1	如发现服务内容有漏项，扣1分/次。	
2.定期清除绿地杂草、杂物。	1		
3.定期施药预防花草、树木病虫害。	1		
4.制定合理的养护工作计划安排，绿地养护情况良好，绿化设施完整。	2		
六、生活垃圾收集服务（3分）			
按签订的生活垃圾处理协议，每日定期收集、分类，处置点周围无散落垃圾、无污迹、无异味，及时转运至第三方处置机构。	3	如发现不合格，扣1分/次。	

七、医废处置服务（15分）			
1.每天对垃圾收集情况进行及时登记和签名,并与垃圾处理单位做好交接手续,认真做好各类记录,以备检查。	5	如发现记录不真实、及时,扣1分/次。	
2.每天按指定路线将医院垃圾进行收集,分别存放保管(暂存)在指定的垃圾间并锁好门,每天巡回进行。	5	如发现不符合院感要求行为,扣1分/次。	
3.总体要求“日产日清”,发热医废的单独收集,工作人员做好劳动防护,场地、转运车定期消毒。	5	如发现不合格,扣1分/次。	
八、导诊、司乘、礼仪等其他服务（3分）			
1.熟悉医院门诊各科室方位,医院布局;热情周到,着装规范,使用文明用语。 2.司乘:负责对电梯运行状态进行巡视,发现问题及时关停电梯,并通知维保公司及时维修。 3.礼仪:会议等各种场合注重仪表、仪容、仪态和语言、操作的规范。	3	如发现履职不尽责行为,扣1分/次。	
九、控烟工作、“四害”防治（3分）			
履行好控烟监督员职责,做好控烟工作。做好“四害”防治、消杀。	3	如发现履职不尽责行为,扣1分/次。	
十、维修服务（10分）			
维修人员及时完成各项零星维修任务,维修及时率95%,完成率95%,合格率100%。 主管、客服人员能够非常熟悉院区内空间位置,接听电话热情,耐心,及时完成工单录入、分配,不得出现投诉事件。	10	定量考核内容如未达标,则直接扣5分;主管客服人员如发现违规行为,扣1分/次。	
十一、工程运维			
（一）变配电系统 1.配电房管理整洁规范环境整洁,无杂物、灰尘,无鼠、虫害发生;配备灭火器;机房门有“机房重地、闲人莫入”标识;机房相关规则制度完整并能上岗公示,上墙公示板清洁无破损。 2.《交接班记录表》、《配电房运行记录》,《人员进出登记表》填写规范认真。 3.高压安全用具齐备并处于随时待用状态,定期检测是否在有效期内。 4.高压安全用具齐备并处于随时待用状态,定期检测是否在有效期内。 5.楼层配电间(配电箱)整洁,按要求定期巡检。管理的公共区域无明显安全隐患,照明等用电设施能正常工作。			

	6.电气控制装置和配电板柜是否标明其控制的设备。 7.全员均有电工证。 8.定期对发电机进行测试并填写《发电机定期测试记录》。 9. 维修经理（主管）能定期抽查巡检情况。 10.有供电系统应急处理方案，并有培训记录及应急演练记录。 11.所有的员工都知道如何操作。 （二）空调系统 1.机房管理整洁规范环境整洁，填写《中央空调运行记录》、《净化机组运行记录》、《冷却塔运行记录》等规范认真。 2.楼层机房整洁，阀门无渗漏情况，按要求定期巡检记录。管理的公共区域（包括病房）供冷正常，夏季机组冷水供水温度须保持在7-12℃；水处理等各类子系统运行正常。 3.所有压力表、安全阀检定、校验，年检标签无脱落，并存档合格证书，确保机房各类仪器仪表检定、校验不超期； 4.工作人员须积极参加应急能力培训，具备处置应急突发事件基本能力，确保机房安全。 净化机房管理整洁规范，《交接班记录表》、《风冷热泵运行记录》、《净化机组运行记录》、《外来人员登记表》填写规范认真。 5.各类设备无运行异常情况，阀门无渗漏情况，按要求定期巡检记录。净化手术室、洁净走廊、污物走廊满足规定的温湿度要求。 6.按照净化要求定期清洗、更换初中高效过滤器及手术室内回风口，并做好清洗更换记录。 （三）污水处理系统 1.图纸资料、设备档案、值班记录、巡检记录、维修记录、意外事件记录及分析报告、政府检查记录、人员上岗证等资料完备。 2.按照规范编制设备维保计划、按照计划进行维保并规范填写相关记录。 3.依规定编制员工紧急联络表及院方、施工方、厂商联络表并及时更新。 4.所有的重要表计是否清洁、功能良好、并且标注有计量范围和该位置的正常工作范围？相关表计是否及时年审？	20	发现一处不合要求扣1分。		
--	--	----	--------------	--	--

		5.污水检测报告符合行业规定或法律规定，在有效期内，有环境保护相关部门颁发的排污许可证，污水处理合格后正常排放。 6.检查电动机轴承运行情况，有无异响，泵体有无过热。 7.水泵有无渗漏现场。 8.污水泵前后压力是否正常。 9.所有机器外表是否清洁，无尘土。 10.阀门动作是否灵活、正常。 （四）医用气体及负压系统 1. 机房管理整洁规范环境整洁，按规范巡检，填写《供氧、空压、负压吸引运行记录》规范认真。 2.压力表、安全阀年检在有效期并取得检测压力证书。定时巡视气体管道并做好记录。 3.工作人员须积极参加应急能力培训，具备处置应急突发事件基本能力，确保机房安全。 （五）给排水系统 1.机房管理整洁规范，《水泵房运行记录》、《二次供水运行记录》、《水池(箱)清洗及消毒记录》、《二次供水水质监测记录》填写规范认真。二次供水每年有疾控中心检测报告，为二次供水操作人员办理卫计委健康证，每年送审。 2.各管道井、管道间整洁，按要求定期巡检记录。设备、阀门、管理工作正常，无跑冒滴漏；水泵、水池、水箱管理严格，水池、水箱周围无污染隐患。设备、阀门、管道、水泵、水池、水箱均有标识，有维修、保养记录。				
打“★”号条款为实质性条款，	3.有给排水系统应急处理方案，并且所有的员工都知道如何操作，如何维修。有应急预案演练记录。					
	总分	100				

第四章 投标人应当提交的资格、资信证明文件

投标人应提交证明其有资格参加投标和中标后有履行能力的相关文件，并作为其投标文件的一部分，所有文件必须真实可靠、不得伪造，否则将按相关规定予以处罚。

一、法人或者其他组织的营业执照等证明文件，自然人的身份证明。

法人包括企业法人、机关法人、事业单位法人和社会团体法人；其他组织主要包括合伙企业、非企业专业服务机构、个体工商户、农村承包经营户；自然人是指具有完全民事行为能力、能够承担民事责任和义务的公民。如投标人是企业（包括合伙企业），要提供在市场监督管理部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”；如投标人是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；投标人是非企业专业服务机构，如律师事务所、会计师事务所，要提供有效的执业许可证等证明文件；如投标人是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如投标人是自然人，要提供有效的自然人身份证明。

分公司不是独立法人，不具备政府采购法第二十二条规定的投标人应当具备独立承担民事责任能力的条件。分公司经总公

司授权，可以以分公司的名义参加政府采购活动，但其民事责任由总公司承担。

二、财务状况报告，依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料（详见资格审查表）。

三、具备履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。

四、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

五、按照招标文件要求，投标人应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评标

一.评标要求

1.评标方法

详见须知前附表

2.评标原则

2.1评标活动遵循客观、公正、审慎的原则，以招标文件和投标文件为评标的基本依据，并按照招标文件规定的评标方法和评标标准进行评标。

2.2具体评标事项由评标委员会负责，并按招标文件规定的办法进行评审。

2.3合格投标人不足三家的，不得评标。

3.评标委员会

由采购人代表和评审专家两部分共9人组成，其中由评审专家库产生的评审专家6人，由采购人派出的采购人代表3人。

3.1评标委员会由采购人代表和评审专家组成，成员人数应当为5人及以上单数，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

3.2评标委员会成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加采购活动前3年内,与投标人存在劳动关系,或者担任投标人的董事、监事,或者是投标人的控股股东或实际控制人；

（2）与投标人的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；

（3）与投标人有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

3.3评标委员会负责具体评标事务，并独立履行下列职责：

（1）审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；

（2）要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；

（3）对投标文件进行比较和评价；

（4）确定中标候选人名单，以及根据采购人委托直接确定中标人；

（5）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为；

（6）法律法规规定的其他职责。

4.澄清

对于投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者补正。

投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

4.1评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明或补正。

4.2评标委员会对投标人提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求投标人进一步澄清、说明或补正。

5.有下列情形之一的，视为投标人串通投标，其投标无效：

（1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制，包括但不限于不同投标人上传的投标文件项目内部识别码一致的情形；

（2）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；

（3）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；

（4）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；

(5) 不同投标人的投标文件相互混装；

(6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或个人的账户转出；

6.有下列情形之一的，属于恶意串通投标，其投标无效，并追究法律责任：

(1) 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关情况并修改其投标文件；

(2) 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件；

(3) 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件的实质性内容；

(4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动；

(5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标、成交；

(6) 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标、成交；

(7) 投标人与采购人或者采购代理机构之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标、成交或者排斥其他投标人的其他串通行为。

7.投标无效的情形

投标人存在下列情况之一的，投标无效：

(1) 未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(2) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(3) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(4) 报价超过招标文件中规定的预算金额或者最高限价的；

(5) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(6) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

8.废标的情形

出现下列情形之一的，应予以废标。

(1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质响应的投标人不足3家；或参与竞争的核心产品品牌不足3个的；

(2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

(3) 投标人的报价均超过了采购预算的；

(4) 因重大变故，采购任务取消的；

9.定标

评标委员会按照招标文件确定的评标方法、步骤、标准，对投标文件进行评审。评标结束后，评标委员会根据采购人委托直接确定中标人或者由采购人在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人。

二.落实政府采购政策

1.节约能源、保护环境

采购的产品属于品目清单范围的，将依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购，具体按照本招标文件相关要求执行。

2.促进中小企业发展

2.1采购人在政府采购活动中应当通过加强采购需求管理，落实预留采购份额、价格评审优惠、优先采购等措施，提高中小企业在政府采购中的份额，支持中小企业发展。

2.2《政府采购促进中小企业发展管理办法》所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的小微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。

2.3在政府采购活动中，投标人提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，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：

- (1) 在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；
- (2) 在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；
- (3) 在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，投标人提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《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。

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

2.4依照《政府采购促进中小企业发展管理办法》《关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》和《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》的规定，凡符合要求的小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位，按照以下比例给予相应的价格扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	开标一览表 投标人基本情况表 技术偏离表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 分项报价表 项目组成人员一览表 中小企业声明函 监狱企业证明文件 目录 封面 具有独立承担民事责任的能力证明文件 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 残疾人福利性单位声明函 联合体协议 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 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 投标人业绩情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

2.5在政府采购活动中，提供货物、工程或者服务符合享受中小企业扶持政策的，投标人应提供《中小企业声明函》；属

于监狱企业的，应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；属于残疾人福利性单位的，应提供《残疾人福利性单位声明函》。投标人应当按照《中小企业声明函》《残疾人福利性单位声明函》规定格式提供（格式附后，不可修改），未按规定提供的，不得享受相关中小企业扶持政策。

投标人应当对提供材料的真实性负责，若有虚假，将追究其法律责任。

3.对本国产品的支持政策的相关要求

3.1按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）、《关于贯彻落实《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》的意见》（财库〔2025〕30号）相关要求，本国产品标准适用于货物，包括政府采购货物项目和服务项目中涉及的货物。适用本国产品标准的货物具体是指《政府采购品目分类目录》中的货物类产品，但不包括其中的房屋和构筑物，文物和陈列品，图书和档案，特种动植物，农林牧渔业产品，矿与矿物，电力、城市燃气、蒸汽和热水、水，食品、饮料和烟草原料，无形资产。

本国产品应当在中国境内生产，即在中华人民共和国关境内实现从原材料、组件到产品的属性改变。从具体情形看，在国内保税区、综合保税区等海关特殊监管区域生产的产品，属于在中国境内生产的产品；对医疗器械产品，取得药品监督管理部门授予的准字号医疗器械注册证的，属于在中国境内生产的产品；对其他产品，根据实际情况判断是否在中国境内生产。

3.2政府采购活动中既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予20%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到80%以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予20%的价格扣除，使用扣除后的价格参与评审。

3.3供应商出具符合要求的《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》（格式附后，不可修改）或有关证明文件的，该产品视为本国产品，采购人、采购代理机构不得再要求供应商提供其他证明材料。供应商提供虚假《关于符合本国产品标准的声明函》、《本国产品成本比例声明表》、虚假证明文件谋取中标、成交的，依照《中华人民共和国政府采购法》等法律法规规定追究相应责任。

符合本国产品的支持政策的相关要求的，按照以下比例进行扣除：

采购包1：

序号	评审内容	适用情形	扣除比例	具体标准和要求	关联投标（响应）文件格式文件
无					

三.评标程序

1.符合性审查

1.1依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否满足招标文件的实质性要求。

1.2符合性审查中有任何一项未通过的，审查结果为未通过。投标人未通过符合性审查的，投标无效。

符合性审查表

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

序号	符合审查要求概况	评审点具体描述
1	投标及保证金缴纳情况	按要求进行网上投标、进行保证金缴纳。（审查汇款凭证）

2	投标报价	投标报价（包括分项报价，投标总报价）只能有一个有效报价且不超过采购预算或最高限价，投标报价不得缺项、漏项。
3	投标文件规范性、符合性	投标文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合招标文件要求；投标文件文件的格式、文字、目录等符合招标文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查投标人出具的“满足主要商务条款的承诺书”，且进行盖章。
5	技术部分实质性内容	1.明确所投标的的产品品牌、规格型号或服务内容或工程量； 2.投标文件应当对招标文件提出的要求和条件作出明确响应并满足招标文件全部实质性要求。
6	其他要求	招标文件要求的其他无效投标情形；围标、串标和法律法规规定的其它无效投标条款。

2.投标报价审查

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。

3.政府采购政策功能落实

对于小型、微型企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

4.相同品牌审查

采用最低评标价法的采购项目，提供相同品牌产品的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定一个参加评标的投标人，招标文件未规定的采取随机抽取方式确定，其他投标无效。

使用综合评分法的采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，由采购人或者采购人委托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。

多家投标人提供的核心产品品牌相同的，按上述规定处理。

5.详细评审

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分67.00分 商务部分13.00分 报价得分20.00分			
评审因素分类	评审内容	具体标准和要求	分值	客观/主观	关联投标（响应）文件格式文件

		根据投标供应商提供的物业总体服务方案进行评审。评审要素包括： （1）环境卫生服务方案、（2）基础、生活、高级护理服务方案、（3）中央运送服务方案、（4）辅助支持服务方案、（5）设施（备）运维、综合维修服务方案、（6）秩序维护服务方案、（7）、增值服务方案（包括但不限于：空间运营管理（共享租赁设备管理、院内商业管理、快递驿站管理等）、制定搬家计划、辅助工程验收等）。 评审细则:1、上述7项内容全部包含，且内容完整、思路清晰、层次细化，阐述详细，与项目需求吻合、完全满足本项目要求的，得满分14分。2、上述7项内容每缺少一项扣2分，每项内容中每发现一处存在缺陷或不足的扣0.5分，单项扣完2分为止。（注:缺陷或不足具体是指:内容阐述不完整或内容与本项目实际情况不符、内容表述错误、内容前后表述矛盾、项目信息错误、缺项漏项、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任何一种情形。）	14.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

物业服务管理方案	根据投标供应商提供的物业服务管理方案进行评审。评审要素包括： （1）物业管理总体思路、（2）服务目标承诺、（3）管理服务定位、（4）服务质量控制。评审细则： 1、上述4项内容全部包含，且内容完整、思路清晰、层次细化，阐述详细，与项目需求吻合、完全满足本项目要求的，得满分8分。2、上述4项内容每缺少一项扣2分，每项内容中每发现一处存在缺陷或不足的扣0.5分，单项扣完2分为止。 (注:缺陷或不足具体是指:内容阐述不完整或内容与本项目实际情况不符、内容表述错误、内容前后表述矛盾、项目信息错误、缺项漏项、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任意一种情形。)	8.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	--	--------	----	--

物业管理整体制度	根据投标供应商提供的物业管理整体制度进行评审。评审要素包括： （1）人员管理制度；（2）安全生产制度；（3）节能减排制度；（4）保密制度；（5）员工培训制度；（6）员工考核、激励制度（含考核奖惩办法）；（7）投诉管理制度（8）档案管理制度。评审细则:1、上述8项内容全部包含，且内容完整、思路清晰、层次细化，阐述详细，与项目需求吻合、完全满足本项目要求的，得满分8分。2、上述8项内容每缺少一项扣1分，每项内容中每发现一处存在缺陷或不足的扣0.5分，单项扣完1分为止。（注:缺陷或不足具体是指:内容阐述不完整或内容与本项目实际情况不符、内容表述错误、内容前后表述矛盾、项目信息错误、缺项漏项、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任意一种情形。）	8.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	---	--------	----	--

技术评审	应急预案	根据投标供应商提供的针对本项目需求的特点和安全的应急预案进行评审。评审要素包括：（1）火灾和自然灾害；（2）公共安全事件；（3）电梯突发事件和停水停电（4）常见安全问题及预防；（5）意外事件应急处理；（6）安保服务应急措施，（7）突发公共卫生事件服务保障措施。评审细则:1、上述7项内容全部包含，且内容完整、思路清晰、层次细化，阐述详细，与项目需求吻合、完全满足本项目要求的，得满分7分。2、上述7项内容每缺少一项扣1分，每项内容中每发现一处存在缺陷或不足的扣0.5分，单项扣完1分为止。（注：缺陷或不足具体是指：内容阐述不完整或内容与本项目实际情况不符、内容表述错误、内容前后表述矛盾、项目信息错误、缺项漏项、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任意一种情形。）	7.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

物业人员培训及行为规范	根据投标供应商针对本项目实际情况提供的物业人员培训及行为规范进行评审。评审要素包括：（1）培训方式、（2）培训计划、（3）培训效果评估、（4）行为规范（仪容仪表、规范操作）。评审细则：1、上述4项内容全部包含，且内容完整、思路清晰、层次细化，阐述详细，与项目需求吻合、完全满足本项目要求的，得满分4分。2、上述4项内容每缺少一项扣1分，每项内容中每发现一处存在缺陷或不足的扣0.5分，单项扣完1分为止。（注：缺陷或不足具体是指：内容阐述不完整或内容与本项目实际情况不符、内容表述错误、内容前后表述矛盾、项目信息错误、缺项漏项、不符合本项目涉及的相关规范或标准要求的任意一种情形。）	4.0000	主观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
	1.项目经理 ①投标人需拟派1名项目经理，项目经理具有行业监管部			

	门或行业协会颁发的物业管理项目经理专业技能证书，项目经理为中标后实际驻场人员，得3分（投标文件中提供项目经理专业技能证书原件扫描件、身份证原件扫描件、劳动合同原件扫描件）；未提供或提供不全，不得分。②提供项目经理本科及以上学历的毕业证或教育部学历证书电子注册备案表扫描件，得2分，未提供不得分。③提供项目经理三年以上从事医院后勤服务管理的经验，并具有担任2年以上医院物业服务管理项目经理的经历承诺函（承诺函格式自拟，中标后上岗人员须与投标文件中承诺的人员一致），得3分，未提供不得分。2.环境主管（2人），提供具备三年（含三年）以上公共机构建筑保洁（或物业）管理经验承诺函（承诺函格式自拟，中标后上岗人员须与投标文件中承诺的人员一致）；得3分；未提供不得分。3.保洁领班（2人），提供具备《特种作业操作证（高处作业）》、健康证、三年（含三年）以上公共机构建筑保洁（或物业）管理经验承诺函（承诺函格式自拟，中标后上岗人员须与投标文件中承诺的人员一致）；得3分；未提供不得分。4.生活护理员（高级护理）（主管1人、领班1人），提供具备三年（含三年）以上二级及以上医疗机构生活护理管理经验承诺函（承诺函格式自拟，中标后上岗人员须与投标文件中承诺的人员一致），得3分；未提供不得分。5.维修主管（1人），提供具备三年（含三年）以上公共建筑相关管理经验、《特种作业操作证（电工作业）》、《特种设备作业人员证（特种设备安				
物业服务人员配置	26.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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		

	物业信息化服务能力	根据投标供应商提供的物业信息化服务能力证明材料进行评审。包括： （1）一站式报修系统、（2）中央运送系统、（3）设备管理系统、（4）物资管理系统、（5）日常运维APP进行评审，每提供一项系统服务内容得1分，最多得5分，未提供不得分。（注：需提供系统操作界面截图或软件著作权证书或其他证明材料作为佐证。）	5.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
--	-----------	--	--------	----	--

商务评审	物业服务业绩	根据投标供应商近三年（2023年7月1日至投标截止时间前）以来二级及以上医疗机构物业服务业绩进行评审。每提供一份业绩得2分，最高得6分。（注：需提供合同及中标（成交）通知书，时间以合同签订日期为准）	6.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

	设备配置	根据投标人提供的物业服务相关机械设备进行综合评审，提供机械设备配置明细表（至少包含：物业自用行政办公设备、保洁机械设备、运送机械设备等），承诺进场时提供机械设备与投标文件中机械设备配置明细表一致（具体数量以实际需求为准），提供的得2分，未提供或不全不得分。	2.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

价格评审	价格评审	F1指价格项评审因素得分=（评标基准价/投标报价）×100×价格项评审因素所占的权重（注：满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价为评标基准价。）最低报价不是中标的唯一依据。因落实政府采购政策进行价格调整的，以调整后的价格计算评标基准价和投标报价。	20.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
------	------	---	---------	----	--

价格扣除

序号	价格扣除评审内容	适用情形	扣除比例 (C1)	具体标准和要求	关联投标（响应）文 件格式文件
----	----------	------	--------------	---------	--------------------

1	小型、微型企业，监狱企业，残疾人福利性单位	非联合体或联合体各方均为小微企业	20.00%	1、对小、微企业报价给予相应比例的扣除。2、监狱企业视同小型、微型企业，评审中价格扣除按照小、微企业的扣除比例执行。3、残疾人福利性单位提供本单位制造的货物、承担的工程或服务，或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），视同小型、微型企业，按小微企业的扣除比例执行。	分项报价表 开标一览表 封面 目录 投标人（供应商）应提交的相关证明 投标人业绩情况表 投标人基本情况表 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 主要商务要求承诺书 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 技术偏离表 具有独立承担民事责任的能力证明文件 联合体协议 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人承诺函 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 项目组成人员一览表 中小企业声明函 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 缴纳投标保证金证明材料 其他材料 法定代表人授权委托书 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
---	-----------------------	------------------	--------	--	--

异常低价审查：

采购包1：

序号	评审点要求概况	异常低价的情形
1	异常低价审查	根据《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》（财库〔2026〕2号）等相关规定，政府采购评审中出现下列情形之一的，评审委员会应当启动异常低价投标（响应）审查程序： （1）投标（响应）报价低于全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值50%的，即投标（响应）报价<全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价平均值×50%。 （2）投标（响应）报价低于通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价50%的，即投标（响应）报价<通过符合性审查且报价次低供应商投标（响应）报价×50%。 （3）投标（响应）报价低于最高限价45%的，即投标（响应）报价<最高限价×45%。 （4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。 评审委员会启动异常低价投标（响应）审查后，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标（响应）价格作出解释，提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料，包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等，给予相关供应商的合理时间一般不少于30分钟。其中，属于第3项情形，供应商已随投标（响应）文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的，在评审现场可不再重复提交。评审委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均成本等情况，对报价合理性进行判断。投标（响应）供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。

6.汇总、排序

最低评标价法：评标结果按投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

综合评分法：评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。

8.确定中标人

采购人或者评标委员会按照中标候选人名单顺序确定中标人。中标候选人并列的，按采购人授权评标委员会按照评审原则直接确定中标（成交）人。招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。

第六章 合同与验收

一.合同

1.合同要求

1.1采购人应当自中标（成交）通知书发出之日起30日内，按照招标（磋商、谈判）文件或询价通知书和中标（成交）供应商投标（响应）文件的规定，与中标（成交）供应商签订书面合同。所签订的合同不得对招标（磋商、谈判）文件或询价通知书确定的事项作实质性修改。采购人、供应商不得提出任何不合理的要求作为签订合同的条件。

1.2政府采购合同应当包括采购人与中标（成交）供应商的名称和住所、标的、数量、质量、价款或者报酬、履行期限及地点和方式、验收要求、违约责任、争议解决的方法等内容。

1.3采购人与中标（成交）供应商应当根据合同的约定依法履行合同义务。政府采购合同的履行、违约责任和争议解决的方法等适用《中华人民共和国民法典》。政府采购合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

1.4采购人应当自政府采购合同签订之日起2个工作日内，将政府采购合同在内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimenggu.gov.cn/>）公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

1.5采购人应当自政府采购合同签订之日起7个工作日内，将合同副本向同级财政部门 and 有关部门备案。

2.合同内容及格式

政府采购合同

(货物类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及 _____ 项目(填写项目名称) _____ (填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书、投标(响应)文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、甲方向乙方采购的货物基本情况

(一)根据招标(磋商、谈判)文件或询价通知书及中标(成交)结果公告,甲方所采购的货物、服务(如有)基本情况如下: _____。

(二)货物名称、数量、规格型号、生产厂家、品牌、单价、与货物相关的服务等详细内容,见合同附件-货物清单。

二、乙方交付货物的时间及地点

(一)交付时间: _____

(二)交付地点: _____ (填写详细地址)

(三)交付货物的名称及数量: _____

(四)乙方交付货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

(五)甲方接收货物代表及联系电话: _____ (填写姓名和联系电话)

注:货物为多批次交付的,应详细列明每批次交付的内容、数量、交付时间、交付地点等。

三、乙方交付货物的质量

(一)乙方交付的货物应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对货物的质量要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对货物质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方货物质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件或询价通知书的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的货物质量证明文件。

四、乙方交付货物的包装及标识

(一)乙方交付货物的包装和标识应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对产品包装及标识的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件或询价通知书对货物包装及标识的要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中对货物包装及标识作出的承诺、声明或保证;4.符合绿色环保、运输及安全性等要求。

(二)货物的包装费用由乙方承担。

五、货物的运输要求

(一)运输方式及运输线路: _____。

(二)运输、保险及其他相关费用由乙方承担。

六、甲方对货物的验收

(一)乙方将货物送达至甲方指定的地点,应及时通知甲方。在甲方收到到货通知并在货物到达指定地点后 _____ 日

内，由甲乙双方及第三方（如有）对货物的数量、规格型号、生产厂家、品牌、外观进行验收，在条件允许的情况下，可以同步对货物质量进行初步验收，甲乙双方应签署书面验收记录，作为本项目的履行文件留存。

（二）在甲方收到货物_____日内，如发现质量问题，甲方应在_____日内向乙方提出书面异议，甲方逾期提出的，视为乙方所交付的货物质量符合合同的约定。乙方在收到甲方关于质量问题的书面异议后，应当在_____日内负责解决处理。

（三）乙方提交的货物数量、规格型号及质量不符合本合同要求的，甲方应在验收记录中作出明确记载，保留相关的证据，并有权拒绝接受货物，解除合同且不承担任何法律责任。

七、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的货物的前提下，本合同总金额为_____元（小写）_____（大写）

八、付款时间、金额及条件

（一）付款时间及付款金额：_____

（二）付款条件：_____

（三）乙方账户信息

乙方名称：_____

开户银行：_____

银行账号：_____

九、货物质量保证及售后服务

招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对货物质量保证期及售后服务作出明确要求的，适用招标（磋商、谈判）文件或询价通知书对保证期和售后服务的规定，如乙方在投标（响应）文件及磋商、谈判过程中对货物质量保证期和售后服务作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

十、知识产权

乙方保证其提供的货物的全部及部分，均不存在任何侵犯第三方知识产权的情形。否则，乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

十一、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付货物的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分货物的相应货款，并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

（四）乙方交付的货物不符合质量约定或乙方未履行相应的质量保证责任及售后服务义务、或存在侵权行为的，甲方有权退货，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十二、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力的相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，双方协商解决。

十三、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十四、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十五、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的组成部分，其内容与本合同具有同等的法律效力：

- 1、货物清单（双方应盖章确认）
- 2、乙方出具的报价单（函）
- 3、中标（成交）结果公告及中标（成交）通知书
- 4、甲方招标（磋商、谈判）文件或询价通知书
- 5、乙方投标（响应）文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十六、双方约定的其他条款

_____。

十七、本合同未尽事宜，由双方另行签订补充协议，补充协议是本合同的组成部分。

十八、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(服务类合同参考文本)

合同编号：

甲方：*** (填写采购单位名称)

地址：*** (填写详细地址)

乙方：*** (填写中标、成交供应商名称)

地址：*** (填写详细地址)

甲乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称) _____(填写政府采购项目编号)的中标(成交)结果、招标(磋商、谈判)文件、投标(响应)文件等文件的相关内容,经平等自愿协商一致,就如下合同条款达成一致意见。

一、乙方向甲方提供的服务内容

(一)根据招标(磋商、谈判)文件及中标(成交)结果公告,乙方向甲方提供的服务、货物(如有)内容如下: _____

_____。

(二)服务项目名称、服务具体内容、服务方式、服务要求、服务成果及与之相关的货物等详细内容,见合同附件—服务清单。

二、乙方服务成果的交付时间、地点

(一)服务期限: _____

(二)服务成果的交付时间和交付要求(如有): _____

(三)服务地点: _____(填写详细地址)

(四)乙方代表及联系电话: _____(填写姓名和联系电话)

(五)甲方代表及联系电话: _____(填写姓名和联系电话)

注:服务成果分阶段交付的,应分别列明各阶段的交付时间、交付内容。

三、乙方提供服务成果的质量

(一)乙方提供的服务应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对服务质量的要求;2.符合甲方招标(磋商、谈判)文件对服务的质量要求;3.符合乙方在投标(响应)文件中或磋商、谈判过程中对服务质量作出的书面承诺、声明或保证。上述质量要求作为甲方对乙方服务质量的验收依据。

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、招标(磋商、谈判)文件的相关要求、投标(响应)文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的服务质量证明文件。

四、乙方服务成果的交付方式及载体

乙方交付服务成果方式及载体应符合国家法律法规和规范性文件的要求,并符合甲方招标(磋商、谈判)文件的要求、乙方在投标(响应)文件中对服务成果交付方式及载体作出的承诺。

五、甲方对乙方服务的监督

甲方对乙方提供的服务有权进行监督,当乙方服务质量、服务内容不符合约定时,甲方有权要求乙方及时进行整改,对乙方拒不改正或整改不到位的,甲方有权随时解除合同,并根据具体情况扣除部分或全部服务费用。

六、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的 service 的前提下,本合同总金额为_____元(小写) _____(大写)。

七、付款时间及条件

(一)付款时间: _____

(二) 付款条件: _____

(三) 乙方账户信息

乙方名称: _____

开户银行: _____

银行账号: _____

八、知识产权

乙方应保证其提供的服务及服务成果的全部及部分, 均不存在侵犯第三方知识产权的情形, 其服务成果的所有权由甲方享有。否则, 乙方应向甲方承担违约责任及赔偿由此给甲方造成的名誉及经济损失。

九、违约条款

(一) 甲方没有正当理由逾期支付合同款项的, 每延期一日, 甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日, 乙方有权解除合同, 并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(二) 甲方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿乙方损失的, 乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

(三) 乙方逾期提供服务成果的, 每延期一日, 乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日, 甲方有权解除合同, 拒付延期部分的相应服务款项, 并要求乙方赔偿甲方的经济损失。

(四) 乙方交付的服务不符合质量要求, 或其服务成果存在侵权行为的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方支付合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(五) 乙方在参与本项目采购活动过程中, 如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为, 除承担相应的行政责任外, 甲方有权解除合同, 并要求乙方承担合同总金额_____ %的违约金, 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

(六) 乙方存在其他违反本合同的行为, 应承担相应的违约责任(注: 可以根据情况进行细化); 违约金不足以赔偿甲方损失的, 甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的, 应及时通知另一方, 双方互不承担责任, 并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题, 由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时, 双方应协商解决, 协商不成, 可以采用下列方式解决:

(一) 提交_____仲裁委员会仲裁。

(二) 向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份, 采购单位、中标(成交) 供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分, 与本合同具有同等法律效力:

- 1、服务清单(双方应盖章确认)
- 2、乙方出具的报价单(函)
- 3、中标(成交) 结果公告及中标(成交) 通知书
- 4、甲方招标(磋商、谈判) 文件
- 5、乙方投标(响应) 文件
- 6、甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

政府采购合同

(工程类合同参考文本)

合同编号:

甲方:*** (填写采购单位名称)

地址:*** (填写详细地址)

乙方:*** (填写中标、成交供应商名称)

地址:*** (填写详细地址)

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等相关法律法规、规范性文件以及_____项目(填写项目名称)_____填写政府采购项目编号)的成交结果、磋商(谈判)文件、响应文件等文件的相关内容,甲乙双方经平等协商,就如下合同条款达成一致意见。

一、工程项目的的基本情况

(一)根据磋商(谈判)文件及成交结果公告,乙方向甲方提供的工程项目及设施设备(如有)、服务(如有)基本情况如下:_____。

(二)工程项目的名称、建设地点、工程技术规范及要求、工程量等具体内容,乙方提供的材料及设备名称、规格型号、品牌、单价、产地以及与工程、材料、设施设备相关的服务等详细内容,见合同附件—工程清单

二、工程建设计划及相应的工期要求

_____。

注:如工程建设分阶段,应详细列明各阶段工程建设内容及工期要求。

三、工程质量要求

(一)乙方建设工程应同时满足:1.符合国家法律法规和规范性文件对工程的质量要求;2.符合甲方磋商(谈判)文件对工程的质量要求;3.符合乙方在响应文件中或磋商、谈判过程中对工程质量作出的书面承诺、声明或保证。上述工程质量要求作为甲方对乙方工程质量的验收依据

(二)乙方应根据国家法律法规和规范性文件的规定、磋商(谈判)文件的相关要求、响应文件及乙方承诺、声明或保证,向甲方提供相应的工程质量满足要求的证明文件。

四、对工程验收的约定

(一)甲乙双方对工程建设过程中的各阶段验收、总验收及乙方提供的材料设备验收的条件和时间约定如下:

_____。

注:根据项目具体情况填写。

(二)如乙方未通过甲方组织的各阶段验收,甲方有权要求乙方在限定期限内整改,如整改不合格,甲方有权追究乙方违约责任,解除合同并要求乙方赔偿经济损失。

五、合同金额

在乙方提供完全符合合同要求的工程、材料、设施设备、服务的前提下,本合同总金额为_____元(小写)_____ (大写)。

六、付款时间及条件

(一)付款时间:_____

(二)付款条件:_____

(三)乙方账户信息

乙方名称:_____

开户银行：_____

银行账号：_____

七、甲方对乙方工程的监督

甲方及甲方委派的代表有权对乙方工程、材料及设施设备、服务等质量及管理进行监督，当乙方工程质量、材料及设施设备、服务内容不符合约定时，甲方及授权代表有权要求乙方及时进行整改，对乙方拒不改正或整改不到位的，甲方有权随时解除合同，并根据具体情况扣除部分或全部工程费用。

八、质量保证及售后服务

磋商（谈判）文件对工程质量保证期、材料设施设备质保期和售后、服务质量作出明确要求的，适用磋商（谈判）文件对工程质量保证期及材料设施设备质保期和售后、服务质量的规定，如乙方在响应文件及磋商（谈判）过程中对工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务质量作出更优的承诺、声明或保证的，适用乙方的承诺、声明或保证。

九、违约条款

（一）甲方没有正当理由逾期支付合同款项的，每延期一日，甲方应按照逾期支付金额_____的_____承担违约责任。延期达到_____日，乙方有权解除合同，并要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（二）甲方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（注：可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿乙方损失的，乙方有权要求甲方赔偿由此造成的经济损失。

（三）乙方逾期交付工程的，每延期一日，乙方应按照合同总金额的_____承担违约责任。延期达到_____日，甲方有权解除合同，拒付延期部分的相应工程款，并要求乙方赔偿甲方经济损失。

（四）乙方交付的工程及设施设备、服务质量不符合质量规定或乙方未履行相应的工程质量保证期及设施设备质保期和售后、服务义务的，甲方有权拒付相应的工程款，并要求乙方支付合同总金额_____%的违约金。违约金不足以赔偿损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（五）乙方在参与本项目采购活动过程中，如存在提供虚假承诺、证明、串通投标等违法违规行为，除承担相应的行政责任外，甲方有权解除合同，并要求乙方承担合同总金额_____%的违约金，违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

（六）乙方存在其他违反本合同的行为，应承担相应的违约责任（可以根据情况进行细化）；违约金不足以赔偿甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿经济损失。

十、不可抗力条款

因不可抗力致使一方不能及时或完全履行合同的，应及时通知另一方，双方互不承担责任，并在_____天内提供有关不可抗力相关证明。合同未履行部分是否继续履行、如何履行等问题，由双方协商解决。

十一、争议的解决方式

合同发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成，可以采用下列方式_____解决：

（一）提交_____仲裁委员会仲裁。

（二）向_____人民法院起诉。

十二、合同保存

合同文本一式_____份，采购单位、中标（成交）供应商、采购代理机构、_____各执一份。合同文本保存期限为从采购结束之日起至少保存十五年。

十三、合同附件

本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力：

- 1.工程清单（双方应盖章确认）
- 2.乙方出具的报价单（函）
- 3.成交结果公告及成交通知书
- 4.甲方磋商（谈判）文件

5.乙方响应文件

6.甲乙双方商定的其他文件

十四、双方约定的其他事宜

_____。

十五、本合同未尽事宜，双方另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、本合同由甲乙双方盖章生效。

甲方名称：（章）

甲方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

乙方名称：（章）

乙方法定代表人或负责人：（签字）

年 月 日

二.验收

严格按照采购合同开展履约验收。采购人或者采购代理机构应当成立验收小组，按照采购合同的约定对投标人履约情况进行验收。验收时，应当按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，应当出具验收书（参考格式附后），列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果应当与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料应当存档备查。

政府采购货物履约验收书

（参考格式）

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的货物数量、货物规格型号、生产厂家、交货时间、交货地点、验收情况、货物质量、售后服务等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购服务履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.中标（成交）公告或中标（成交）通知书 3.招标（磋商、谈判）文件或询价通知书 4.投标（响应）文件 5.供应商的承诺、声明或保证（如有） 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的服务内容、服务要求、服务质量、人员配置、服务成果、服务成果的交付等）进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

政府采购工程履约验收书

(参考格式)

项目名称	
项目编号	
采购人	
使用人	
供应商	
验收依据	1.政府采购合同（合同名称及编号） 2.成交公告及成交通知书 3.磋商、谈判文件 4.响应文件 5.供应商的承诺及保证（如有） 6.国家关于工程建设的相关法律法规及规范性文件 注：验收依据可根据项目具体情况适当增加
供应商对履约情况的总结及提供的相关证明材料	注：供应商根据采购合同的约定，对履约情况（包括但不限于采购合同中约定的工程内容、工程质量、工程进度、工程各阶段验收、安全管理、材料及设施设备等进行总结，并提供相应的履约证明材料作为附件。
采购人（使用人）对履约情况的确认	注：采购人或使用人根据采购合同约定，对供应商履约情况进行逐一确认。
验收人员名单及组成	1. 采购人代表： 2. 采购代理机构代表： 3. 第三方专业机构代表及专家： 4. 其他供应商代表：
验收评价及结论	评价： 结论： ☐ 通过 ☐ 不通过，具体说明：
验收人员签字	年 月 日
采购人确认意见（注：采购人委托代理机构验收时适用）	☐ 同意验收结论。 ☐ 不同意验收结论。具体说明： 年 月 日
备注	

采购人代表签字：

年 月 日

供应商代表签字：

年 月 日

第七章 响应文件格式与要求

采购包1：新城分院(首都医科大学宣武医院内蒙古医院)物业服务

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：投标人基本情况表

详见附件：具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料

详见附件：技术偏离表

详见附件：具有独立承担民事责任的能力证明文件

详见附件：联合体协议

详见附件：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人承诺函

详见附件：依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：中小企业声明函

详见附件：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

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：其他材料

详见附件：法定代表人授权委托书

详见附件：监狱企业证明文件

详见附件：残疾人福利性单位声明函

报价分册：

详见附件：分项报价表

详见附件：开标一览表