

土默特右旗中蒙医院物业管理服务

竞争性磋商文件

采购单位名称：土默特右旗中医蒙医医院

采购代理机构名称：包头市公共资源交易中心

项目编号：BTZCTY-C-F-260003

2026年04月

目录

第一章 磋商邀请

第二章 供应商须知

第三章 采购内容与技术要求

第四章 供应商资格证明及相关文件要求

第五章 评审

第六章 合同与验收

第七章 响应文件格式与要求

第一章 磋商邀请

包头市公共资源交易中心 受 土默特右旗中医蒙医医院 委托，采用竞争性磋商方式组织采购 土默特右旗中蒙医院物业管理服务 。欢迎符合资格条件的供应商前来参加。

一.项目概述

1.名称与编号

项目名称： 土默特右旗中蒙医院物业管理服务

项目编号： BTZCTY-C-F-260003

采购计划备案号： 包政采计划[2026]土右00211

2.内容及划分采购包情况

采购包1： 合同包一

采购包预算金额（元）： 710,000.00

采购包最高限价（元）： 710,000.00

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	土默特右旗中蒙医院 物业管理服务	1. 0 0	710,000. 00	项	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.供应商的资格要求

1.供应商应符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.资格审查时，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，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： 合同包一

1、禁止黑名单企业参加投标：禁止《包头市住房和城乡建设局关于2025年度包头市物业服务企业信用评价结果的公告》中列为物业黑名单的供应商参加投标。

三.获取磋商文件的时间、地点、方式

详见竞争性磋商公告

其他要求：

无

四.磋商文件售价

本次磋商文件的售价为0元人民币。

五.响应文件提交的截止时间、开启时间和地点

详见竞争性磋商公告

六.联系方式

采购代理机构名称：包头市公共资源交易中心

地址：内蒙古自治区包头市九原区建华南路公共资源交易中心

邮编：014060

联系人：丁梦茹

联系电话：0472-6862348

采购单位名称：土默特右旗中医蒙医医院

地址：土默特右旗萨拉齐镇工业路大街以南经四路以东拐角处

邮编：014100

联系人：武小军

联系电话：18947203615

第二章 供应商须知

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	竞争性磋商
3	开启方式	远程开标
4	评审方式	现场网上评标
5	评审方法	采购包1：综合评分法
6	获取磋商文件时间	详见竞争性磋商公告
7	保证金缴纳截止时间 (同响应文件提交截止时间)	详见竞争性磋商公告
8	电子响应文件提交	在响应文件提交截止时间前上传至“内蒙古自治区政府采购网-政府采购云平台”。
9	响应文件数量	<p>(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”)</p> <p>(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。</p> <p>(3) 纸质投标文件(正本) 0份; 纸质投标文件(副本) 0份。</p>
10	成交人确定	甲方按照评审报告推荐的顺序确认中标(成交) 供应商。
11	联合体响应	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用
13	磋商保证金	不收取保证金
14	电子响应文件签字、盖章要求	<p>应按照第七章“响应文件格式与要求”, 使用单位电子签章(CA) 进行签字、加盖公章。</p> <p>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响应文件。</p>
15	投标客户端	<p>投标客户端需要供应商登录“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</p>
16	面向中小企业采购	<p>采购包1:</p> <p>属于专门面向中小企业采购, 预留比例为100%。</p>
17	有效供应商家数	采购包1: 3家
18	中标供应商数量	采购包1: 1名
19	中标候选供应商数量	采购包1: 3名
20	报价形式	详见第一章, “内容及划分采购包情况”。

21	现场考察	采购包1：组织现场踏勘：否
22	兼投兼中规则	本项目可兼投1包，本项目可兼中1包
23	其他	<p>1.本项目为电子标，制作投标文件时请到内蒙古自治区政府采购网首页自行学习操作方法(网站中有操作手册)，如遇问题无法解决可联系技术服务热线电话：400-0471-010转2，开评标技术支持专线：15949411084、15047811532(备用)进行咨询；</p> <p>2.本项目为远程开标，投标人需提前半小时登录系统签到，开标时远程解锁、确认。开标前，各供应商可提前检测CA运行情况并进行签章测试，如遇故障及时联系所办理CA的技术电话。确保电脑可正常登陆、解密及签章，本项目设置解密、签章确认时间均为30分钟，如供应商在规定时间内无法解密或签章，造成废标的责任自负； 3.对项目有询问情况请联系0472-6862348，对项目有质疑情况请联系武小军 18947203615。</p>

二.磋商须知

1.磋商采取网上响应方式，操作流程如下：

供应商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，才可进行网上响应，办理流程请登录内蒙古自治区政府采购网（<https://www.ccgp-neimonggu.gov.cn>）进行查询。

供应商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响应的项目，点击项目的“未参与项目”按钮，进入项目响应信息页面，在右侧选择要响应的采购包，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，获取所响应项目磋商文件，并按照磋商文件的要求制作、上传电子响应文件。

2.磋商保证金

2.1磋商保证金缴纳（如需缴纳保证金）

本采购项目支持“电子保函”和“虚拟子账户”两种方式收取磋商保证金，同时允许供应商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供应商选择“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，供应商需要确保在响应文件开启时间之前完成电子保函的开具。

2.1.2供应商选择“虚拟子账户”方式缴纳保证金的，在进行信息确认后，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，并在响应文件开启时间前，缴纳至上述账号中。付款人名称必须为供应商全称，且与其响应信息一致。

若出现账号缴纳不一致、缴纳金额与供应商须知前附表规定的金额不一致或缴纳时间超过响应文件开启时间，将导致保证金缴纳失败。供应商应认真核对账户信息，将磋商保证金足额汇入以上账户，并自行承担因汇错磋商保证金而产生的一切后果。供应商在转账或电汇的凭证上应按照“项目编号：***、采购包：***的磋商保证金”格式注明，以便核对。

2.1.3供应商选择以支票、汇票、本票、保函等非现金形式缴纳保证金的，供应商将相关证明材料原件扫描添加至响应文件中，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，由于磋商保证金到账需要一定时间，请供应商在响应文件开启时间前及早缴纳。

2.2磋商保证金的退还

2.2.1已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。采购人、采购代理机构应当退还退出磋商的供应商的磋商保证金。未成交供应商的磋商保证金应当在成交通知书发出后5个工作日内退还，成交供应商的磋商保证金应当在采购合同签订后5个工作日内退还。因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

2.2.2有下列情形之一的，磋商保证金将不予退还：

- (1) 供应商在提交响应文件截止时间后撤回响应文件的；
- (2) 供应商在响应文件中提供虚假材料的；
- (3) 除因不可抗力或磋商文件认可的情形以外，成交供应商不与采购人签订合同的；
- (4) 供应商与采购人、其他供应商或者采购代理机构恶意串通的；
- (5) 本文件规定的其他情形。

3.全流程电子化交易

各供应商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。

各供应商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。供应商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。

各供应商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（供应商无需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成“备用标书”，供应商自行留存，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。

供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本项目磋商公告载明的时间等要求参加磋商，在响应文件开启时间前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。

响应文件开启时，供应商应当使用CA证书在开始解密后30分钟内完成全部已响应采购包的响应文件在线解密，若出现系统异常情况，工作人员可适当延长解密时长。如在响应文件开启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供应商导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评审，只对开启环节验证通过的电子响应文件进行评审。供应商在响应文件开启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。

响应文件开启时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为供应商不再参与政府采购活动：

- (1) 供应商未在规定时间内完成电子响应文件在线解密的；
- (2) CA证书无法解密响应文件的；
- (3) 供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。

3.2现场网上方式（供应商需到现场）

供应商使用“投标客户端”编制、签章、生成加密响应文件，同时生成“备用标书”，由供应商自行刻录、存储，涉及“加盖公章”的内容应使用单位电子公章完成。供应商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、供应商名称等信息。

供应商的法定代表人或其授权代表应当按照本项目磋商公告载明的时间和地点参加磋商。响应文件开启时，供应商应当使用CA证书完成全部已响应采购包的响应文件在线解密。如在响应文件开启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供应商导入“备用标书”继续进行。本项目采用电子评审，只对响应文件开启环节验证通过的电子响应文件进行评审。

响应文件开启时出现下列情况的，采购人、采购代理机构应当视为供应商不再参与政府采购活动：

- (1) CA证书无法解密响应文件的；
- (2) 供应商未按磋商文件要求提供“备用标书”的；
- (3) 供应商自身原因造成电子响应文件未能解密的。

4.供应商可以通过“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

本磋商文件依据《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《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及国家和自治区有关法律、法规、规章制度编制。

供应商应仔细阅读本项目信息公告及磋商文件的所有内容（包括澄清或者修改），按照磋商文件要求以及格式编制响应文件，并保证其真实性，否则一切后果自负。

2.适用范围

本磋商文件仅适用于本次竞争性磋商公告中所涉及的项目和内容。

3.相关费用

供应商应自行承担所有与准备、参加磋商有关费用。不论磋商结果如何，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。本磋商文件的采购人特指 土默特右旗中医蒙医医院。

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。本磋商文件的采购代理机构特指 包头市公共资源交易中心。

4.3“供应商”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“磋商小组”由采购人代表和评审专家组成。

4.5“成交供应商”是指取得与采购人签订合同资格的供应商。

5.合格的供应商

5.1符合本磋商文件规定的资格要求，并按照要求提供相关证明材料。

5.2单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，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、检测等服务的供应商，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，并作为响应文件组成部分。

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，并在响应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。

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。

6.6联合体各方应当共同与采购人签订采购合同，就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.现场考察

8.1磋商文件规定组织现场考察的，采购人或者采购代理机构按磋商文件规定的时间、地点组织供应商考察项目现场。

8.2供应商自行承担考察现场发生的责任、风险和自身费用。

8.3采购人在考察现场介绍的资料和数据等，不构成对磋商文件的修改或不作为供应商编制响应文件的依据。

9.其他条款

无论成交与否供应商递交的响应文件均不予退还。

四.磋商文件的澄清或者修改

提交首次响应文件截止之日前，采购人、采购代理机构或者磋商小组可以对已发出的磋商文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为磋商文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响响应文件编制的，采购人、采购代理机构应当在提交首次响应文件截止时间至少5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5日的，采购人、采购代理机构应当顺延提交首次响应文件截止时间。更正公告的内容为磋商文件的组成部分，供应商应自行上网查询，采购人或采购代理机构不承担供应商未及时关注相关信息的责任。

五.响应文件

1.响应文件的构成

响应文件应按照磋商文件第七章“响应文件格式与要求”进行编写，可以增加附页，并作为响应文件的组成部分。

2.报价

2.1供应商应按照磋商文件第三章“采购内容与技术要求”进行报价。报价中不得包含磋商文件要求以外的内容，否则，在评审时不予核减。

2.2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报价不得有选择性报价和附有条件的报价。

2.4供应商应在“投标客户端”对【报价部分】进行填写，“投标客户端”软件将自动根据供应商填写信息在线生成“首轮报价表”、“分项报价表”，若在响应文件中出现非系统生成的“首轮报价表”、“分项报价表”，且与“投标客户端”生成的“首轮报价表”、“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.响应文件的递交

供应商应当在提交响应文件截止时间前递交响应文件，否则视为自动放弃。

4.响应文件的补充、修改或者撤回

供应商在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或者撤回。供应商应当在提交响应文件截止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-政府采购云平台”。在提交响应文件截止时间后，供应商不得补充、修改或者撤回其响应文件。

5.样品

5.1磋商文件规定供应商提交样品的，样品属于响应文件的组成部分。样品的生产、运输、安装、保全等一切费用由供应商自理

5.2响应文件开启前，供应商应将样品送达至指定地点，按要求摆放并做好展示。若需要现场演示的，供应商应提前做好演示准备（包括演示设备）。

5.3采购活动结束后，对于未成交供应商提供的样品，应当及时退还或者经未成交供应商同意后自行处理；对于成交供应商提供的样品，应当按照磋商文件的规定进行保管、封存，并作为履约验收的参考。

六、开启、评审、结果公告、成交通知书

1.开启

1.1程序

(1) 宣布纪律；

(2) 宣布相关人员；

(3) 供应商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供应商名称和磋商文件规定需要宣

布的其他内容；

(4) 参加人员对开启情况进行确认；

(5) 开启结束。

1.2疑义

供应商代表对开启过程和开启记录有疑义，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、采购代理机构对供应商代表提出的询问或者回避申请应当及时处理。

供应商对远程不见面方式开启过程和记录有疑义，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

开启时,供应商使用CA证书参与响应文件解密，供应商用于解密的CA证书应为生成、加密、上传响应文件的同一CA证书。

2.评审

详见第五章

3.结果公告

成交供应商确定后，采购代理机构在内蒙古自治区政府采购网上发布成交结果公告，同时将成交结果以公告形式通知未成交的供应商，成交结果公告期为1个工作日。

项目“废标”后，采购代理机构将在内蒙古自治区政府采购网上发布“废标公告”。

4.成交通知书

发布成交结果的同时，成交供应商可自行登录“内蒙古自治区政府采购网--政府采购云平台”打印成交通知书，成交通知书是合同的组成部分，成交通知书对采购人和成交供应商具有同等法律效力。

成交通知书发出后，采购人不得违法改变成交结果，供应商无正当理由不得放弃成交。

七.询问、质疑与投诉

1.询问

供应商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。供应商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供应商认为采购文件、采购过程、成交结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起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。

供应商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。

提出质疑的供应商应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

潜在供应商已依法获取其可质疑的采购文件的，可以对该文件提出质疑。对采购文件提出质疑的，应当在获取采购文件或者采购文件公告期限届满之日起7个工作日内提出。

2.2采购人、采购代理机构应当在收到供应商的书面质疑后7个工作日内作出答复，并以书面形式通知质疑供应商和其他有关供应商，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成交结果的，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供应商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) 供应商的姓名或者名称、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。

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

供应商可以委托代理人进行质疑,代理人提出质疑时应当提交供应商签署的授权委托书。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 供应商提交的质疑函,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)。

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。

供应商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供应商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 采购内容与技术要求

一.项目概况：

土默特右旗中蒙医院物业管理服务项目，位于土默特右旗工业路以南、经四路以东。项目总建筑面积23000平方米，主体为集门诊、急诊、住院功能于一体的综合性大楼，大楼主体地上12层、地下1层，楼内共设电梯7部（其中普通电梯6部，消防电梯1部），目前开放床位130张，总体规划床位199张。

二.主要商务要求、技术要求

1.主要商务要求

采购包1：合同包一

序号	参数性质	类型	要求
1		标的提供时间	合同签订后7天内完成进驻
2		标的提供地点	土默特右旗工业路以南、经四路以东
3		合同履约期限	自合同签订之日起1年（合同签订按照：“签一续二模式”进行，即“第一年合同期满，进行考核，考核合格后，续签下一年度的服务合同，最多续签两年）
4		合同履约地点	土默特右旗工业路以南、经四路以东
5		验收要求	一、验收内容 本项目验收内容涵盖供应商依据合同及采购需求提供的全部服务，主要包括九个方面：项目综合管理、房屋及建筑物维修维护、公用设备设施运行管理、公用设施维护管理、环境卫生与感控管理、医疗辅助服务、秩序维护与安全管理、后勤保障与应急服务、以及其他服务。 在项目综合管理方面，重点验收项目团队的人员配置，要求项目经理、保洁主管、高压电工、消控室值班员等核心岗位人员数量、资质证书与投标文件及合同约定一致，100%到岗；同时验收档案管理，要求各类巡查、维修、培训记录齐全规范，每月按时提交月度服务报告。 房屋及建筑物维修维护主要验收日常巡查制度的落实情况，屋面、外墙、门窗等公共区域需每日巡查，极端天气前后进行专项巡查。维修响应时效是关键指标，普通区域报修2小时内响应、24小时内完成，病区、卫生间等关键区域30分钟内响应、4小时内完成，影响安全的紧急维修须15分钟内到场。维修质量要求修补后表面平整牢固，更换配件功能正常，现场做到“工完场清”。 公用设备设施运行管理验收各子系统的运行状态。供配电系统要求配电室24小时有效监控，公共照明故障当日修复；给排水系统要求普通堵塞30分钟内到场疏通，爆管等紧急情况15分钟内抢修；暖通空调系统要求在供暖季前完成调试，空调末端故障2小时内到场检查；医用支持系统的终端故障30分钟内处理；电梯系统每日巡查，困人事故3分钟内到场安抚并配合救援。 公用设施维护管理验收道路场地、绿化养护、标识标牌、环卫设施的维护质量。路面坑洼需48小时内修补，冬季降雪后2小时内完成主要通道清理；绿化带保持无杂草垃圾，植物长势良好；标识牌每日清洁，松动倾斜24小时内加固；医疗废物暂存点每日消毒，设施完好，记录完整。 环境卫生与感控管理是验收重点，日常保洁要求公共区域按标准频次清洁消毒，卫生间每日清洁消毒4次，无异味。医疗废物管理要求严格分类收集、封口、称重、贴标，使用专用工具密

			<p>闭运输，暂存点专人管理，交接登记齐全，转移联单保存至少3年，医疗废物泄漏应急演练每半年至少1次。 医疗辅助服务验收导医人员的服务态度和专业性，要求主动热情地为患者提供引导咨询，仪容仪表符合规范，对老弱病残孕等特殊群体主动提供帮助，维持挂号缴费窗口秩序。 秩序维护与安全管理验收门岗24小时值守，严格执行出入管理制度；巡逻频次达到白班每2小时、夜班每1小时全院巡查；车辆停放有序，急救通道24小时畅通；消控室24小时持证值班，每月一次消防设施巡查，配合医院每年组织消防疏散演练。 后勤保障与应急服务验收零散维修的响应时效和材料台账；被服洗涤的收集、交接记录；以及停水停电、电梯困人等突发事件的应急处置能力，要求有完善的应急预案和充足的物资储备。 其他服务验收会议服务的日常清洁和会中茶水服务；节能管理的能耗监测记录和节能建议；以及配合医院完成各类卫生评比、等级评审等迎检工作的能力。 二、验收方式与标准 验收采取日常巡查、月度考核、年度综合考评相结合的方式。日常巡查由医院后勤管理部门随机进行，发现问题记录并责令限期整改。月度考核每月末由医院组织，对当月服务质量进行全面量化评分，满分为100分，每发现一项不合格项根据问题严重程度扣1至5分。考核结果与当月服务费支付挂钩，得分90分以上全额支付，80分至90分扣除当月服务费的5%，低于80分扣除10%并责令限期整改。 年度综合考评在服务期满前15日内进行，结合12个月度考核平均分（权重60%）和最终现场查验评分（权重40%），得出年度综合得分。若供应商累计3个月度考核得分低于80分，或因管理不善造成重大安全事故，采购人有权单方面终止合同并追究责任。年度综合考评为“良好”及以上者，在同等条件下可优先续签下一年度服务合同。</p>
6		合同支付方式	<p>1、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>2、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>3、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>4、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>5、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>6、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>7、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>8、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>9、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>10、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>11、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.33%</p> <p>12、按月等额支付，达到付款条件起30日，支付合同总金额的8.37%</p>
7		履约保证金	需要缴纳履约保证金：不缴纳

2.主要技术要求

采购包1：合同包一

标的名称：土默特右旗中蒙医院物业管理服务

序号	参数性质	技术参数与性能指标
----	------	-----------

1	<p>一、项目概况</p> <p>土默特右旗中蒙医院物业管理服务项目，位于土默特右旗工业路以南、经四路以东。项目总建筑面积23000平方米，主体为集门诊、急诊、住院功能于一体的综合性大楼，大楼主体地上12层、地下1层，楼内共设电梯7部（其中普通电梯6部，消防电梯1部），目前开放床位130张，总体规划床位199张。</p> <p>项目地点：土默特右旗工业路以南、经四路以东</p> <p>采购人：土默特右旗中医蒙医医院</p> <p>服务期限：自合同签订之日起1年（合同签订按照：“签一续二模式”进行，即“第一年合同期满，进行考核，考核合格后，续签下一年度的服务合同，最多续签两年）</p> <p>年度的服务合同，最多续签两年）</p> <p>费用支付方式：按月等额支付</p>
2	<p>二、服务内容与范围</p> <p>（一）房屋及建筑物维修维护</p> <p>负责医院房屋本体的日常巡查、养护及维修。包括但不限于：门诊楼、住院楼、行政办公区、库房等所有建筑物的屋顶、墙面、地面、门窗、楼梯、走廊、大厅、卫生间的日常维护和零星修缮。</p> <p>（二）公用设备设施运行管理</p> <p>负责医院各类公用设备设施的日常运行管理、巡检、保养及小修：</p> <p>供配电系统：配电室、楼层配电箱、照明系统（含应急照明）、开关插座的巡检与维护（高压电工负责高压部分）。</p> <p>给排水系统：生活水泵、消防水泵、热水供应系统、卫生间洁具、上下水管道的维护及疏通。</p> <p>暖通空调系统：采暖管网、通风设备、空调末端（如分体机、多联机）的巡检与简单维护。</p> <p>医用支持系统：供氧系统（末端）、负压吸引系统（末端）、呼叫系统的日常巡检、压力观察及简单故障报修。</p> <p>电梯系统：电梯运行的日常巡查、紧急情况报修及配合年检（不含维保）。</p> <p>照明与亮化：院内公共区域照明、楼体亮化设施的维护。</p> <p>（三）公用设施维护管理</p> <p>负责院区室外公共设施的维护管理：</p> <p>道路与场地：院内道路、人行道、停车场（5000平方米，230个车位）、护栏的维护。</p> <p>绿化养护：300平方米绿化带的浇水、修剪、除草、病虫害防治。</p> <p>标识标牌：院内各类指示牌、宣传栏、温馨提示牌的清洁与简单维修。</p> <p>环卫设施：垃圾桶、果皮箱、医疗废物暂存点设施的维护与清洁。</p> <p>（四）环境卫生与感控管理</p> <p>严格按照国家卫健委《医疗机构消毒技术规范》及医院感控要求执行：</p> <p>日常保洁：公共走廊、楼梯、大厅、行政办公区的每日清洁。</p> <p>医疗废物管理：负责院内各科室医疗废物的分类收集、封口、称重登记。</p> <p>使用专用运送工具，按照规定路线密闭运输至医院医疗废物暂存点。</p> <p>负责暂存点的日常管理、消毒及与专业处置公司的交接登记。</p>

	<p>生活垃圾管理：负责院区内生活垃圾的收集、清运至指定中转点。</p> <p>病媒生物防制：配合医院开展院内除四害（蚊、蝇、鼠、蟑）工作。</p> <p>（五）医疗辅助服务</p> <p>导医/导诊服务：门诊大厅、挂号处、缴费处、药房窗口等区域的引导、咨询、秩序维护，协助老弱病残孕患者就医。</p> <p>（六）秩序维护与安全管理</p> <p>门岗值守：医院出入口24小时值守，人员、车辆出入管理。</p> <p>巡逻检查：院区内24小时不定时巡逻，重点区域（收费处、药库、病区）的安全防范。</p> <p>车辆管理：230个车位的车辆停放引导、秩序维护，确保急救通道畅通无阻。</p> <p>消防安全管理：</p> <p>消控室值班：不少于2名持证人员24小时值班，实时监控消防报警系统。</p> <p>消防巡查：灭火器、消火栓、应急灯、疏散指示牌的月度巡检。</p> <p>应急演练：配合医院每年组织消防疏散演练。</p> <p>（七）后勤保障与应急服务</p> <p>零散维修：负责单次维修材料费用在200元（含）以下的日常零散维修服务（维修材料由医院提供或由物业按医院规定流程采购报批）。</p> <p>被服洗涤管理（如涉及）：负责医护人员工作服、住院病人被服的收集、清点、送洗及发放管理（如洗涤外包，则负责交接；如自备洗衣房，则需注明操作人员）。</p> <p>应急突发事件保障：</p> <p>突发公共卫生事件（如传染病暴发）期间的专项消杀与环境保障。</p> <p>停水、停电、电梯困人、消防报警等突发事件的紧急响应与处置。</p> <p>冬季扫雪铲冰、防汛防涝应急保障。</p> <p>（八）其他服务</p> <p>会议服务：医院会议室、学术厅的日常清洁及会议期间的开水、茶水服务。</p> <p>节能管理：协助医院进行水电暖能耗监测，发现跑冒滴漏及时处理，提出节能建议。</p> <p>配合检查：配合医院迎接各级各类卫生评比、创城创卫、等级评审等活动的环境整治与秩序维护工作。</p>
	<p>三、服务规范与要求</p> <p>（一）房屋及建筑物维修维护</p> <p>1. 服务目标</p> <p>通过对医院房屋本体的日常巡查、专业养护和及时维修，确保医院所有建筑物（含门诊楼、住院楼、行政办公区、库房及附属用房）的结构安全、功能完好、外观整洁，为医患人员提供安全、舒适、整洁的就医和工作环境。所有维修维护工作须符合国家相关建筑规范及医院感染控制要求。</p> <p>2. 服务原则</p> <p>2.1预防为主，防治结合：建立定期巡查制度，及时发现并处理潜在问题，减少突发故障。</p> <p>2.2快速响应，高效处置：针对报修问题，在规定时间内响应并处理，确保不影响医院正常运营。</p> <p>2.3安全第一，规范作业：严格遵守安全操作规程，尤其注意病区、手术室周边等特殊</p>

区域的作业安全。

2.4文明施工，院感可控：维修作业后及时清理现场，在高风险区域（如病房、门诊）作业时，须采取防尘、降噪措施，并配合医院感控要求。

3. 服务内容与具体规范

服务模块	具体工作内容	服务规范与要求
3.1日常巡查	1．建筑结构及外立面： 巡查屋顶、外墙、承重墙、梁、柱、伸缩缝等。	频次： 每月全面巡查不少于1次；大风、暴雨、暴雪等极端天气前后须进行专项巡查。 要求： 检查屋顶有无渗漏、积水；外墙有无开裂、脱落；结构构件有无变形、裂缝；伸缩缝盖板是否完好。发现问题立即设置警示标识并上报，制定维修方案。
	2．屋面及防水系统： 巡查屋面防水层、天沟、落水管、雨落口。	频次： 每月巡查1次，雨季前加密巡查。 要求： 保持屋面排水畅通，及时清理落水口及天沟杂物。发现防水层破损、渗漏点，须在24小时内采取临时封堵措施，并安排专项维修。
	3．内装修及设施： 巡查墙面、地面、天花板、门窗、楼梯扶手、走廊、大厅、卫生间设施。	频次： 公共区域（走廊、大厅、楼梯）每日巡查1次；门诊、病区、行政办公区每周不少于2次；卫生间每日巡查。 要求： 墙面、地面无破损、起鼓、脱落；天花板无变形、渗漏痕迹；门窗开关灵活、五金件完好；楼梯扶手稳固；卫生间洁具、隔断、挂件无松动损坏。
3.2日常养护	1．门窗及五金件： 对门窗、锁具、合页、闭门器等进行清洁、紧固、润滑。	频次： 每季度全面保养1次。 要求： 确保门窗启闭顺畅、锁具使用正常、闭门器力度适中、无异常声响。
	2．地面及墙面： 对石材、地砖、墙砖、涂料墙面进行表面清洁与修复。	要求： 地砖、墙砖勾缝剂脱落及时填补；石材地面定期做防滑处理（根据院方要求）；涂料墙面污损、起皮及时局部修补，确保颜色基本一致。
	3．防水层维护： 对卫生间、屋面等区域防水层进行检查与局部加强。	频次： 每半年对重点区域（如公共卫生间、屋面）防水层进行专项检查。 要求： 发现问题及时处理，避免渗漏扩大。
	4．金属构件防锈： 对栏杆、支架、室外金属构件进行防锈处理。	频次： 每年至少1次全面检查与防锈涂装。 要求： 清除锈迹，涂刷防锈漆或面漆，延长使用寿命。

3.3零星修缮	1 . 墙面、地面修补： 处理墙面孔洞、裂缝；更换破损的地砖、墙砖；修复起翘的地板。	响应时效： 普通区域报修后2小时内响应，24小时内完成修复；病区、卫生间、无障碍通道等关键区域报修后30分钟内响应，视情况采取临时安全措施，4小时内完成修复或制定维修方案。 维修标准： 修补后表面平整、牢固，与周边颜色协调；更换材料与原材质、规格、颜色基本一致。
	2 . 门窗、五金维修： 更换破损玻璃、窗纱；修复或更换损坏的门锁、把手、合页、闭门器、门吸等；修复门窗启闭不畅问题。	响应时效： 普通区域24小时内完成；影响安全或隐私的区域（如诊室、病房、卫生间）2小时内完成。 维修标准： 更换配件与原型号匹配；安装牢固，功能正常。
	3 . 吊顶及天花板： 修复或更换变形、破损的吊顶板；处理吊顶内管道周边封堵；修复因渗漏造成的污损。	响应时效： 48小时内完成。 维修标准： 吊顶平整、牢固，与周边衔接良好；管道穿吊顶处封堵严密、美观。
	4 . 卫生间设施： 修复或更换损坏的隔断、挂衣钩、皂液盒、纸巾盒、扶手等；疏通便池、地漏。	响应时效： 报修后30分钟内响应；涉及堵塞、溢水等影响使用的紧急情况，15分钟内到场处置。 维修标准： 疏通彻底，设施安装牢固，功能完好。
	5 . 楼梯及通道： 修复松动的楼梯踏步、扶手；修复破损的踢脚线、防滑条。	响应时效： 普通区域24小时内完成；关键通道、无障碍坡道4小时内完成。 维修标准： 修复后牢固、平整，防滑措施到位。
	6 . 室外设施： 修复或更换损坏的室外台阶、坡道、护栏、雨棚、散水等。	响应时效： 视紧急程度，一般维修3日内完成；影响通行安全或存在安全隐患的，立即设置警示，24小时内完成抢修。 维修标准： 修复后结构稳固，外观整洁，坡度、高度符合无障碍设计要求。

4. 维修材料管理

4.1 材料界定：单次维修材料费用在200元（含）以下的日常零散维修，由物业公司负责提供或按医院规定流程采购报批；超出200元的维修项目或需批量更换的材料，由医院方提供或经院方审批后采购。

4.2 材料质量：所有用于维修的材料，须符合国家标准和医院使用要求，不得使用劣质、过期或不合院感要求的材料。更换重要材料（如防水卷材、瓷砖等）前，须报院方确认。

4.3 材料领用与台账：建立维修材料领用台账，详细记录材料名称、规格、数量、使用地点、经手人等信息，每月报院方备案。

5. 人员要求

5.1 综合维修工：具备基本的瓦工、木工、油漆工技能，能独立完成墙面、地面、门窗等常见问题的修缮。

5.2 专项维修人员：涉及高空作业（如屋顶、外墙）、电气焊接等特种作业时，须由持相应特种作业操作证的人员进行。

5.3 作业规范：所有维修人员进入病区、诊室作业时，须穿戴鞋套、工作服，携带工具包，避免交叉感染。作业完毕，须清理现场，做到“工完场清”。

5.4 培训要求：物业公司须定期对维修人员进行院感知识、消防安全、服务礼仪及专业技能培训，并保留培训记录。

6. 档案与记录管理

6.1 巡查记录：建立《房屋及设施日常巡查记录表》，详细记录巡查时间、巡查人、巡查区域、发现的问题及处理情况。

6.2 报修与维修记录：建立《维修服务记录单》，记录报修时间、报修人、报修内容、维修人员、处理措施、完成时间、维修材料、验收人等信息。

6.3 设备设施台账：建立房屋本体及附属设施的台账，记录结构类型、建成时间、历次大修或改造情况等。

6.4 定期报告：每月向院方后勤管理部门提交月度维修服务报告，内容包括：维修统计（数量、类型、完成率）、巡查发现的主要问题、材料消耗情况、待解决问题及建议等。

6.5 档案保存：所有记录和档案须妥善保存，保存期不少于2年，以备查验。

（二）公用设备设施运行管理

1. 服务目标

通过对医院各类公用设备设施实施标准化、专业化的日常运行管理、定期巡检、预防性保养及快速小修，确保各系统安全、稳定、高效运行，保障医院医疗、教学、科研及后勤保障工作的正常开展，延长设备设施使用寿命，杜绝因设备设施故障引发的安全事故。

2. 服务原则

安全第一，预防为主：严格遵守国家及行业安全操作规程，强化日常巡检与预防性维护，及时发现并消除安全隐患。

快速响应，保障运行：建立24小时应急响应机制，对设备故障及突发状况做到快速到场、准确判断、高效处置，最大限度降低对医院运营的影响。

规范操作，记录完整：所有操作及维护须按规范流程执行，建立健全设备设施运行、巡检、保养、维修档案，做到可追溯、可查验。

节能降耗，绿色运维：在保障正常运行的前提下，优化设备运行参数，加强能耗监测，协助医院推进节能降耗工作。

3. 各子系统运行管理规范与要求

3.1 供配电系统

（1）服务内容

负责配电室、楼层配电箱、照明系统（含应急照明）、开关插座的巡检与维护。高压部

分由持有高压电工证的专业人员负责。

（2）运行管理规范

1) 配电室管理

（1）实行24小时值班或远程监控与定时巡查相结合的管理制度，确保配电室环境整洁、无杂物、无积水、通风良好。

（2）配电室门锁完好，配备齐全的绝缘工具、消防器材及应急照明，并定期检测。

（3）严格执行“两票三制”（工作票、操作票，交接班制、巡回检查制、设备缺陷管理制度）。

2) 日常巡检要求

（1）高压配电柜：每日巡检1次，检查仪表指示、开关状态、运行声音、温度、有无异常气味。每月进行一次红外测温，重点检查接头、触头温度。

（2）变压器：每日巡检1次，检查油温、油位、声音、接线端子温度及外壳接地情况。

（3）低压配电柜及楼层配电箱：每日巡检1次，检查各开关、接触器运行状态，有无过热、异响；检查电容补偿柜运行情况，确保功率因数符合要求。楼层配电箱每季度全面检查1次，紧固接线端子。

（4）照明及应急照明系统：每日巡查公共区域照明，发现故障灯当日修复。应急照明灯及疏散指示灯每月测试1次，每半年进行1次充放电测试，确保应急状态下正常工作。

（5）开关插座：每月抽查重点区域（病区、门诊、ICU等）开关插座，检查有无松动、过热、烧蚀现象。

（3）保养与维修要求

1) 预防性保养

（1）每年对配电室设备进行1次全面清扫、紧固及预防性试验（配合院方及专业单位）。

（2）每半年对楼层配电箱进行1次内部清洁、接线紧固。

2) 小修与故障处理

（1）照明故障（灯具、开关、插座）：普通区域报修后2小时内修复；手术室、ICU、急诊等重点区域30分钟内响应，1小时内修复。

（2）配电箱开关跳闸：15分钟内到场排查，一般性过载或短路故障1小时内恢复供电；涉及线路故障的，制定维修方案并告知院方，4小时内完成抢修或采取临时供电措施。

（3）高压侧故障：立即上报院方及供电部门，配合进行应急处置与抢修。

3.2 给排水系统

（1）服务内容

负责生活水泵、消防水泵、热水供应系统、卫生间洁具、上下水管道的维护及疏通。

（2）运行管理规范

1) 水泵房管理

（1）保持水泵房清洁、干燥、通风，设备标识清晰。

（2）建立水泵运行记录，记录运行时间、压力、电流等参数。

2) 日常巡检要求

- (1) 生活水泵：每日巡检1次，检查水泵运行声音、振动、轴承温度、进出口压力、阀门状态。每半月进行1次备用水泵切换试运行。
- (2) 消防水泵：每日巡检1次，检查泵体、阀门、压力表状态，确保处于自动状态。每月手动/自动启动测试1次，确保消防水系统随时可用。
- (3) 热水供应系统：每日巡检，检查热水机组运行状态、水温、压力及循环泵运行情况，确保热水供应稳定。
- (4) 卫生间洁具及管道：每日巡查公共卫生间及病区卫生间，检查水龙头、便器、地漏、上下水管道有无渗漏、堵塞。

(3) 保养与维修要求

1) 预防性保养

- (1) 每半年对生活水泵、消防水泵进行1次轴承润滑、联轴器检查、阀门保养。
- (2) 每年对水箱、水池进行1次清洗消毒（配合专业单位），并出具水质检测报告。

2) 小修与故障处理

- (1) 卫生间洁具：水龙头、冲水阀、软管等故障，报修后1小时内修复；下水管渗漏，2小时内处理。
- (2) 管道疏通：普通堵塞30分钟内到场疏通；影响使用的严重堵塞15分钟内到场，1小时内疏通完毕。
- (3) 管道渗漏：一般渗漏2小时内到场处理；爆管等紧急情况15分钟内到场，立即关闭阀门抢修，同时通知院方。

3.3 暖通空调系统

(1) 服务内容

负责采暖管网、通风设备、空调末端（如分体机、多联机）的巡检与简单维护。

(2) 运行管理规范

1) 采暖系统

- (1) 供暖季前完成对换热站、采暖管网、散热器、阀门的全面检查与调试。
- (2) 供暖期间每日巡检换热站设备运行参数（温度、压力、循环泵状态），巡查公共区域及病区散热器、管道有无渗漏、气堵。

2) 通风设备

- (1) 每日巡检新风机房、排风机房，检查风机运行状态、过滤网脏污情况。
- (2) 手术室、ICU、检验科等重点区域通风设备须配合院感要求进行巡检与滤网更换。

3) 空调末端

- (1) 分体式空调、多联机室内/外机每半月巡检1次，检查运行声音、冷凝水排水、过滤网脏污情况。
- (2) 每年空调使用季前，对空调末端进行1次全面清洗（含过滤网、翅片），并检查冷媒压力。

(3) 保养与维修要求

1) 预防性保养

- (1) 每年供暖季结束后对采暖系统进行湿保养，防止管道氧化。
- (2) 每季度清洗一次新风机、排风机过滤网；每半年清洗一次空调室内机过滤网。

2) 小修与故障处理

(1) 空调末端故障（不制冷/热、漏水、异响）：报修后2小时内到场检查，简单故障4小时内修复；需更换配件或加冷媒的，24小时内完成。

(2) 采暖系统渗漏：供暖期间渗漏1小时内到场处理，15分钟内采取临时封堵措施。

(3) 通风设备故障：一般故障4小时内修复；影响医疗区域的故障，2小时内修复。

3.4 医用支持系统

(1) 服务内容

负责供氧系统（末端）、负压吸引系统（末端）、呼叫系统的日常巡检、压力观察及简单故障报修。

(2) 运行管理规范

1) 供氧系统（末端）

(1) 每日巡检病区、手术室、ICU等区域的氧气终端，检查有无漏气、接口松动、装饰盖脱落。

(2) 每日观察氧气汇流排或液氧罐的压力参数（如有），发现压力异常及时上报院方。

2) 负压吸引系统（末端）

(1) 每日巡检各病区负压吸引终端，检查接口密封性、负压表指示是否正常。

(2) 每日巡检负压机房设备（如有），记录真空泵运行参数，发现异常及时上报。

3) 呼叫系统

(1) 每日巡检护士站呼叫主机及各病床呼叫分机，测试呼叫、对讲、复位功能是否正常。

(2) 每周对呼叫系统进行全面功能测试，确保系统运行可靠。

(3) 保养与维修要求

1) 简单故障处理

(1) 氧气/负压终端漏气、接口松动：报修后30分钟内到场处理。

(2) 呼叫分机故障：报修后1小时内修复；主机故障立即上报，配合厂家维修。

2) 故障报修

(1) 涉及供氧、负压主管道、机房设备及呼叫系统主机等重大故障，物业人员不得擅自拆修，须在15分钟内上报院方及专业维保单位，并配合进行应急处置。

3.5 电梯系统

(1) 服务内容

负责电梯运行的日常巡查、紧急情况报修及配合年检（不含专业维保）。

(2) 运行管理规范

1) 日常巡查

(1) 每日对每部电梯进行至少1次巡查，内容包括：运行平稳性、平层精度、开关门状态、轿厢照明、通风、紧急通话装置、楼层显示、按钮功能。

(2) 巡查发现轿厢内紧急通话装置故障，立即报修并设置提示标识。

2) 应急响应

(1) 电梯困人：接到报警或发现困人后，3分钟内到达现场，安抚被困人员，同时通知专业维保单位，配合实施救援，直至人员安全救出。

(2) 电梯运行异响、抖动、开关门异常：立即停用电梯，设置警示围挡，通知维保单

位检查维修。

3) 配合年检

(1) 提前做好年检准备工作, 包括清理机房、井道、底坑杂物, 配合维保单位进行自检。

(2) 年检期间, 配合特检院及维保单位进行各项测试, 确保年检顺利通过。

3.6 照明与亮化

(1) 服务内容

负责院内公共区域照明、楼体亮化设施的维护。

(2) 运行管理规范

1) 日常巡查

(1) 每日巡查门诊大厅、走廊、楼梯、电梯厅、停车场等公共区域照明, 发现不亮、频闪、灯具破损及时记录。

(2) 每周对楼体亮化设施(外墙灯带、景观灯、标识照明)进行1次夜间巡查, 记录损坏情况。

2) 维护要求

(1) 公共区域普通照明故障: 报修后24小时内修复。

(2) 重点区域(急诊通道、主要出入口、楼梯间)照明故障: 4小时内修复。

(3) 楼体亮化灯具: 损坏后3日内完成修复或更换。

(4) 配合医院季节性调整或节能要求, 对公共区域照明时控开关进行优化设置。

4. 综合管理要求

4.1 人员资质与配置

(1) 高压电工: 须持有高压电工操作证, 负责高压配电系统相关工作。

(2) 水电暖维修工: 须具备给排水、暖通、低压电气维修技能, 持低压电工证者优先。

(3) 消控室值班人员: 须持有消防设施操作员证, 24小时值班。

(4) 所有设备设施运行管理人员须经过岗前培训, 掌握医院特殊区域的作业规范及院感要求。

4.2 应急管理

(1) 制定《供配电系统应急预案》《给排水系统应急预案》《电梯困人应急预案》等专项预案, 每半年组织1次演练。

(2) 建立24小时应急联系方式, 确保突发故障时通讯畅通。

(3) 配备必要的应急物资, 如应急照明灯具、抽水泵、临时电源线、常用管件、阀门等。

4.3 档案与记录管理

(1) 建立《设备设施运行日志》, 记录每日设备运行参数、巡检情况、交接班信息。

(2) 建立《设备设施保养记录表》, 记录保养时间、内容、人员、更换配件等信息。

(3) 建立《维修服务记录单》, 记录报修时间、故障现象、处理措施、完成时间、耗材使用等。

(4) 每月向院方后勤管理部门提交月度运行报告, 内容包括: 设备运行状态、故障统计、维修完成率、能耗分析、存在问题及建议等。

(5) 所有记录档案保存期不少于2年, 以备查验。

（三）公用设施维护管理

1. 服务目标

通过对院区室外公共设施的规范化、精细化维护管理，确保医院道路畅通、场地整洁、绿化美观、标识清晰、环卫设施完好，为医患人员及访客提供安全、舒适、整洁的院区环境，提升医院整体形象。

2. 服务原则

规范作业，安全第一：各项维护作业须遵守安全操作规程，设置必要的警示标识，确保人员及车辆通行安全。

预防为主，及时维护：建立定期巡查与预防性维护机制，及时发现并处理设施隐患，防止问题扩大。

整洁美观，协调统一：维护标准与医院整体环境相协调，保持院区环境整洁、美观、有序。

协同配合，保障重点：配合医院重大活动、检查评比、应急事件等，做好相关区域的设施保障与环境整治。

3. 各子系统维护管理规范与要求

3.1 道路与场地维护

（1）服务内容

负责院内道路、人行道、停车场（5000平方米，230个车位）、护栏的维护。

（2）维护管理规范

1) 道路与场地巡查

（1）每日对院内主干道、次干道、人行道进行1次全面巡查，检查路面有无坑洼、裂缝、隆起、积水、油污。

（2）每日对停车场进行巡查，检查车位线是否清晰、地面有无破损、排水沟是否畅通、限位器是否完好。

（3）每周对护栏、隔离墩、减速带等设施进行1次巡查，检查有无松动、变形、锈蚀、破损。

2) 道路与场地维修

（1）路面修补：发现小型坑洼、裂缝，在48小时内完成修补；较大面积破损，设置警示标识，3日内制定维修方案并报院方审批后实施。修补材料与原地坪材质、颜色基本一致，修补后路面平整、牢固。

（2）车位线维护：车位线、导向线模糊不清的，每月集中补划1次，确保标识清晰、规范。重要活动或检查前，根据院方要求进行专项补划。

（3）护栏及隔离设施：发现护栏松动、变形，24小时内修复；锈蚀部位每半年进行1次除锈刷漆；损坏严重的，2日内完成更换。

3) 停车场管理配合

（1）配合秩序维护人员做好停车场设施的日常维护，确保道闸系统、照明设施、标识标牌正常运行。

（2）每日检查停车场排水设施，雨季前进行全面清理疏通，确保排水畅通。

4) 应急保障

（1）冬季降雪后，及时组织人员对院内道路、人行道、停车场出入口进行扫雪铲冰，确保车辆及行人通行安全。降雪停止后2小时内完成主要通道清理。

(2) 汛期遇暴雨，及时巡查道路积水和排水设施，必要时设置警示标识并配合抽排。

3.2 绿化养护

(1) 服务内容

负责300平方米绿化带的浇水、修剪、除草、病虫害防治。

(2) 养护管理规范

1) 浇水

(1) 根据季节、天气及植物生长需求，合理安排浇水频次。春季、秋季每周浇水2-3次，夏季每日早晚各1次（高温天气），冬季根据土壤干湿情况适度浇水。

(2) 浇水应浇透，避免只浇表面。采用节水灌溉方式，避免水资源浪费及路面漫流。

2) 修剪

(1) 乔灌木修剪：每年春季萌芽前和秋季落叶后进行2次整形修剪，剪除枯枝、病枝、交叉枝、下垂枝，保持树形美观。

(2) 绿篱及色块修剪：生长季节每月修剪1次，保持轮廓清晰、线条整齐，高度一致。

(3) 草坪修剪：生长旺季每月修剪2次，保持草坪高度在5-8厘米，修剪后及时清理草屑。

(4) 修剪工具保持锋利，剪口平整，防止撕裂植物组织。

3) 除草

(1) 采用人工拔除或机械除草方式，保持绿化带内无杂草、无杂藤。

(2) 生长旺季每周除草1次，其他季节每2周1次。除草须连根拔除，清理后的杂草及时运离现场。

4) 病虫害防治

(1) 每月至少1次全面检查植物病虫害情况，重点观察叶片、枝干有无异常斑点、虫害迹象。

(2) 发现病虫害及时上报，根据病虫害种类选用低毒、高效、无异味的药剂进行防治，优先采用生物防治方法。

(3) 喷药作业选择在人员稀少时段进行（如清晨或傍晚），提前设置警示标识，避免药剂飘散至室内或接触人员。

(4) 建立病虫害防治记录台账，记录防治时间、药剂名称、浓度、防治对象、作业人员等信息。

5) 补植与保洁

(1) 对枯死、缺损的苗木及时进行补植，补植苗木品种、规格与原苗木基本一致，确保景观效果。

(2) 每日清理绿化带内落叶、杂物、垃圾，保持绿化区域整洁。

3.3 标识标牌维护

(1) 服务内容

负责院内各类指示牌、宣传栏、温馨提示牌的清洁与简单维修。

(2) 维护管理规范

1) 日常清洁

(1) 每日对主要出入口、主干道两侧、门诊及住院楼周边的标识标牌进行擦拭清洁，清除表面灰尘、污渍、小广告。

(2) 每周对院区内所有标识标牌（含高空标识、宣传栏）进行全面清洁1次，保持标识清晰、整洁。

(3) 玻璃材质宣传栏每月用玻璃清洁剂擦拭1次，保持透亮无手印。

2) 巡查与检查

(1) 每周对院区内各类标识标牌进行1次全面巡查，检查内容包括：标识是否牢固、有无破损、褪色、倾斜、内容是否准确有效。

(2) 发现标识内容过时、错误或与院方要求不符的，及时上报院方后勤管理部门。

3) 简单维修

(1) 松动加固：发现标识牌松动、倾斜，24小时内进行加固、扶正，确保安装牢固、位置端正。

(2) 表面修复：标识牌表面轻微划痕、污损，48小时内进行清洁或局部修补，不影响识别效果。

(3) 配件更换：标识牌固定螺丝、卡扣等小配件损坏，2日内完成更换。

(4) 涉及标识牌整体损坏、严重褪色或需重新制作的，上报院方审批后配合更换。

4) 临时标识管理

(1) 配合医院临时活动、施工、检查等，按要求设置临时指引标识或温馨提示牌。

(2) 活动或施工结束后，及时撤除临时标识，恢复原貌。

3.4 环卫设施维护

(1) 服务内容

负责垃圾桶、果皮箱、医疗废物暂存点设施的维护与清洁。

(2) 维护管理规范

1) 垃圾桶与果皮箱

(1) 日常清洁：每日对院区内所有垃圾桶、果皮箱进行擦拭清洁，清除表面污渍、痰迹。箱体内胆每日清空后清洗1次，保持无残留、无异味。

(2) 消毒处理：每日对垃圾桶、果皮箱内外进行消毒喷洒，重点区域（发热门诊、急诊周边）每日消毒2次，消毒剂使用符合医院感控要求。

(3) 巡查与维修：每日巡查垃圾桶、果皮箱完好情况，发现桶身破损、箱门损坏、轮子故障，24小时内修复或更换；无法修复的，上报院方申请更换。

(4) 摆放管理：保持垃圾桶摆放整齐、位置固定，盖板关闭严实，周边无散落垃圾。

2) 医疗废物暂存点设施

(1) 日常清洁：每日对医疗废物暂存点地面、墙面、设施进行清洁，清除污渍、积水，保持环境整洁。

(2) 消毒管理：

(1) 每日医疗废物清运后，立即对暂存点进行全面消毒，使用含氯消毒剂（浓度符合感控要求）喷洒地面、墙面及设施。

(2) 消毒作业须做好个人防护（佩戴口罩、手套、防护服），消毒后及时记录。

(3) 设施巡查与维护：

(1) 每日巡查暂存点门窗、照明、通风、冷藏设施（如有）、防蝇防鼠设施是否完好。

(2) 发现照明故障、通风不畅、门窗损坏，24小时内修复。

(3) 冷藏设施(如有)每日检查运行温度,确保符合医疗废物暂存要求,发现异常立即上报。

(4) 台账记录:建立《医疗废物暂存点消毒记录表》,记录消毒时间、消毒剂名称及浓度、操作人员、设施运行情况等信息。

(5) 交接配合:配合医疗废物处置公司进行日常交接,确保暂存点交接前后清洁、有序。

4. 综合管理要求

4.1 人员配置与要求

(1) 配置专职或兼职公用设施维护人员,具备基本的路面维修、绿化养护、标识安装、设施维修技能。

(2) 涉及高空作业(如高空标识清洁、修剪高大树木)时,须由持有特种作业操作证的人员进行,并采取安全防护措施。

(3) 医疗废物暂存点清洁消毒人员须经过院感专项培训,掌握个人防护及消毒操作规程。

4.2 作业安全规范

(1) 道路、停车场区域作业时,须设置安全警示锥桶或围挡,避开车辆通行高峰时段。

(2) 绿化修剪、喷药作业时,须穿戴防护用品,作业区域设置警示标识,避免影响人员通行。

(3) 医疗废物暂存点作业须严格遵守院感防护要求,作业后及时洗手消毒。

4.3 应急保障

(1) 制定《扫雪铲冰应急预案》《防汛应急预案》,明确责任人、工具物资、作业流程。

(2) 提前储备扫雪铲冰工具(铁锹、融雪剂、推雪板)、防汛物资(沙袋、抽水泵、雨具)。

(3) 遇恶劣天气,按预案及时响应,保障院区道路畅通、设施安全。

4.4 档案与记录管理

(1) 建立《公用设施巡查记录表》,记录巡查时间、巡查人、发现问题、处理情况等。

(2) 建立《绿化养护记录表》,记录浇水、修剪、除草、病虫害防治的时间、内容、人员。

(3) 建立《标识标牌维护台账》,记录标识位置、维护时间、维护内容、维护人员。

(4) 建立《医疗废物暂存点消毒记录表》,记录消毒时间、消毒剂、操作人、设施状态。

(5) 每月向院方后勤管理部门提交月度维护报告,内容包括:设施运行状态、维护统计、问题及建议等。

(6) 所有记录档案保存期不少于2年,以备查验。

(四) 环境卫生与感控管理

1. 服务目标

严格按照国家卫健委《医疗机构消毒技术规范》及医院感染控制要求,通过规范化的清洁消毒、严格的医疗废物管理、标准化的生活垃圾处置及有效的病媒生物防制,为医院

提供安全、洁净、舒适的环境，有效预防和控制医院感染，保障医患人员健康安全。

2. 服务原则

感控优先，规范作业：所有保洁及消毒作业须严格遵循医院感控要求，不同区域采用不同清洁消毒方法，杜绝交叉感染。

分区管理，分级清洁：根据医院感染风险等级，将区域划分为高风险区（如发热门诊、隔离病区）、中风险区（普通病区、门诊）和低风险区（行政办公区），采取差异化清洁消毒频次与标准。

专人专责，全程追溯：医疗废物管理实行专人负责，从分类收集、封口称重、密闭运输到暂存交接，全过程可追溯、可核查。

文明作业，保障运营：保洁作业避开诊疗高峰时段，减少对患者及医护人员的影响，保持文明服务态度。

3. 环境卫生与感控管理规范与要求

3.1 日常保洁管理

（1）服务内容

负责公共走廊、楼梯、大厅、行政办公区等区域的每日清洁。

（2）保洁区域分类与频次要求

1) 公共区域（大厅、走廊、楼梯）

（1）地面清洁：每日至少湿拖2次（上午、下午各1次），随时保洁，保持地面光洁、无污渍、无积水、无垃圾。石材地面每月进行1次深度清洗保养。

（2）墙面及设施：墙面每日擦拭1次（高度2米以下），保持无灰尘、无污渍。扶手、栏杆每日擦拭2次并消毒。电梯轿厢每日清洁消毒3次，按钮面板每2小时消毒1次。

（3）门窗及玻璃：玻璃门窗每周全面擦拭1次，保持明亮无手印；门框、窗框每日擦拭1次。

（4）垃圾桶：每日清空并擦拭桶身，更换垃圾袋，桶内无异味。

2) 楼梯及通道

（1）楼梯地面每日湿拖1次，台阶无积尘、无杂物。楼梯扶手每日擦拭消毒1次。

（2）消防通道保持畅通，无杂物堆放，每月全面清洁1次。

3) 行政办公区

（1）办公室地面每日清洁1次（上班前完成）；办公桌椅、文件柜表面每日擦拭1次，保持无灰尘。

（2）会议室在会议前后各清洁1次，包括地面、桌椅、白板、门窗；会议期间提供茶水服务（如合同约定）。

（3）卫生间每日清洁消毒4次（上午2次、下午2次），保持地面干燥、无异味、洁具无污垢、洗手液及纸巾及时补充。

（3）清洁消毒操作规范

1) 消毒剂使用

（1）严格按照医院感控要求配置消毒剂浓度：普通区域使用500mg/L含氯消毒剂；发热门诊、隔离病区等高危区域使用1000mg/L含氯消毒剂。

（2）消毒剂现配现用，配置后标注浓度、配置时间、有效期，使用前测试浓度。

（3）不同区域使用的清洁工具（拖布、抹布）严格分区使用，用颜色或标识区分，不

得混用。

2) 清洁工具管理

- (1) 拖布、抹布使用后及时清洗，每日浸泡消毒30分钟（含氯消毒剂），晾干备用。
- (2) 清洁工具存放于专用保洁间，分区存放、标识清晰，不得随意堆放。
- (3) 保洁车辆、工具每日清洁消毒1次，保持整洁。

3) 作业规范

- (1) 保洁人员进入病区、诊室作业时，须穿戴工作服、口罩、手套，必要时穿戴鞋套。
- (2) 清洁作业遵循“由洁到污”原则，先清洁区域后污染区域。
- (3) 湿拖作业时设置“小心地滑”警示牌，防止人员滑倒。

3.2 医疗废物管理

(1) 服务内容

负责院内各科室医疗废物的分类收集、封口、称重登记；使用专用运送工具，按照规定路线密闭运输至医院医疗废物暂存点；负责暂存点的日常管理、消毒及与专业处置公司的交接登记。

(2) 医疗废物分类收集规范

1) 分类收集要求

- (1) 严格按照《医疗废物分类目录》进行分类收集，使用专用黄色医疗废物包装袋或利器盒，包装袋及容器上须有医疗废物标识。
- (2) 感染性废物：使用黄色专用包装袋收集，袋身标注“感染性废物”及产生科室、日期。
- (3) 损伤性废物：使用利器盒收集，盒身标注“损伤性废物”及产生科室、日期，利器盒装满3/4时封闭。
- (4) 病理性废物：使用黄色专用包装袋收集，标注“病理性废物”，按要求冷藏或防腐处理。
- (5) 药物性废物及化学性废物：单独收集，标注类别，按医院规定处置。

3) 封口与称重

- (1) 医疗废物包装袋或利器盒装满3/4时，采用鹅颈结式封口，扎带扎紧，确保密封牢固、无渗漏。
- (2) 每袋（盒）医疗废物均须称重，称重后粘贴医疗废物标签，标签内容包括：产生科室、废物类别、重量、日期、收集人签名。
- (3) 建立《科室医疗废物交接登记本》，记录每批次废物的产生科室、类别、重量、交接时间、收集人签名。

(3) 医疗废物运输规范

1) 专用运送工具

- (1) 使用专用密闭式医疗废物转运车或转运箱进行运输，转运工具每日清洗消毒1次。
- (2) 转运工具内外保持清洁，无破损、无渗漏，医疗废物标识清晰。

2) 规定路线运输

- (1) 按照医院确定的医疗废物转运路线进行运输，避开诊疗高峰时段、人员密集区域及食品加工区。

- (2) 运输过程中保持容器密闭, 不得抛掷、拖拽, 防止包装破损或废物散落。
- (3) 发生医疗废物泄漏、散落时, 立即启动应急预案, 封锁现场, 进行清理消毒。
- (4) 医疗废物暂存点管理

1) 日常管理

- (1) 暂存点保持门窗关闭、上锁管理, 非工作人员不得入内。
- (2) 暂存点内医疗废物分类存放, 标识清晰, 不得混放。
- (3) 暂存点温度符合要求(病理性废物需冷藏), 冷藏设施每日检查温度并记录。
- (4) 暂存点每日清洁消毒, 地面、墙面、转运车、冷藏柜表面使用含氯消毒剂擦拭或喷洒。

2) 消毒要求

- (1) 每次医疗废物清运后, 立即对暂存点进行全面消毒, 使用1000mg/L含氯消毒剂喷洒地面、墙面、容器及设施。
- (2) 消毒作业人员须穿戴防护服、口罩、面屏、手套、防水鞋套。
- (3) 建立《医疗废物暂存点消毒记录表》, 记录消毒时间、消毒剂浓度、操作人。

3) 交接登记

- (1) 与医疗废物处置公司进行交接时, 核对废物类别、重量、数量, 双方签字确认。
- (2) 交接单据(危险废物转移联单)妥善保管, 保存期不少于3年。
- (3) 建立《医疗废物交接总台账》, 记录每日收集总量、交接时间、处置公司名称、交接人员。

3.3 生活垃圾管理

(1) 服务内容

负责院区内生活垃圾的收集、清运至指定中转点。

(2) 管理规范

1) 分类收集

- (1) 院区内设置分类垃圾桶(可回收物、其他垃圾), 标识清晰。
- (2) 每日对院内各区域生活垃圾进行收集, 更换垃圾袋, 确保垃圾桶不满溢。

2) 清运要求

- (1) 生活垃圾每日至少清运2次(上午、下午各1次), 日产日清。
- (2) 使用专用垃圾清运车, 保持车辆密闭、整洁, 清运途中不得遗撒。
- (3) 生活垃圾清运至院区指定中转点或由环卫部门统一清运。
- (4) 生活垃圾不得与医疗废物混放、混装、混运。

3) 设施维护

- (1) 垃圾桶每日清洁消毒1次, 保持桶身及周边干净整洁。
- (2) 发现垃圾桶破损、缺失, 24小时内更换补充。

3.4 病媒生物防制

(1) 服务内容

配合医院开展院内除四害(蚊、蝇、鼠、蟑)工作。

(2) 防制管理规范

1) 日常巡查

- (1) 每月对全院区进行1次病媒生物密度巡查, 重点检查食堂、病房、卫生间、垃圾暂存点、地下室等区域。

(2) 发现蚊、蝇、鼠、蟑等病媒生物活动迹象，及时记录并上报。

2) 防制措施

(1) 防鼠措施：检查并维护防鼠设施（挡鼠板、防鼠网），封堵墙洞、管道孔洞；在隐蔽区域设置鼠饵站，定期检查补充饵料。

(2) 防蝇措施：检查纱窗、门帘完好情况，及时修复破损；在食堂、垃圾点等重点区域设置灭蝇灯，定期清理。

(3) 防蟑措施：重点区域定期投放胶饵，清理卫生死角，消除蟑螂孳生地。

(4) 防蚊措施：清理院内积水容器，检查雨水井、集水坑，必要时投放灭蚊幼剂。

3) 配合消杀

(1) 配合医院或专业消杀公司开展集中消杀工作，提前通知相关科室，做好防护准备。

(2) 消杀作业期间，协助设置警示标识，提醒人员避开作业区域。

(3) 建立《病媒生物防制记录表》，记录巡查时间、发现情况、防制措施、消杀情况。

4. 综合管理要求

4.1 人员配置与资质

(1) 保洁主管：负责保洁团队管理与院感培训，须掌握医疗机构感控基础知识。

(2) 保洁人员：须经过岗前培训，掌握清洁消毒操作规范、医疗废物分类知识及个人防护要求。

(3) 医疗废物管理人员：须经过专项培训，熟悉医疗废物管理法规、操作规程及应急处置流程。

(4) 所有保洁及医疗废物管理人员每年至少参加1次院感知识培训及考核。

4.2 个人防护要求

(1) 日常保洁作业：穿戴工作服、口罩、手套。

(2) 消毒作业：穿戴工作服、口罩、手套、防护面屏（必要时）。

(3) 医疗废物收集与运输：穿戴工作服、防水围裙、口罩、手套、防水鞋套。

(4) 医疗废物暂存点消毒：穿戴防护服、N95口罩、防护面屏、双层手套、防水鞋套。

(5) 作业后及时洗手消毒，防护用品按规定处置。

4.3 应急管理

(1) 制定《医疗废物泄漏应急预案》，明确报告流程、封锁措施、清理消毒方法。

(2) 制定《突发公共卫生事件环境保障预案》，明确人员调配、物资储备、消杀频次提升方案。

(3) 配备应急物资：防护服、N95口罩、护目镜、含氯消毒剂、吸附巾、警戒带等。

(4) 每半年组织1次医疗废物泄漏应急处置演练，保留演练记录。

4.4 档案与记录管理

(1) 建立《保洁工作记录表》，记录每日清洁消毒区域、时间、操作人。

(2) 建立《科室医疗废物交接登记本》，记录每日各科室废物交接情况。

(3) 建立《医疗废物交接总台账》，记录全院每日废物总量、交接处置情况。

(4) 建立《医疗废物暂存点消毒记录表》，记录每日消毒情况。

(5) 建立《病媒生物防制记录表》，记录巡查及防制情况。

(6) 所有记录档案保存期不少于3年，以备查验及溯源。

(五) 医疗辅助服务

1. 服务目标

通过提供规范、专业、温暖的导医/导诊服务，优化患者就医流程，提升患者就医体验，维护医疗区域良好秩序，协助老弱病残孕等特殊群体顺利就医，展现医院人文关怀，树立医院良好形象。

2. 服务原则

主动服务，热情周到：主动询问患者需求，耐心解答疑问，提供力所能及的帮助，展现良好的服务态度。

专业规范，准确指引：熟悉医院科室分布、就诊流程、专家出诊信息，为患者提供准确、清晰的指引。

关注特殊，优先保障：对老弱病残孕等特殊群体给予重点关注和优先协助，必要时提供全程陪诊服务。

维护秩序，保障安全：配合医院维持挂号、缴费、取药等窗口区域的秩序，及时疏导人流，防止拥挤和纠纷。

3. 服务规范与要求

3.1 岗位职责与配置

(1) 服务区域

门诊大厅、挂号处、缴费处、药房窗口、各楼层候诊区及主要通道。

(2) 岗位职责

1) 引导服务

(1) 主动迎接进入门诊大厅的患者及家属，询问就诊需求。

(2) 指引患者前往挂号、缴费、取药、检验、检查、住院办理等相应区域。

(3) 指引各科室、卫生间、电梯、楼梯、服务台等公共设施位置。

(4) 对初次就诊或对医院环境不熟悉的患者，提供详细路线指引或陪同引导至目标区域。

2) 咨询服务

(1) 准确解答患者关于就诊流程、科室设置、专家出诊时间、检查项目位置、取报告方式等常见问题。

(2) 告知患者医院便民措施（如轮椅借用、饮水点、自助机使用等）。

(3) 对无法解答的专业医疗问题（如病情咨询、用药指导），礼貌引导患者咨询医护人员。

(4) 熟悉医院周边交通、餐饮、住宿等便民信息，为有需求的患者提供参考。

3) 秩序维护

(1) 在挂号处、缴费处、药房窗口等区域，引导患者有序排队，提醒保持安全距离。

(2) 及时发现并疏导人流密集区域，避免拥堵和混乱。

(3) 对插队、大声喧哗等不文明行为进行礼貌劝阻。

(4) 协助维护诊区秩序，引导患者按叫号顺序就诊，避免围堵诊室门口。

(5) 发现突发纠纷或紧急情况，第一时间上报并协助处理。

4) 特殊群体协助

- (1) 主动识别老弱病残孕、行动不便、无陪护等特殊患者，提供优先协助。
- (2) 协助患者借用轮椅、平车，并指导正确使用。
- (3) 为行动不便患者提供挂号、缴费、取药、就诊、检查等环节的全程陪诊服务。
- (4) 协助老年患者使用自助挂号机、自助缴费机、报告打印机等设备。
- (5) 对无人陪同的儿童或特殊患者，给予重点关注，必要时联系家属或医护人员。

3.2 服务规范与标准

(1) 仪容仪表规范

1) 着装要求

- (1) 统一穿着医院或物业公司配发的导医工作服，保持整洁、平整、无污渍。
- (2) 佩戴统一工作牌，标明姓名、岗位，便于患者识别。
- (3) 工作期间不得穿着拖鞋、凉鞋，保持鞋面清洁。

2) 仪容要求

- (1) 保持个人卫生，发型整洁，长发需束起或盘起，不得遮挡面部。
- (2) 女性可化淡妆，不得浓妆艳抹；男性保持面部清洁，不留胡须。
- (3) 不留长指甲，不涂有色指甲油，不佩戴夸张首饰。

3) 行为举止

- (1) 站立时挺胸收腹，双手自然下垂或交叠于身前，不得倚靠墙壁、柜台。
- (2) 行走时步伐稳健，不得奔跑（紧急情况除外），不得勾肩搭背、嬉戏打闹。
- (3) 指引方向时使用手掌示意，不得用手指指点患者或他人。

(2) 服务语言规范

1) 基本用语

- (1) 使用普通话，语速适中，语调亲切。
- (2) 见到患者主动问候：“您好，请问有什么可以帮您？”“欢迎来到土默特右旗中医蒙医医院”。
- (3) 解答问题时使用“请”“您”“谢谢”“对不起”“请稍等”等礼貌用语。
- (4) 对患者称呼使用“先生”“女士”“阿姨”“叔叔”“大爷”“大妈”等尊称。

2) 服务禁语

- (1) 严禁使用“不知道”“不清楚”“自己看”“等着吧”“你怎么才来”等生硬、推诿性语言。
- (2) 严禁与患者发生争执、争吵。
- (3) 严禁在患者面前谈论与工作无关的私事。

(3) 服务行为规范

1) 首问负责制

- (1) 第一位被患者咨询的导医人员须负责解答或引导至能够解决问题的相关人员，不得推诿。
- (2) 对无法当场解决的问题，应记录患者需求，告知处理时限，并跟进反馈。

2) 主动服务

- (1) 发现患者四处张望、犹豫不决时，主动上前询问是否需要帮助。
- (2) 发现行动不便、年迈体弱患者，主动提供协助或引导至便民服务点。
- (3) 高峰时段主动疏导人流，提示患者错峰办理或使用自助设备。

3) 耐心细致

- (1) 对患者的重复询问保持耐心，不厌其烦。
- (2) 对听力、视力不佳的老年患者，放慢语速，必要时靠近耳边说话或提供书面指引。
- (3) 对情绪激动的患者，保持冷静，先安抚情绪，再了解需求，协助解决问题。

3.3 重点区域服务规范

(1) 门诊大厅服务

1) 迎宾服务

- (1) 每日开诊前15分钟到岗，做好岗前准备工作。
- (2) 站立于门诊大厅主要入口或导医台，以良好精神面貌迎接患者。
- (3) 对急诊、危重患者进院，主动引导至急诊区域，并通知医护人员。

2) 导医台服务

- (1) 保持导医台整洁，物品摆放整齐，宣传资料及时更新补充。
- (2) 配备便民服务用品：老花镜、纸笔、便签纸、一次性水杯、急救箱等。
- (3) 接受患者现场及电话咨询，准确记录，及时反馈。
- (2) 挂号、缴费、取药窗口服务

1) 秩序维护

- (1) 高峰期提前到岗，协助窗口区域秩序维护，引导患者排队。
- (2) 提醒患者准备好就诊卡、身份证、医保卡等相关证件，提高窗口办理效率。
- (3) 对排队时间较长的患者，主动安抚情绪，告知预计等待时间。

2) 自助设备协助

- (1) 熟悉自助挂号机、自助缴费机、报告打印机的使用方法。
- (2) 主动引导患者使用自助设备，分流窗口压力。
- (3) 发现自助设备故障，及时上报维修，并设置提示标识。

(3) 诊区服务

1) 候诊区管理

- (1) 协助维护候诊区秩序，引导患者按叫号顺序就诊。
- (2) 提醒患者保持安静，看管好个人物品。
- (3) 关注候诊时间长、身体状况不佳的患者，必要时报告护士站。

2) 诊室配合

- (1) 协助维持诊室门口秩序，避免患者围堵诊室。
- (2) 协助医护人员引导患者进出诊室。

3.4 特殊群体服务规范

(1) 老年人服务

- 1) 主动发现与问候：主动观察老年患者，热情问候，询问需求。
- 2) 全程陪诊：对无家属陪同、行动不便的老年患者，提供挂号、缴费、就诊、检查、取药全程陪诊服务。
- 3) 辅助设备：协助借用轮椅、老花镜等辅助设备。
- 4) 信息传递：放慢语速，耐心解释，必要时将重要信息写在便签纸上交患者保管。

(2) 残疾人服务

- 1) 无障碍引导：引导轮椅、视障、听障患者使用无障碍通道、无障碍电梯。

2) 轮椅协助：协助轮椅患者推送至各就诊区域，注意安全，防止磕碰。

3) 沟通方式：对听障患者，使用文字交流或配合手势，确保信息传递准确。

(3) 孕妇及儿童服务

1) 优先安排：协助孕妇及带儿童患者优先挂号、缴费、就诊。

2) 安全提醒：提醒孕妇注意防滑、防碰撞；提醒家长看管好儿童，避免在院内跑动发生意外。

3) 情绪安抚：对哭闹儿童进行安抚，协助家长稳定情绪。

(4) 危重及急诊患者服务

1) 紧急响应：发现或接到危重患者通知，立即引导至急诊区域，同时通知急诊医护人员。

2) 协助转运：协助医护人员转运患者，确保通道畅通。

3) 家属引导：引导患者家属至相应区域等候，做好安抚工作。

3.5 应急事件处理

(1) 突发医疗事件

(1) 发现患者晕倒、突发疾病等紧急情况，立即上前查看，同时呼叫医护人员。

(2) 协助疏散围观人群，保持现场通风，为急救人员留出通道。

(3) 配合医护人员进行现场处置。

(2) 患者纠纷或投诉

(1) 发现患者与窗口人员或医护人员发生纠纷，第一时间上前了解情况，安抚患者情绪。

(2) 引导患者至服务台或医患关系办公室，由专人处理，避免影响诊疗秩序。

(3) 接到患者投诉，认真记录，及时上报，不得私自承诺或推诿。

(3) 突发事件疏散

(1) 发生火警、地震等突发事件时，服从医院统一指挥。

(2) 协助引导患者及家属通过安全通道有序疏散，优先协助老弱病残孕群体。

(3) 疏散过程中保持冷静，使用规范引导语言，避免恐慌。

4. 综合管理要求

4.1 人员配置与要求

(1) 导医/导诊人员须具备良好的沟通能力、服务意识和亲和力。

(2) 所有导医人员上岗前须经过岗前培训，内容包括：医院概况、科室分布、就诊流程、服务礼仪、沟通技巧、应急处理等。

(3) 每年至少参加1次复训及考核，考核不合格者不得上岗。

4.2 培训内容

(1) 医院概况：医院历史、科室设置、专家介绍、特色专科、荣誉资质等。

(2) 就诊流程：挂号方式、缴费方式、检查流程、住院流程、医保政策等。

(3) 服务礼仪：仪容仪表规范、服务用语规范、行为举止规范、沟通技巧。

(4) 急救常识：心肺复苏、海姆立克急救法、突发疾病识别与应对。

(5) 应急演练：消防疏散演练、突发事件处置演练。

4.3 交接班管理

(1) 建立《导医交接班记录本》，记录当班期间重要事项、未完成工作、患者反馈、设施故障等信息。

- (2) 交接班时，交班人员与接班人员当面交接，签字确认。
- (3) 接班人员提前10分钟到岗，了解上一班情况，做好岗前准备。

4.4 档案与记录管理

- (1) 建立《导医服务记录表》，记录每日服务人次、特殊事件、患者反馈等。
- (2) 建立《便民服务设施借用登记表》，记录轮椅、平车等设备借用归还情况。
- (3) 建立《投诉与建议处理记录表》，记录患者投诉建议内容、处理过程、处理结果、回访情况。
- (4) 每月向院方后勤管理部门或门诊部提交月度服务报告，内容包括：服务数据统计、患者反馈、存在问题、改进措施等。
- (5) 所有记录档案保存期不少于2年，以备查验。

(六) 秩序维护与安全管理

1. 服务目标

通过规范化、专业化的秩序维护与安全管理，确保医院出入口管控严密、院内巡逻覆盖全面、车辆停放有序畅通、消防系统运行可靠，为医院营造安全、有序、稳定的诊疗和工作环境，有效预防和处置各类安全事件，保障医患人员生命财产安全。

2. 服务原则

预防为主，防控结合：强化日常值守与巡查，及时发现并消除安全隐患，将事故苗头消灭在萌芽状态。

快速响应，有效处置：建立应急响应机制，对各类突发事件做到第一时间到场、科学处置、及时上报。

文明执勤，服务为先：坚持文明用语、礼貌待人，在严格管理的同时体现人文关怀。

依法依规，规范操作：严格遵守国家法律法规及医院各项规章制度，规范开展秩序维护与安全管理工作。

3. 秩序维护与安全管理规范与要求

3.1 门岗值守

(1) 服务内容

负责医院出入口24小时值守，人员、车辆出入管理。

(2) 值守规范

1) 人员配置

(1) 白班配置保安人员6人，夜班配置保安人员2人，确保各出入口24小时有人值守。

(2) 白班设主入口固定岗、急诊入口固定岗、机动巡逻岗；夜班设主入口值守岗、院内巡逻岗。

2) 人员出入管理

(1) 工作人员管理：对医院职工及物业工作人员，凭工作证或胸牌放行；未佩戴证件者，核实身份后放行并提醒佩戴。

(2) 患者及家属管理：对来院就医患者及家属，礼貌询问来院事由，指引至相应区域。急诊患者优先放行，并引导至急诊入口。

(3) 探视人员管理：按照医院探视管理规定，核对探视时间、探视对象，登记相关信息后放行。非探视时段原则上谢绝探视，特殊情况经科室同意后放行。

(4) 外来人员管理：对推销、散发广告等无关人员，礼貌劝离；对可疑人员，及时盘查并上报。

(5) 特殊人员管理：对醉酒、精神异常等人员，视情况劝阻入内或引导至保安值班室，必要时报警处理。

3) 车辆出入管理

(1) 职工车辆：凭医院发放的通行证放行，引导至职工停车区域。

(2) 患者及家属车辆：发放临时停车卡，告知停车区域及收费标准（如有），引导有序停放。

(3) 急救车辆：对救护车、急救车辆，立即放行，确保急救通道畅通无阻。

(4) 公务及应急车辆：对消防、公安、供电、供水等应急车辆，核实后快速放行，并引导至指定位置。

(5) 大型货车及施工车辆：凭院方审批单放行，告知行驶路线及停放要求，全程引导。

(6) 所有进出车辆须进行车牌识别或登记，建立车辆出入台账。

4) 物品出入管理

(1) 大型设备、贵重物资、批量药品等大件物品运出医院，须凭院方签发的出门条放行，核验物品与出门条一致后放行。

(2) 发现可疑物品或私自带出医院物品，予以暂扣，并上报处理。

5) 门岗执勤规范

(1) 执勤时着装整齐，佩戴齐全（对讲机、警棍、哨子等），精神饱满。

(2) 站立式执勤，姿态端正，不得倚靠、蹲坐、玩手机、吸烟。

(3) 礼貌用语：“您好，请出示证件”“请问您去哪里”“请慢走”等。

(4) 建立《门岗值班记录本》，记录值班期间重要事项、车辆放行情况、异常情况。

3.2 巡逻检查

(1) 服务内容

负责院区内24小时不定时巡逻，重点区域（收费处、药库、病区）的安全防范。

(2) 巡逻规范

1) 巡逻频次与路线

(1) 白班每2小时全院区巡逻1次，夜班每1小时巡逻1次，重点区域加密巡逻。

(2) 巡逻路线覆盖：门诊楼、住院楼、行政办公区、收费处、药库、病区、配电室、水泵房、停车场、院区周界等。

(3) 巡逻路线可根据实际情况动态调整，确保无死角、无盲区。

2) 巡逻检查内容

(1) 人员安全：检查可疑人员、闲杂人员，及时盘问、劝离；发现醉酒、精神异常人员，及时处理。

(2) 财产安全：检查收费处、药库、病区等重点区域门窗是否锁闭，有无异常情况。

(3) 消防安全：检查消防通道是否畅通，灭火器、消火栓、应急灯、疏散指示牌是否完好（专项巡查由消防专员负责）。

(4) 设施安全：检查门窗、护栏、照明设施是否完好；发现设施损坏，及时报修。

(5) 车辆安全：检查停车场车辆有无异常（车窗未关、车门未锁、漏油等），发现异

常及时通知车主或上报。

(6) 环境安全：检查地面有无积水、油污、障碍物，及时清理或设置警示。

3) 巡逻规范

(1) 巡逻人员须佩戴对讲机、警棍、手电筒（夜间），穿着反光背心。

(2) 巡逻时保持警觉，注意观察，不得在巡逻途中长时间停留、闲聊。

(3) 发现异常情况，立即上前查看处置，及时上报，并做好记录。

(4) 重点时段（夜间、节假日）加密巡逻频次，加强对重点区域的防范。

4) 巡逻记录

(1) 建立《巡逻检查记录本》，记录巡逻时间、巡逻路线、检查内容、发现的问题、处理情况。

(2) 重点区域（收费处、药库、病区）每次巡逻后须签字确认。

3.3 车辆管理

(1) 服务内容

负责230个车位的车辆停放引导、秩序维护，确保急救通道畅通无阻。

(2) 车辆管理规范

1) 停车区域划分

(1) 明确划分急救通道、职工停车区、患者停车区、应急停车区，设置清晰标识标牌。

(2) 急救通道两侧严禁停放任何车辆，确保宽度不小于4米，地面施划黄色网状线及“急救通道 禁止占用”标识。

2) 车辆引导与停放

(1) 高峰时段（上午8:00-11:00），增派人员在停车场入口及场内引导，指挥车辆有序停放。

(2) 引导车辆按车位线停放，一车一位，不得跨位停放、占用通道。

(3) 发现停车位已满时，在入口处设置“车位已满”提示牌，引导车辆至院外停放。

(4) 对长期占用车位、僵尸车辆，上报院方处理。

3) 急救通道保障

(1) 急救通道实行24小时不间断巡查，发现占用急救通道的车辆，立即劝离；联系不上车主或拒不配合的，上报并采取拖移措施。

(2) 遇救护车进出时，提前疏导通道车辆，确保救护车快速通行。

4) 非机动车管理

(1) 划定非机动车停放区域，引导电动车、自行车有序停放，不得占用机动车道、消防通道、出入口。

(2) 对乱停乱放的非机动车，及时整理归位或暂扣处理。

5) 停车场设施维护

(1) 每日巡查停车场道闸系统、照明设施、车位线、限位器、标识标牌，发现损坏及时报修。

(2) 保持停车场地面整洁，及时清理垃圾、油污、积水。

6) 车辆管理记录

(1) 建立《车辆管理值班记录本》，记录车辆进出情况、车位使用情况、异常情况等

。

- (2) 建立《违规停车处理记录本》，记录违规车辆信息、处理方式、处理结果。

3.4 消防安全管理

(1) 服务内容

消控室值班：不少于4名持证人员24小时值班，实时监控消防报警系统。

消防巡查：灭火器、消火栓、应急灯、疏散指示牌的月度巡检。

应急演练：配合医院每年组织消防疏散演练。

(2) 消控室值班规范

1) 人员配置

- (1) 消控室配置不少于4名持证人员（消防设施操作员证），实行24小时三班倒或两班倒，确保每班不少于2人在岗。

- (2) 值班人员须持证上岗，熟悉消防报警系统操作流程及应急处置程序。

2) 值班管理

- (1) 值班人员着装整齐，佩戴工作牌，保持消控室整洁、安静，严禁无关人员进入。
- (2) 消防报警系统须保持24小时运行，不得擅自关闭、停用。
- (3) 接到报警信号后，值班人员须在1分钟内确认报警位置，通知巡逻人员到场核查。

。

- (4) 确认为真实火警的，立即启动火灾应急预案，拨打119报警，通知院方领导，启动消防广播，组织人员疏散。

- (5) 确认为误报的，复位报警系统，查明误报原因，做好记录，及时报修。

3) 设备管理

- (1) 每日检查消防报警主机运行状态，查看有无故障、屏蔽、报警记录。
- (2) 发现设备故障，24小时内报修，并做好故障记录。
- (3) 每半年配合专业维保单位对消防报警系统进行1次全面检测。

4) 值班记录

- (1) 建立《消控室值班记录本》，记录值班时间、值班人员、报警记录、处置情况、设备状态、交接班情况。

- (2) 交接班须双方签字确认，交班人员须交代当班未处理事项及注意事项。

(3) 消防巡查规范

1) 巡查频次

- (1) 每月对全院区进行1次全面消防巡查，覆盖所有消防设施设备。
- (2) 重点区域（病区、手术室、ICU、配电室、药库、食堂）加密巡查频次，每半月1次。

2) 巡查内容

- (1) 灭火器：检查灭火器压力值是否在绿区、瓶体有无锈蚀、保险销是否完好、有效期是否在有效期内。过期或压力不足的，及时更换或充装。

- (2) 消火栓：检查消火栓箱门是否完好、水带水枪是否齐全、阀门是否灵活、水压是否正常。每月对消火栓进行1次出水测试。

- (3) 应急照明灯：检查应急照明灯外观是否完好，每月进行1次断电测试，确保应急状态下正常点亮。

- (4) 疏散指示牌：检查疏散指示牌是否完好、方向是否正确、亮度是否正常。

- (5) 消防通道：检查疏散通道、安全出口是否畅通，有无堆放杂物、锁闭。
- (6) 防火门：检查常闭式防火门是否保持关闭，闭门器是否完好。
- (7) 消防标识：检查消防设施标识、疏散指示标识是否清晰完整。

3) 巡查记录

- (1) 建立《消防设施巡查记录表》，记录巡查时间、巡查人、检查项目、检查结果、发现的问题、处理情况。
- (2) 对发现的消防隐患，建立隐患整改台账，明确整改责任人、整改时限、整改结果。
- (4) 应急演练配合规范

1) 演练组织

- (1) 配合医院每年至少组织1次全院消防疏散演练。
- (2) 演练前，参与制定演练方案，明确各岗位职责、疏散路线、集合地点。

2) 演练实施

- (1) 演练时，保安人员按照分工，负责现场警戒、人员疏散引导、灭火器使用演示、消防设施操作配合。
- (2) 消控室值班人员模拟火警确认、消防广播启动、消防联动设备操作。
- (3) 配合医护人员疏散患者，优先协助老弱病残孕人员。

3) 演练总结

- (1) 演练结束后，参与演练总结，分析存在的问题，提出改进建议。
- (2) 建立《消防演练记录档案》，包括演练方案、演练照片、演练总结、改进措施。

4) 日常培训

- (1) 每半年组织1次保安人员消防技能培训，内容包括：灭火器使用方法、消火栓操作、防烟面罩佩戴、应急疏散引导等。
- (2) 新入职保安人员须通过消防技能培训后方可上岗。

4. 综合管理要求

4.1 人员配置与资质

- (1) 保安人员：白班6人，夜班2人，须持有保安员证，身体健康，无违法犯罪记录。
- (2) 消控室值班人员：4人，须持有消防设施操作员证（建（构）筑物消防员证），熟悉消防报警系统操作。
- (3) 所有保安人员及消控室值班人员每年须参加1次安全培训及考核。

4.2 装备配置

- (1) 配备对讲机、防暴器材（防暴棍、防暴盾、防暴叉）、强光手电、反光背心、雨衣等。
- (2) 消控室配备消防应急包（防烟面罩、灭火毯、手电、对讲机等）。
- (3) 门岗配备访客登记本、临时停车卡、锥形桶、警戒带等。

4.3 应急管理

- (1) 制定《火灾应急预案》《治安事件应急预案》《突发公共事件应急预案》等专项预案。
- (2) 每半年组织1次消防应急演练，每半年组织1次治安突发事件演练。
- (3) 建立应急通讯录，包括医院值班室、消防、公安、急救、供电、供水等联系方式。

4.4 档案与记录管理

- (1) 建立《门岗值班记录本》，保存期不少于1年。
- (2) 建立《巡逻检查记录本》，保存期不少于1年。
- (3) 建立《车辆管理值班记录本》，保存期不少于1年。
- (4) 建立《消控室值班记录本》，保存期不少于3年。
- (5) 建立《消防设施巡查记录表》，保存期不少于3年。
- (6) 建立《消防演练记录档案》，保存期不少于3年。
- (7) 每月向院方后勤管理部门或保卫科提交月度工作报告，内容包括：值班统计、巡逻情况、车辆管理数据、消防设施状态、存在问题及建议等。

(七) 后勤保障与应急服务

1. 服务目标

通过高效、规范的零散维修服务、精细化的被服洗涤管理以及系统化的应急突发事件保障，确保医院日常运营的顺畅与安全，提升后勤保障水平，有效应对各类突发状况，最大限度降低对医院正常诊疗工作的影响。

2. 服务原则

快速响应，高效处置：建立快速响应机制，对各类维修及突发事件做到第一时间响应、高效处置。

规范流程，确保质量：严格执行服务流程和操作规范，确保维修质量和服务品质。

预防为主，有备无患：加强日常巡查与物资储备，做好各类突发事件的预防和应急准备。

协同配合，保障医疗：与医院各科室密切配合，在保障医疗服务正常开展的前提下开展后勤保障工作。

3. 后勤保障与应急服务规范与要求

3.1 零散维修服务

(1) 服务内容

负责单次维修材料费用在200元（含）以下的日常零散维修服务（维修材料由医院提供或由物业按医院规定流程采购报批）。

(2) 维修范围界定

1) 属于零散维修范围的服务

(1) 单次维修所需材料费用在200元（含）以下的日常维修项目。

(2) 包括但不限于：更换灯具、开关、插座；更换水龙头、冲水阀、软管；疏通下水道；修补墙面、地面；修复门窗、锁具；更换玻璃（小面积）；紧固松动设施等。

(3) 物业公司可自行采购的材料：常用耗材（灯管、灯泡、开关、插座、水龙头、密封胶、扎带、螺丝等）由物业公司按医院规定流程采购报批后使用。

2) 不属于零散维修范围的服务

(1) 单次维修所需材料费用超过200元的维修项目。

(2) 涉及设备大修、系统改造、特种设备维修（如电梯、锅炉、中央空调主机、供氧主机等）。

(3) 需专业资质单位实施的维修项目。

(4) 超出物业维修能力的技术性维修。

(3) 维修响应与处置规范

1) 报修受理

- (1) 设立24小时报修电话，确保报修渠道畅通。
- (2) 接到报修后，准确记录报修人、报修时间、报修地点、故障描述、联系电话，录入《维修服务记录单》。
- (3) 对报修内容进行初步判断，确定维修人员及所需工具、材料。

2) 响应时效

- (1) 紧急维修：涉及漏水、漏电、堵塞溢水、影响医疗安全的故障，15分钟内到达现场处置。
- (2) 重要区域维修：手术室、ICU、急诊、产房、新生儿科等重点区域，30分钟内到达现场处置。
- (3) 一般区域维修：门诊、病区、行政办公区等普通区域，2小时内到达现场处置。
- (4) 非紧急维修：不影响正常使用的零星维修，24小时内完成。

3) 维修处置

- (1) 维修人员到达现场后，首先确认故障情况，向报修人说明维修方案及预计完成时间。
- (2) 进入病区、诊室作业时，须穿戴鞋套、工作服，携带工具包，避免交叉感染。
- (3) 维修过程中注意保护现场设施，避免造成二次损坏。
- (4) 维修完成后，清理现场，将工具、材料、垃圾带离。
- (5) 请报修人确认维修效果，在《维修服务记录单》上签字确认。

4) 材料管理

- (1) 物业自行采购的材料，须符合国家标准和医院使用要求，保留采购凭证。
- (2) 医院提供的材料，维修人员须按需领用，不得浪费、挪用。
- (3) 建立《维修材料领用台账》，记录材料名称、规格、数量、使用地点、领用人、领用时间。

5) 维修记录

- (1) 建立《维修服务记录单》，记录报修时间、报修人、故障描述、维修人员、处理措施、完成时间、材料使用、验收人等信息。
- (2) 每月统计维修数据，形成《月度维修统计表》，报院方后勤管理部门。

3.2 被服洗涤管理

(1) 服务内容

负责医护人员工作服、住院病人被服的收集、清点、送洗及发放管理（如洗涤外包，则负责交接；如自备洗衣房，则需注明操作人员）。

(2) 管理规范（洗涤外包模式）

1) 收集与清点

- (1) 每日定时（建议上午、下午各1次）到各科室、病区收集脏被服。
- (2) 收集时，与科室护士或被服管理员共同清点数量，分类装入专用污衣袋。
- (3) 污染被服（感染性、传染性）须单独收集、单独包装，标识清晰。
- (4) 建立《科室被服收集登记表》，记录科室名称、收集时间、被服类别、数量、收集人、科室确认人。

2) 交接与送洗

- (1) 将收集的脏被服运送至被服交接点（或直接与洗涤公司交接）。
 - (2) 与洗涤公司工作人员共同清点数量，核对被服类别，填写《被服交接单》，双方签字确认。
 - (3) 对洗涤公司送回的被服，核对数量、品种、清洗质量，发现破损、污渍未洗净的，退回重洗或记录在案。
- 3) 发放管理
- (1) 洁净被服分类存放于被服库房，保持库房整洁、干燥、防虫、防鼠。
 - (2) 按照各科室需求，定期发放洁净被服，与科室共同清点，填写《被服发放登记表》。
 - (3) 建立被服周转台账，定期盘点，确保库存充足。
- (3) 管理规范（自备洗衣房模式）
- 1) 操作人员要求
- (1) 洗衣房操作人员须经过岗前培训，掌握洗涤设备操作、洗涤消毒流程、个人防护要求。
 - (2) 操作人员须持有健康证，每年体检1次。
- 2) 洗涤消毒规范
- (1) 严格按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》执行，区分感染性织物和普通织物，分类洗涤。
 - (2) 洗涤水温、洗涤时间、消毒剂浓度须符合规范要求。
 - (3) 洗涤后织物须干燥、平整，无污渍、无异味。
- 3) 环境与设备管理
- (1) 洗衣房保持清洁、通风，地面无积水，设备定期维护保养。
 - (2) 洗涤设备每日清洗消毒，防止交叉感染。
 - (3) 建立《洗衣房设备运行记录表》《洗涤消毒记录表》，记录设备运行参数、洗涤批次、消毒情况。
- 4) 质量控制
- (1) 每批次洗涤被服抽检，检查清洁度、消毒效果。
 - (2) 定期送检，检测细菌菌落总数，确保符合卫生标准。
- 3.3 应急突发事件保障
- (1) 服务内容
- 突发公共卫生事件（如传染病暴发）期间的专项消杀与环境保障；停水、停电、电梯困人、消防报警等突发事件的紧急响应与处置；冬季扫雪铲冰、防汛防涝应急保障。
- (2) 突发公共卫生事件应急保障
- 1) 响应启动
- (1) 接到医院启动突发公共卫生事件应急响应的通知后，立即进入应急状态。
 - (2) 按照医院统一部署，调配人员、物资，确保应急保障工作有序开展。
- 2) 专项消杀与环境保障
- (1) 对隔离病区、发热门诊、转运通道等重点区域，增加消杀频次，按照感控要求使用高效消毒剂。
 - (2) 配备专项消杀人员，穿戴防护服、N95口罩、护目镜、双层手套、防水鞋套，做好个人防护。

- (3) 医疗废物管理升级，感染性废物实行双袋包装、专人收集、专车运输、优先处置。
- (4) 保洁人员实行分区作业，高风险区域保洁人员不得进入普通区域。
- (5) 建立《应急消杀记录表》，详细记录消杀时间、区域、消毒剂浓度、操作人员。
- 3) 物资保障
 - (1) 提前储备应急消杀物资：含氯消毒剂、过氧乙酸、手消毒剂、防护服、口罩、护目镜等。
 - (2) 应急物资实行专库管理，建立台账，定期检查，确保有效期。
 - (3) 突发事件紧急响应与处置
- 1) 停水事件处置
 - (1) 发现停水或接到停水通知，立即上报院方，查明原因（市政停水或内部故障）。
 - (2) 若为市政停水，及时通知各科室，提醒做好储水准备，优先保障手术室、ICU、产房等重点区域用水。
 - (3) 若为内部故障，维修人员15分钟内到场排查，一般故障2小时内修复；复杂故障制定抢修方案，设置临时供水措施。
 - (4) 恢复供水后，检查供水设施，排放管道内空气，确保水质正常。
- 2) 停电事件处置
 - (1) 发现停电或接到停电通知，立即上报院方，启动应急供电预案。
 - (2) 电工立即检查配电室设备，确认停电原因（电网停电或内部故障）。
 - (3) 若为电网停电，确认双电源切换装置是否自动切换至备用电源；若备用电源未自动投入，手动切换，确保手术室、ICU、急诊等重点区域供电。
 - (4) 若为内部故障，立即排查故障点，一般故障1小时内修复；复杂故障制定抢修方案，采取临时供电措施。
 - (5) 停电期间，加强巡逻，检查应急照明，协助重点科室保障用电设备运行。
 - (6) 恢复供电后，全面检查配电系统，记录停电原因及处置情况。
- 3) 电梯困人事件处置
 - (1) 接到电梯困人报警或发现困人，3分钟内到达现场，通过轿厢通话安抚被困人员：“请保持镇定，救援人员已到达，请不要强行扒门”。
 - (2) 立即通知电梯维保单位，同时配合实施救援。
 - (3) 救援过程中，保持与被困人员沟通，告知救援进展，缓解紧张情绪。
 - (4) 人员救出后，询问身体状况，必要时联系医护人员检查。
 - (5) 电梯故障排除前，设置警示标识，暂停使用。
 - (6) 填写《电梯困人处置记录表》，记录困人时间、救援时间、被困人员情况、故障原因。
- 4) 消防报警事件处置
 - (1) 消控室接到报警信号后，1分钟内确认报警位置，通知巡逻人员到场核查。
 - (2) 巡逻人员3分钟内到达现场，确认是否为真实火警。
 - (3) 真实火警：
 - (1) 立即报告消控室，启动火灾应急预案。
 - (2) 使用灭火器、消火栓进行初期火灾扑救。

- (3) 消控室拨打119报警，启动消防广播，组织人员疏散。
- (4) 打开消防通道，引导消防车辆进入。
- (4) 误报：
 - (1) 复位报警系统，查明误报原因（设备故障、人为误触、环境因素）。
 - (2) 设备故障的，24小时内报修；人为误触的，加强培训；环境因素的，采取相应措施。
 - (3) 填写《消防报警处置记录表》。
- (4) 冬季扫雪铲冰应急保障
 - 1) 预案准备
 - (1) 每年11月前制定《冬季扫雪铲冰应急预案》，明确责任人、作业区域、物资储备、响应流程。
 - (2) 提前储备融雪剂、铁锹、推雪板、扫帚、防滑垫等物资。
 - 2) 响应处置
 - (1) 气象部门发布降雪预警后，应急人员进入待命状态。
 - (2) 降雪开始后，及时组织人员对院区主要道路、出入口、急诊通道、门诊台阶、停车场进行扫雪。
 - (3) 降雪停止后2小时内完成主要通道清理，确保车辆及行人通行安全。
 - (4) 在门诊大厅、住院部入口等区域铺设防滑垫，设置“小心地滑”警示牌。
 - (5) 夜间降雪时，次日清晨6:00前完成主要通道清理，确保开诊前通行安全。
- (5) 防汛防涝应急保障
 - 1) 预案准备
 - (1) 每年5月前制定《防汛防涝应急预案》，明确责任人、重点防护区域、物资储备、响应流程。
 - (2) 重点防护区域：地下车库、配电室、水泵房、药库、一层设备间等。
 - (3) 提前储备沙袋、抽水泵、雨衣、雨鞋、应急照明灯等物资。
 - 2) 汛前检查
 - (1) 每年汛前（5-6月）对排水管网、雨水井、屋面天沟、落水管进行全面检查清理，确保排水畅通。
 - (2) 检查地下室、配电室等重点区域的防水、排水设施，修复渗漏点。
 - 3) 响应处置
 - (1) 气象部门发布暴雨预警后，应急人员进入待命状态，检查抽水泵、沙袋等物资。
 - (2) 暴雨期间，加密巡查重点区域，发现积水及时处置。
 - (3) 发生雨水倒灌时，立即用沙袋封堵，启动抽水泵排水，保护重要设备。
 - (4) 暴雨过后，检查设施设备受损情况，及时修复。
- 4. 综合管理要求
 - 4.1 人员配置与要求
 - (1) 综合维修工：具备水电暖综合维修技能，持有低压电工证者优先。
 - (2) 被服管理人员（如涉及）：具备基本的缝补技能，熟悉被服管理流程，持有健康证。
 - (3) 应急保障人员：由保安、维修、保洁人员组成应急队伍，明确职责分工。
 - 4.2 应急物资储备管理

- (1) 建立《应急物资储备清单》，明确物资名称、规格、数量、存放地点、责任人。
- (2) 每季度盘点1次应急物资，及时补充、更新过期物资。
- (3) 应急物资实行专库管理，建立台账，领用须登记。

4.3 培训与演练

- (1) 每年至少组织1次停水停电应急演练。
- (2) 每年至少组织1次电梯困人救援演练。
- (3) 每年至少组织1次扫雪铲冰演练（冬季前）和防汛演练（汛期前）。
- (4) 突发公共卫生事件应急保障培训每年至少1次。
- (5) 所有培训与演练须建立档案，记录时间、内容、参与人员、总结评估。

4.4 档案与记录管理

- (1) 建立《维修服务记录单》，保存期不少于2年。
- (2) 建立《被服交接单》《被服发放登记表》，保存期不少于1年。
- (3) 建立《应急事件处置记录表》，记录事件时间、类型、处置过程、结果、改进措施，保存期不少于3年。
- (4) 建立《应急物资储备台账》，保存期不少于2年。
- (5) 建立《培训演练记录档案》，保存期不少于3年。
- (6) 每月向院方后勤管理部门提交月度服务报告，内容包括：维修统计、被服管理数据、应急事件处置情况、存在问题及建议等。

(八) 其他服务

1. 服务目标

通过专业、细致的会议服务，为医院各类会议、学术活动提供优质后勤保障；通过主动、科学的节能管理，协助医院降低能耗、节约成本；通过高效、协同的配合检查，助力医院在各类评比、评审、创建活动中取得良好成绩，全面提升医院后勤服务品质。

2. 服务原则

细致周到，保障会议：以严谨的态度做好会议服务，确保会议室环境整洁、设施完好、茶水供应及时，体现医院良好形象。

主动监测，节能降耗：加强对水电暖能耗的日常监测，及时发现并处理跑冒滴漏，主动提出节能改进建议，助力绿色医院建设。

积极配合，高效执行：在各类检查、评比、评审活动中，快速响应院方要求，高效完成环境整治和秩序维护工作。

3. 其他服务规范与要求

3.1 会议服务

(1) 服务内容

负责医院会议室、学术厅的日常清洁及会议期间的开水、茶水服务。

(2) 日常清洁规范

1) 清洁频次与标准

- (1) 会议室、学术厅每日清洁1次（无会议时），保持地面、桌面、座椅、窗台、门框无灰尘、无污渍。
- (2) 白板、投影幕布、讲台、音响设备表面每周清洁1次，保持无尘、无手印。
- (3) 窗户玻璃每月擦拭1次，保持明亮通透。

(4) 会议结束后立即进行清洁, 确保下次使用时环境整洁。

2) 设施检查与维护

(1) 每日检查会议室照明、空调、音响、投影仪、桌椅、电源插座等设施, 发现故障及时报修。

(2) 每半月检查1次窗帘、地毯、装饰物, 发现破损及时上报。

(3) 会议桌椅摆放整齐, 如有移动, 会后恢复原状。

3) 用品配备

(1) 会议室配备纸笔、便签纸、白板笔、激光笔、遥控器等常用物品, 及时补充。

(2) 设置饮水区, 配备热水壶、茶杯、茶叶、纸巾, 保持整洁。

(3) 会议期间服务规范

1) 会前准备

(1) 接到会议通知后, 提前与会议组织方沟通, 确认会议时间、地点、参会人数、座次安排、茶水需求、设备需求等。

(2) 会议开始前30分钟完成会议室清洁, 检查空调温度(夏季24-26℃, 冬季20-22℃)、照明、音响、投影设备, 确保正常运行。

(3) 按会议要求摆放桌椅、名牌、会议资料、饮用水、茶杯、纸巾等。

(4) 准备好热水壶、茶叶、开水, 确保会议期间茶水供应充足。

2) 会中服务

(1) 会议开始前, 在会议室门口引导参会人员入场, 解答简单问询。

(2) 会议进行期间, 每隔20-30分钟巡视1次, 及时续添茶水、开水。

(3) 服务过程中动作轻缓, 避免影响会议进行, 不得在会议室逗留、旁听。

(4) 保持会议室门口通道畅通, 协助维持会场秩序。

3) 会后整理

(1) 会议结束后, 引导参会人员有序离场, 检查有无遗留物品。

(2) 及时清理会议室, 清除茶水、垃圾, 擦拭桌面、白板。

(3) 关闭空调、照明、投影仪、音响等设备, 检查门窗是否关闭。

(4) 归还借用设备, 整理会议用品, 补充消耗品。

(5) 填写《会议服务记录表》, 记录会议名称、时间、参会人数、服务内容、设施运行情况等。

(4) 服务礼仪规范

1) 仪容仪表

(1) 会议服务人员须穿着统一工作服, 佩戴工作牌, 保持整洁。

(2) 仪容端庄, 发型整齐, 不留长指甲, 不涂有色指甲油。

(3) 服务时站立姿态端正, 不得倚靠墙壁、桌椅。

2) 服务用语

(1) 使用礼貌用语: “您好”“请”“请慢用”“请问需要什么帮助”。

(2) 语速适中, 语调亲切, 不得大声喧哗。

3) 服务行为

(1) 茶水服务时, 从右侧倒水, 左手轻扶茶杯, 倒水至七分满。

(2) 不得在会场内接打电话、玩手机、聊天。

(3) 遇到紧急情况, 保持冷静, 及时报告并协助处理。

3.2 节能管理

(1) 服务内容

协助医院进行水电暖能耗监测，发现跑冒滴漏及时处理，提出节能建议。

(2) 能耗监测规范

1) 日常监测

(1) 每日记录水、电、暖能耗数据，建立《能耗监测记录表》。

(2) 对比分析每日、每周、每月能耗变化，发现异常波动及时查明原因。

(3) 每月编制《能耗统计报告》，包括当月能耗总量、同比环比变化、异常情况分析、节能建议等，报院方后勤管理部门。

2) 用水监测

(1) 每日抄录总水表及各分表读数，监测用水量变化。

(2) 对用水量异常增长的区域，及时排查原因，发现漏点立即维修。

(3) 检查卫生间、开水房、食堂等用水点，发现长流水、滴漏及时处理。

3) 用电监测

(1) 每日抄录总电表及各分表读数，监测用电量变化。

(2) 分析用电高峰时段，合理调配设备运行时间。

(3) 检查空调、照明、电梯、水泵等主要用电设备运行情况，发现异常及时处理。

4) 供暖监测

(1) 供暖季每日记录供暖系统供水、回水温度、压力、循环泵运行参数。

(2) 监测各区域室内温度，确保符合供暖标准（一般区域18-22℃，特殊区域按医院要求）。

(3) 供暖季结束后，汇总供暖能耗数据，分析供暖效率。

(3) 跑冒滴漏处理规范

1) 发现与报告

(1) 保洁、维修、巡逻人员在日常工作中发现跑冒滴漏现象，立即记录并上报。

(2) 对轻微滴漏（如水龙头滴水、管道轻微渗水），2小时内完成维修。

(3) 对严重跑冒（如管道破裂、大量漏水），15分钟内到场处置，关闭阀门，采取临时措施，组织抢修。

2) 维修与验收

(1) 维修完成后，检查修复效果，确保无再次渗漏。

(2) 记录维修情况，填写《跑冒滴漏处理记录表》，包括发现时间、位置、原因、处理措施、处理结果。

(3) 对反复出现的跑冒滴漏问题，分析根本原因，提出改造建议。

(4) 节能建议提出规范

1) 建议内容

(1) 照明节能：建议更换高效节能灯具，优化照明控制（声光控、时控、分区控制），充分利用自然光。

(2) 空调节能：建议合理设置空调温度（夏季不低于26℃，冬季不高于20℃），定期清洗过滤网，提高空调效率；优化空调运行时间，减少待机能耗。

(3) 用水节能：建议安装节水型器具（节水龙头、节水马桶），推广中水回用，加强

用水宣传。

(4) 供暖节能：建议加强管网保温，定期清洗换热器，优化供暖运行参数，根据室外温度调节供热量。

(5) 行为节能：建议加强节能宣传，张贴节能提示标识，培养员工节能意识。

2) 建议流程

(1) 定期分析能耗数据，查找节能潜力。

(2) 针对具体问题提出可操作的节能建议，分析投资回报、实施难度、预期效果。

(3) 编制《节能建议报告》，提交院方后勤管理部门审批。

(4) 对采纳的建议，配合院方组织实施，跟踪实施效果。

3) 节能宣传

(1) 配合医院开展节能宣传周活动，张贴节能标语、海报。

(2) 在公共区域设置节能提示标识，如“请节约用水”“随手关灯”“空调温度设置”等。

(3) 定期向员工普及节能知识，提高全员节能意识。

3.3 配合检查

(1) 服务内容

配合医院迎接各级各类卫生评比、创城创卫、等级评审等活动的环境整治与秩序维护工作。

(2) 迎检准备规范

1) 信息对接

(1) 接到检查通知后，第一时间与院方相关部门对接，明确检查时间、检查范围、检查标准、重点区域、注意事项。

(2) 参加院方组织的迎检协调会，明确物业各部门职责分工。

2) 动员部署

(1) 召开物业内部迎检动员会，传达检查要求，部署工作任务。

(2) 明确各岗位责任人，确保每个区域、每项工作有人负责。

3) 物资准备

(1) 提前储备清洁工具、消毒用品、应急物资，确保迎检期间物资充足。

(2) 检查保洁车辆、维修工具、安保装备等，确保状态良好。

(3) 环境整治规范

1) 全面清洁

(1) 检查前1-2天，对全院区进行全面清洁，包括公共区域、卫生间、楼梯、走廊、大厅、停车场、绿化带、垃圾暂存点等。

(2) 重点区域（门诊大厅、急诊、住院部入口、会议室、迎检路线）加密清洁频次，确保无死角、无污渍、无异味。

(3) 清理卫生死角，清除墙面小广告，擦拭门窗玻璃，清洁垃圾桶。

2) 绿化美化

(1) 对绿化带进行修剪、除草、浇水，清理枯枝落叶。

(2) 补植缺损苗木，摆放绿植花卉，提升院区景观效果。

3) 设施维修

(1) 检查公共设施（照明、标识、扶手、栏杆、座椅、垃圾桶），发现损坏及时修复。

(2) 检查墙面、地面、天花板，及时修补破损、污损。

4) 标识更新

(1) 检查各类标识标牌（科室标识、导引标识、警示标识、宣传栏），发现破损、褪色、内容过时的，及时更新或修复。

(2) 确保标识清晰、准确、规范，符合医院形象要求。

(4) 秩序维护规范

1) 车辆管理

(1) 检查期间加强车辆管理，确保车辆停放整齐、方向一致，急救通道畅通。

(2) 高峰时段增派人员在停车场、出入口引导车辆，确保秩序井然。

2) 人员引导

(1) 在主要出入口、电梯口、重要通道设置引导人员，维持秩序。

(2) 对来院患者及家属，主动引导，确保就诊秩序正常。

3) 安全防范

(1) 检查期间加强巡逻频次，防范治安事件。

(2) 配合院方做好迎检路线的安全管控，确保检查人员安全。

4) 控烟管理

(1) 检查期间加强控烟巡查，及时劝阻吸烟人员。

(2) 确保公共区域无烟头、烟灰，控烟标识清晰。

(5) 迎检期间保障

1) 人员值守

(1) 检查期间，项目经理、各主管及关键岗位人员提前到岗，全程值守。

(2) 增派保洁、保安人员，确保迎检路线及重点区域随时有人维护。

2) 快速响应

(1) 建立迎检期间应急响应机制，发现问题立即处置。

(2) 接到院方临时任务，5分钟内响应，30分钟内完成。

3) 礼仪服务

(1) 检查期间，所有物业服务人员保持良好精神面貌，见到检查人员主动问好、礼让。

(2) 导医、保安、保洁人员统一着装，姿态端正，展现良好形象。

(6) 检查后整改

1) 问题汇总

(1) 检查结束后，收集汇总检查中反馈的问题、提出的整改意见。

(2) 建立《迎检整改台账》，明确问题内容、整改措施、责任人、整改时限。

2) 整改落实

(1) 对检查发现的问题，立即组织整改，按期完成。

(2) 对需要长期整改的问题，制定整改计划，分步实施。

3) 总结提升

(1) 对迎检工作进行总结，分析存在的问题，提出改进措施。

(2) 将迎检标准融入日常管理，持续提升服务质量。

4. 综合管理要求

4.1 人员配置与要求

		<p>(1) 会议服务人员：具备良好的服务意识和沟通能力，熟悉会议服务流程及礼仪规范。</p> <p>(2) 节能管理人员：由维修主管或指定专人负责，具备能耗监测分析及节能专业知识。</p> <p>(3) 迎检保障人员：由项目经理统筹，各部门负责人及骨干人员组成迎检工作小组。</p> <p>4.2 培训与演练</p> <p>(1) 会议服务人员每年接受1次服务礼仪、茶水服务规范培训。</p> <p>(2) 节能管理人员每年接受1次能耗监测、节能技术培训。</p> <p>(3) 迎检前组织物业全员进行迎检动员，明确要求、统一标准。</p> <p>4.3 物资与设施管理</p> <p>(1) 会议室配备专用茶水用具（茶壶、茶杯、托盘、茶叶罐），定期清洗消毒。</p> <p>(2) 配备必要的节能监测工具（温度计、钳形电流表、流量计等）。</p> <p>(3) 储备迎检专项物资（清洁工具、绿化用品、临时标识、应急物资等）。</p> <p>4.4 档案与记录管理</p> <p>(1) 建立《会议服务记录表》，记录会议服务情况，保存期不少于1年。</p> <p>(2) 建立《能耗监测记录表》《能耗统计报告》，保存期不少于3年。</p> <p>(3) 建立《跑冒滴漏处理记录表》，保存期不少于2年。</p> <p>(4) 建立《节能建议报告》档案，保存期不少于3年。</p> <p>(5) 建立《迎检工作记录》《迎检整改台账》，保存期不少于3年。</p> <p>(6) 每月向院方后勤管理部门提交月度服务报告，内容包括：会议服务统计、能耗数据分析、节能建议落实情况、迎检工作情况、存在问题及建议等。</p>																											
4	★	<p>四、服务人员配置（最低要求）</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>岗位名称</th><th>最低配置人数</th><th>备注</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>项目经理</td><td>1人</td><td>负责项目整体统筹与管理</td></tr> <tr> <td>保洁主管</td><td>1人</td><td>负责保洁团队管理与院感培训</td></tr> <tr> <td>保洁人员</td><td>8人</td><td>负责区域内环境卫生与日常保洁</td></tr> <tr> <td>高压电工</td><td>1人</td><td>须持有高压电工操作证</td></tr> <tr> <td>水电暖维修工</td><td>2人</td><td>负责日常水电暖维修</td></tr> <tr> <td>消控室值班人员</td><td>4人</td><td>须持有消防设施操作员证（建（构）筑物消防员证），24小时值班</td></tr> <tr> <td>保安人员（白班）</td><td>2人</td><td>负责门岗、巡逻及秩序维护</td></tr> <tr> <td>保安人员（夜班）</td><td>1人</td><td>负责夜间安全巡查与值守</td></tr> </tbody> </table>	岗位名称	最低配置人数	备注	项目经理	1人	负责项目整体统筹与管理	保洁主管	1人	负责保洁团队管理与院感培训	保洁人员	8人	负责区域内环境卫生与日常保洁	高压电工	1人	须持有高压电工操作证	水电暖维修工	2人	负责日常水电暖维修	消控室值班人员	4人	须持有消防设施操作员证（建（构）筑物消防员证），24小时值班	保安人员（白班）	2人	负责门岗、巡逻及秩序维护	保安人员（夜班）	1人	负责夜间安全巡查与值守
岗位名称	最低配置人数	备注																											
项目经理	1人	负责项目整体统筹与管理																											
保洁主管	1人	负责保洁团队管理与院感培训																											
保洁人员	8人	负责区域内环境卫生与日常保洁																											
高压电工	1人	须持有高压电工操作证																											
水电暖维修工	2人	负责日常水电暖维修																											
消控室值班人员	4人	须持有消防设施操作员证（建（构）筑物消防员证），24小时值班																											
保安人员（白班）	2人	负责门岗、巡逻及秩序维护																											
保安人员（夜班）	1人	负责夜间安全巡查与值守																											

5	<p>五、履约验收标准</p> <p>1. 人员配置与资质</p> <p>(1) 项目经理、保洁主管、保洁人员、高压电工、水电暖维修工、消控室值班人员、保安人员等岗位人员须按投标承诺足额配置，持证上岗。</p> <p>(2) 所有人员须统一着装、佩戴工牌，经岗前培训合格。</p> <p>2. 服务响应与完成时效</p> <p>(1) 紧急维修（漏水、漏电、堵塞溢水等）15分钟内到场；重要区域（手术室、ICU、急诊等）30分钟内到场；一般区域2小时内到场；普通维修24小时内完成。</p> <p>(2) 电梯困人3分钟内到场救援；消防报警1分钟内确认、3分钟内到场核查。</p> <p>(3) 医疗废物每日定时收集，按规定路线密闭运输，日产日清。</p> <p>(4) 扫雪铲冰：降雪停止后2小时内完成主要通道清理。</p> <p>3. 服务质量标准</p> <p>(1) 公共区域每日清洁消毒，卫生间无异味、无污渍，符合感控要求。</p> <p>(2) 医疗废物分类收集率100%，交接记录完整，暂存点每日消毒。</p> <p>(3) 消防设施月度巡查全覆盖，灭火器压力正常、消火栓水压达标、疏散标识完好。</p> <p>(4) 车辆停放有序，急救通道24小时畅通；门岗24小时值守，人员车辆出入有记录。</p> <p>(5) 会议服务：会前准备充分，茶水服务及时，会后整理到位。</p> <p>(6) 绿化带无杂草、无枯枝，修剪整齐；道路、场地无坑洼、无积水；标识标牌清晰整洁。</p> <p>4. 安全管理</p> <p>(1) 消控室24小时双人持证值班，报警系统运行正常，值班记录完整。</p> <p>(2) 全年无重大安全责任事故（火灾、盗窃、电梯困人处置不力等）。</p> <p>5. 档案与记录</p> <p>(1) 建立并规范填写各类巡查、维修、保洁、交接班、能耗监测等台账记录。</p> <p>(2) 每月向院方提交月度服务报告，数据准确、内容完整。</p> <p>(3) 所有记录档案按约定期限保存，以备查验。</p>
打“★”号条款为实质性条款，若有任何一条负偏离或不满足则导致响应无效。	

第四章 供应商应当提交的资格、资信证明文件

供应商应提交证明其有资格参加磋商和成交后有能力履行合同的相关文件，并作为其响应文件的一部分，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。如供应商是企业（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”；如供应商是事业单位，要提供有效的“事业单位法人证书”；供应商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；如供应商是个体工商户，要提供有效的“个体工商户营业执照”；如供应商是自然人，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供应商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、按照磋商文件要求，供应商应当提交的其他资格、资信证明文件。

第五章 评审

一.评审要求

1.评审方法

磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分。综合评分法，是指响应文件满足磋商文件全部实质性要求且按评审因素的量化指标评审得分最高的供应商为成交候选供应商的评审方法。

2.评审原则

2.1磋商小组成员应当遵循客观、公正、审慎的原则，根据磋商文件规定的评审程序、评审方法和评审标准进行独立评审。

2.2具体评审事项由磋商小组负责，并按磋商文件规定的办法进行评审。

3.磋商小组

由采购人代表和评审专家两部分共3人组成，其中由评审专家库产生的评审专家2人，由采购人派出的采购人代表1人。技术复杂、专业性强的采购项目，评审专家中应当包含1名法律专家。

3.1磋商小组由采购人代表和评审专家共3人以上单数组成，其中评审专家人数不得少于磋商小组成员总数的2/3。

3.2磋商小组成员有下列情形之一的，应当回避：

（1）参加政府采购活动前3年内,与供应商存在劳动关系,或者担任过供应商的董事、监事,或者是供应商的控股股东或实际控制人；

（2）与供应商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）与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系；

3.3磋商小组负责具体评审事务，并独立履行下列职责：

（1）对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查；

（2）要求供应商对响应文件有关事项作出澄清、说明或更正；

（3）磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商；

（4）对响应文件进行比较和评价；

（5）确定成交候选人名单，以及根据采购人委托直接确定成交供应商；

（6）向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评审中发现的违法行为；

（7）法律法规规定的其他职责。

4.澄清

磋商小组在对响应文件的有效性、完整性和响应程度进行审查时，可以要求供应商对响应文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容等作出必要的澄清、说明或者更正。供应商的澄清、说明或者更正不得超出响应文件的范围或者改变响应文件的实质性内容。

磋商小组要求供应商澄清、说明或者更正响应文件应当以书面形式作出。供应商的澄清、说明或者更正应当由法定代表人或其授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.1磋商小组不接受供应商主动提出的澄清、说明或更正。

4.2磋商小组对供应商提交的澄清、说明或更正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或更正。

5.有下列情形之一的，属于恶意串通，并追究法律责任：

（1）供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关情况并修改其响应文件；

（2）供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改响应文件；

- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定由某一特定供应商成交；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃成交；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商成交或者排斥其他供应商的其他串通行为。

6. 响应无效的情形

- (1) 供应商未按照磋商文件要求提交磋商保证金的，响应无效；
- (2) 在提交响应文件截止时间后递交响应文件的，响应无效；
- (3) 未实质性响应磋商文件的，响应无效；
- (4) 法律、法规和磋商文件规定的其他无效情形。

7. 终止的情形

出现下列情形之一的，采购人或者采购代理机构应当终止竞争性磋商采购活动，发布公告并说明原因，重新开展采购活动：

- (1) 因情况变化，不再符合规定的竞争性磋商采购方式适用情形的；
- (2) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (3) 除《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》及其补充通知规定的情形外，在采购过程中符合要求的供应商或者报价未超过采购预算的供应商不足3家的。
- (4) 法律、法规以及磋商文件规定的其他情形。

8. 成交

评审结束后，磋商小组根据采购人书面授权直接确定成交供应商或者由采购人从评审报告提出的成交候选供应商中按顺序确定成交供应商。

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，具体按照本磋商文件相关要求执行。

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。

2.3 在政府采购活动中，供应商提供的货物、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，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《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：【相应的价格扣除磋商】

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，供应商应提供《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》。供应商应当按照《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。

供应商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.评审程序

1.资格审查

1.1磋商小组依据法律法规和磋商文件的规定，对响应文件中的资格证明文件等进行审查，以确定供应商是否具备响应资格。

1.2资格审查中有任意一项未通过的，审查结果为未通过，未通过资格审查的供应商按无效响应处理。

1.3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；

磋商小组应当按照查询渠道、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供应商将被拒绝参与政府采购活动。

资格审查表

采购包1：合同包一

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	审查供应商营业执照等证明文件或者身份证明。
2	具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度	审查供应商提供的具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料。
3	有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录	审查供应商提供的依法缴纳税收和社会保障资金的相关材料。
4	具有履行合同所必需的设备和专业技术能力	审查供应商提供的具有履行合同所必需的设备和专业技术能力的证明材料。
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书面声明。
6	信用记录	资格审查时，供应商未被列入失信被执行人、税收违法黑名单、政府采购严重违法失信行为记录名单。
7	联合体响应（若有）	符合关于联合体响应的相关规定。

采购包1：合同包一

资格审查要求概况	评审点具体描述
禁止黑名单企业参加投标	禁止《包头市住房和城乡建设局关于2025年度包头市物业服务企业信用评价结果的公告》中列为物业黑名单的供应商参加投标。

采购包1：

资格审查要求概况	评审点具体描述
面向中小企业情况审查	提供《中小企业声明函》，残疾人福利性单位提供《残疾人福利性单位声明函》，监狱企业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。（如供应商以联合体形式参加本采购包的，联合体各方均应当符合本采购包专门面向的企业类型；如供应商合同分包的，分包意向协议中分包意向供应商应当符合本采购包专门面向的企业类型。）

2.符合性审查

2.1磋商小组依据磋商文件的规定，从响应文件的有效性、完整性和对磋商文件的响应程度进行审查，以确定是否对磋商文件的实质性要求作出响应。

2.2符合性审查中有任何一项未通过的，评审结果为未通过，未通过符合性审查的供应商按无效响应处理。

符合性审查表

采购包1：合同包一

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	响应文件的签署、盖章、涂改、删除、插字、公章使用等符合磋商文件要求；响应文件文件的格式、文字、目录等符合磋商文件要求或对投标无实质性影响。
4	主要商务条款	审查供应商出具的“满足主要商务条款的承诺”，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.响应文件应当对磋商文件提出的要求和条件作出明确响应并满足磋商文件全部实质性要求。
6	其他要求	磋商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。

3.磋商

磋商小组所有成员应当集中与单一供应商分别进行磋商，并给予所有参加磋商的供应商平等的磋商机会。

在磋商过程中，磋商小组可以根据磋商文件和磋商情况实质性变动采购需求中的技术、服务要求以及合同草案条款，但不得变动磋商文件中的其他内容。实质性变动的内容，须经采购人代表确认。

对磋商文件作出的实质性变动是磋商文件的有效组成部分，磋商小组应当及时通过政府采购云平台同时通知所有参加磋商的供应商。

供应商应当按照磋商文件的变动情况和磋商小组的要求重新提交响应文件，并由其法定代表人或授权代表签字或者加盖公章。由授权代表签字的，应当附法定代表人授权书。供应商为自然人的，应当由本人签字并附身份证明。

4.最后报价

磋商结束后，磋商小组应当要求所有实质性响应的供应商在规定时间内提交最后报价。最后报价是供应商响应文件的有效组成部分。

已提交响应文件的供应商，在提交最后报价之前，可以根据磋商情况退出磋商。

未在最终轮次规定时间内进行响应的，视为不再参与该政府采购活动。

5.政府采购政策功能落实

依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》等规定，对符合条件的小微企业、监狱企业或残疾人福利性单位给予价格扣除。

6、评标过程中出现下列情形之一的，评标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的次低报价供应商投标（响应）报价 50 %的，即投标（响应）报价<通过符合性审查的次低报价供应商投标（响应）报价× 50 %；

（3）.投标（响应）报价低于采购项目最高限价 45 %的，即投标（响应）报价<采购项目最高限价× 45 %；

（4）.评标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。

评标委员会启动异常低价投标（响应）审查后，属于前述第1项至第4项情形的，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。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。

7.综合评分

由磋商小组采用综合评分法对提交最后报价的供应商的响应文件和最后报价进行综合评分（得分四舍五入保留两位小数）。

采购包1：

采购包1：

评审内容		评审标准			
分值构成		技术部分80.00分 商务部分10.00分 报价得分10.00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

	总体物业管理服务方案	总体物业管理服务方案全面覆盖： ①服务目标、②管理原则、③服务模式、④服务流程优化、⑤服务沟通机制、⑥服务方案契合医院医疗属性、⑦管理体系科学性、⑧服务流程闭环、⑨响应时效承诺、⑩量化考核指标 10项内容，以上每项分值2分。单项内容编制完善、合理，符合项目实际需求，得2分；单项内容不够合理或不能完全满足项目实际需求，得1分；单项内容缺失或严重偏离项目需求不得分。	20.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

项目重点及难点分析	<p>针对本项目提出重点（难点）分析方案，方案覆盖内容包括：①多区域、多功能区的标准化服务与一体化管控、②重要检查、等级评审、大型会议及应急保障期间的服务保障、③复杂设备系统的多点位快速响应与预防性巡检统筹、④医院公共区域秩序维护与消防、治安风险防控、⑤多岗位服务人员的配置、管理与稳定性保障、⑥精细化保洁与医疗废物专项管理6项主要内容，每项分值2分。单项方案描述完善、合理，符合项目实际需要，得2分；单项方案描述不够完善（如无成因分析或未划分风险等或无应对措施）得1分；单项方案内容缺失或严重偏离项目需求不得分。</p>	12.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-----------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

分项目物业管理服务方案	分项目物业管理服务方案包括：①工程维修与设施运行管理方案、②环境卫生与感控管理方案、③秩序维护与消防安全管理方案、④医疗辅助服务方案、⑤后勤保障与应急服务方案等5项内容均独立成章（或节），方案内容包括实施计划、实施标准、执行流程等，每项分值2分。单项方案内容详细全面、科学合理、符合项目实际需要，得2分，共计10分；单项方案描述不够完善，但基本满足项目需求，得1分。单项内容缺失或严重偏离项目需求不得分。	10.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
-------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

技术评审	突发事件应急预案	<p>预案覆盖8类事件，内容包括：①消防火灾应急预案、②电梯困人救援应急预案、③治安突发事件（如可疑人员闯入/暴力冲突）应急预案、④设施设备重大故障（大面积停水停电、供氧/负压系统故障等）应急预案、⑤恶劣天气应对（防汛防涝、扫雪铲冰）应急预案、⑥医疗废物泄漏应急预案、⑦突发公共卫生事件应急预案、⑧其他重要风险预案 8项内容，项分值2分。单项突发事件处置预案完善（含响应流程、责任分工、处置措施），提供年度演练计划，得2分；单项预案描述不够完善（如处置流程不合理，年度演练计划不明确）得1分；单项内容缺失或严重偏离项目需求不得分。</p>	16.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

<p>服务质量保障体系与保障方案</p>	<p>质量保障体系与保障方案内容包含： ①制度标准与规范化建设方案、 ②组织架构、指挥与协调保障方案、 ③人员保障与团队建设方案、④ 全过程质量控制与风险预防方案、 ⑤监督考核、反馈与持续改进方案 5项核心内容，每项分值2分。单项 方案内容详细完善、覆盖物业服务 核心要素，措施方案明确合理、符 合项目采购需求得2分；单项内容 描述不合理、不完整、无具体实施 措施得1分；单项内容缺失或严重 偏离项目需求不得分。</p>	<p>10.0000</p>	<p>主观</p>	<p>封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明 材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应 提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会 保障资金的良好记录 的相关材料 具有良好的商业信誉 和健全的财务会计制 度的相关材料 具备履行合同所必需 设备和专业技术能力 的声明函 项目实施方案、质量 保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责 任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声 明函</p>
----------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------	-----------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

人员配置保障方案	人员配置保障方案需覆盖以下3项核心内容：①团队组织架构与人员配置规划、②关键人员资质与全员胜任力保障、③团队稳定性与后勤保障措施。每项分值2分。单项内容编制详细、可行，得2分；单项内容较完善，基本满足需求但细节不足，得1分；单项内容缺失或严重偏离项目需求不得分。	6.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函
----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------	----	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	进驻、接收与过渡期保障方案	方案内容包括：①进驻准备与动员方案、②全面接收与查验移交方案、③过渡期服务保障与应急兜底方案 3项内容，每项分值2分。单项方案结合项目实际目标明确、流程清晰、责任到人、措施具体，以确保在合同签订后7天内顺利完成进驻，实现物业服务的平稳、无缝衔接与过渡，得2分；单项方案流程模糊、责任不明、措施空泛、描述不合理或不完整得1分；单项内容缺失或严重偏离项目需求不得分。	6.0000	主观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 监狱企业证明文件 残疾人福利性单位声明函

商务评审	类似项目业绩	供应商（2023年1月1日至投标截止时间止）承揽过类似项目业绩每有1项得2.5分,最高得10分。（类似项目业绩以合同签订时间为准,响应文件须附业绩合同扫描件）	10.0000	客观	封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 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	<p>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。</p>	10.0000	客观	分项报价表 开标一览表 封面 目录 技术偏离表 缴纳投标保证金证明材料 投标人业绩情况表 项目组成人员一览表 投标人（供应商）应提交的相关证明 法定代表人授权委托书 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 依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录的相关材料 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度的相关材料 具备履行合同所必需设备和专业技术能力的声明函 项目实施方案、质量保证及售后服务承诺 投标人基本情况表 联合体协议 主要商务要求承诺书 投标人承诺函 其他材料 中小企业声明函 具有独立承担民事责任的能力证明文件 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
无					

8.汇总、排序

磋商小组根据综合评分情况，按照评审得分由高到低顺序推荐3名以上成交候选供应商，并编写评审报告。符合《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》相关规定的，可以推荐2家成交候选供应商。评审得分相同的，按照最后报价由低到高的顺序推荐。评审得分且最后报价相同的，按照技术指标优劣顺序推荐。

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、解决争议的方法等内容。

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、违约责任和解决争议的方法等适用《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.合同格式及内容

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： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 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）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 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）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 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： <input type="checkbox"/> 通过 <input type="checkbox"/> 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）	<input type="checkbox"/> 同意验收结论。 <input type="checkbox"/> 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：合同包一

通用分册：

详见附件：封面

详见附件：目录

详见附件：技术偏离表

详见附件：缴纳投标保证金证明材料

详见附件：投标人业绩情况表

详见附件：项目组成人员一览表

详见附件：投标人（供应商）应提交的相关证明

详见附件：法定代表人授权委托书

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：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：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：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：项目实施方案、质量保证及售后服务承诺

详见附件：投标人基本情况表

详见附件：联合体协议

详见附件：主要商务要求承诺书

详见附件：投标人承诺函

详见附件：其他材料

详见附件：中小企业声明函

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：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