

# 北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称：北京口腔医院新院后勤保障服务项目

项目编号：ZXHD24226

采购人：首都医科大学附属北京口腔医院

采购代理机构：北京中兴恒达招标有限公司

2024年6月

# 目录

第一章投标邀请 .....	1
第二章投标人须知 .....	5
第三章资格审查 .....	25
第四章评标程序、评标方法和评标标准 .....	28
第五章采购需求 .....	37
第六章 拟签订的合同文本 .....	91
第七章投标文件格式 .....	132

# 第一章 投标邀请

## 一、项目基本情况

1. 项目编号：ZXHD24226
2. 项目名称：北京口腔医院新院后勤保障服务项目
3. 项目预算金额：1254万元、项目最高限价（如有）：1254万元
4. 采购需求：

序号	标的名称	采购项目预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	后勤保障服务	1254	1项	北京口腔医院新院区位于北京市丰台樊家村，总建筑面积约 13.35 万平方米。现北京口腔医院新院区拟招后勤保障服务项目，主要负责保洁服务、综合服务、安保服务、运维服务等。（注：上述涉及物业管理服务部分仅指非办公场所）

5. 合同履行期限：服务期限：自签订合同之日起 6 个月

6. 本项目是否接受联合体投标：是 否。

## 二、申请人的资格要求（须同时满足）

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

项目不专门面向中小企业预留采购份额

本项目专门面向 中小 小微企业 采购。即：提供的服务全部由符合政策要求的中小企业承接。

本项目预留部分采购项目预算专门面向小微企业采购。对于预留份额，提供的服务由符合政策要求的小微企业承接。

预留份额通过以下措施进行：本项目专门面向中小企业采购；其中预留专门面向小微企业采购的份额为：338 万元，占本项目预留中小企业份额的 26.95%。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：    /    。

3. 本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

■否

□是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

### 3.2 其他特定资格要求：

①在“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的；或在“中国政府采购网”网站（www.ccgp.gov.cn）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的政府采购活动。

②供应商或其分包承担主体具有有效的保安服务许可证书，且证书服务范围中需具有“安全检查”内容。

## 三、获取招标文件

1. 时间：2024年6月12日至2024年6月19日，每天上午8:30至11:30，下午13:30至17:00（北京时间，法定节假日除外）。

2. 地点：北京市政府采购电子交易平台

3. 方式：供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<http://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/index.html#/home>）获取电子版招标文件。

4. 售价：0元。

## 四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2024年7月3日09点00分（北京时间）。

地点：北京市朝阳区裕民路12号元辰鑫大厦E1座405室。

## 五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

## 六、其他补充事宜

1. 本项目需要落实的政府采购政策：

（1）鼓励节能、环保政策：依据《财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知（财库〔2019〕9号）》执行。

（2）扶持中小企业政策：本项目评审时小型和微型企业产品享受10%的价格折扣。监狱企业视同小型、微型企业。残疾人福利性单位视同小型、微型企业。不重复享受政

策。注：专门面向中小企业采购的情形不享受中小企业扶持政策。

2. 本项目采用电子化与线下流程结合招标方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

### 3.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”—“操作指南”—“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

### 3.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“操作指南”—“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

### 3.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”—“工具下载”—“投标文件编制工具”下载相关客户端。

### 3.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。如供应商未在招标文件规定的期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取招标文件，其**投标无效**。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定时间内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的投标文件。

4. 关于本项目招标文件中选项标记的说明：标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

**七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。**

**1. 采购人信息**

名 称：首都医科大学附属北京口腔医院

地 址：北京市东城区天坛西里 4 号

联系方式：10-57099335

**2. 采购代理机构信息**

名 称：北京中兴恒达招标有限公司

地 址：北京市朝阳区裕民路 12 号元辰鑫大厦 E1 座 424 室

联系方式：010-82250125

**3. 项目联系方式**

项目联系人：朱国华、周连妹、尹胜阳、余冉冉

电 话：010-82250125

邮 箱：zhongxinghengda422@163.com

## 第二章投标人须知

### 投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。标记“■”的选项意为适用于本项目，标记“□”的选项意为不适用于本项目。

条款号	条目	内容	
2.2	项目属性	项目属性： ■服务 □货物	
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： □是 ■否	
2.4	核心产品	关于核心产品： ■本项目不适用。 □本项目 ___/___ 包为单一产品采购项目。 □本项目 ___/___ 包为非单一产品采购项目，核心产品为： ___/___。	
3.1	现场考察	■不组织 □组织，考察时间： ___/___年___/___月___/___日___/___点___/___分 考察地点： ___/___。	
	开标前答疑会	■不召开 □召开，召开时间： ___/___年___/___月___/___日___/___点___/___分 召开地点： ___/___。	
4.1	样品	投标样品递交： ■不需要 □需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求： ___/___； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： □不需要 □需要 (3) 样品递交要求： ___/___； (4) 未中标人样品退还： ___/___； (5) 中标人样品保管、封存及退还： ___/___； (6) 其他要求（如有）： ___/___。	
5.2.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业：	
		标的名称	中小企业划分标准所属行业
		后勤保障服务	物业管理
9.1	多个采购包	是否允许同一投标人中标多个采购包： 不允许（本项目不适用）	

条款号	条目	内容
11.2	投标报价	<p>投标报价的特殊规定：</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>无</p> <p><input type="checkbox"/>有，具体情形：___/___。</p>
12.1	投标保证金	<p>投标保证金金额：<u>19</u>万元</p> <p>投标保证金收受人信息：</p> <p>保证金收款人：<u>北京中兴恒达招标有限公司</u></p> <p>开户行：<u>中国工商银行股份有限公司北京马甸支行</u></p> <p>账号：<u>0200025619200063450</u></p> <p><u>注：投标人以网上银行支付形式支付投标保证金的，应在汇款时备注“ZXHD24226 投标保证金”。</u></p> <p><u>特别提醒：采用网上银行支付形式提交投标保证金的，一般可以实时入账，投标人须确保投标保证金按时到账。采用支票形式的，投标人则应充分考虑支票入账所需的时间，以确保投标保证金能按时进入指定账户。根据银行信息交换和付款时间，支票从递交至实际入账一般需要 4-5 个工作日。如因投标人未及时提交支票或提交的支票不符合银行委托收款要求（如污损、折叠、胶装等）等原因而导致投标保证金不能按时进入指定账户的，将按照招标文件第二章 投标人须知第 12.3 条的规定处理。</u></p>
12.7.2		<p>投标保证金可以不予退还的其他情形：</p> <p><input type="checkbox"/>无</p> <p><input checked="" type="checkbox"/>有，具体情形：</p> <p>(1) 在投标有效期内，投标人擅自撤销投标的；</p> <p>(2) 中标人不按规定与采购人签订合同的；</p> <p>(3) 中标人不按招标文件要求提交履约保证金的（如有要求）；</p> <p>(4) 投标人存在的串通投标情形的；</p> <p>(5) 中标人不按招标文件要求缴纳招标代理费。</p>
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 <u>90</u> 日历天。
15.1	投标文件的提交	<p>《资格证明文件》：正本：1份、副本：7份；</p> <p>《商务技术文件》：正本：1份、副本：7份；</p> <p>除上述文件外，还须单独递交《开标一览表》1份；《投标文件电子文档》（U盘）1份。</p> <p>注：</p> <p>1. 《投标文件电子文档》（U盘）应包含：</p> <p>(1) 《资格证明文件》和《商务技术文件》签字盖章正本扫描件1份；</p> <p>(2) 《资格证明文件》和《商务技术文件》可编辑的Word格式文件1份。</p> <p>2. 投标人需将《资格证明文件》、《商务技术文件》及《投标文件电子文档》、《开标一览表》分开单独密封并在封套上标注《资格证明文件》、《商务技术文件》、《投标文件</p>



条款号	条目	内容
		电子文档》、《开标一览表》的字样。
16.1	投标截止时间	投标截止时间：2024年7月3日09点00分（北京时间）
18.1	开标时间和开标地点	开标时间：2024年7月3日09点00分（北京时间） 开标地点：北京市朝阳区裕民路12号元辰鑫大厦E1座405室
22.1	确定中标人	中标候选人并列的，采购人是否委托评标委员会直接确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是 中标候选人并列的，按照以下方式确定中标人： <input checked="" type="checkbox"/> 得分相同的，以投标报价低者为中标人；得分且投标报价均相同的，以第四章二、评标标准技术部分得分高者为中标人；得分、投标报价相同且技术部分得分也相同的，由评标委员会随机抽取 <input type="checkbox"/> 随机抽取
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包： <input type="checkbox"/> 不允许 <input checked="" type="checkbox"/> 允许，具体要求： （1）可以分包履行的具体内容： <u>安保服务</u> ； （2）允许分包的金额或者比例： <u>338万元</u> ； （3）其他要求： ①如安保服务分包的，须按招标文件格式在提供拟分包情况说明后，同时提供分包承担主体的法人、其他组织或者自然人的证明文件、资格条件承诺书（资格条件承诺书加盖分包承担主体公章）及分包承担主体资质证书。资格审查时，采购代理机构审查该分包承担主体的信用记录情况。 ②分包承担主体资质要求：具有有效的保安服务许可证书，且证书服务范围中需具有“安全检查”内容。 ③采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为：物业管理，可分包部分：“安保服务”的中小企业划分标准所属行业为 <u>租赁和商务服务业</u> 。 ④分包内容专门面向小微企业。
26.1.1	询问	询问送达形式：电话或邮件
26.3	联系方式	接收询问和质疑的联系方式 联系部门： <u>北京中兴恒达招标有限公司综合部</u> ； 联系电话： <u>010-82252237</u> ； 通讯地址： <u>北京市朝阳区裕民路12号元辰鑫大厦E1座424室</u> 。
27.1	代理费	收费对象： <input type="checkbox"/> 采购人 <input checked="" type="checkbox"/> 中标人 收费标准：招标代理费按以下收费标准收取；

条款号	条目	内容			
		费率 服务类型 中标金额（万元）	货物	服务	工程
		100 以下	1.50%	1.50%	1.00%
		100-500	1.10%	0.80%	0.70%
		500-1000	0.80%	0.45%	0.55%
		1000-5000	0.50%	0.25%	0.35%
		5000-10000	0.25%	0.10%	0.20%
		10000-100000	0.05%	0.05%	0.05%
		100000 以上	0.01%	0.01%	0.01%
		注：上述代理服务收费以中标金额为基准，按照差额定率累进法计算。 缴纳时间：领取中标通知书的同时。			

# 投标人须知

## 一说明

- 1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体
  - 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
  - 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：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。
  - 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。
- 2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品
  - 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
  - 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
  - 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
  - 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。
- 3 现场考察、开标前答疑会
  - 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
  - 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。
- 4 样品
  - 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
  - 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）
  - 5.1 采购本国货物、工程和服务
    - 5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政

府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第四章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.2.1 中小企业定义：

5.2.1.1 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。关于中小企业的相关规定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）。

5.2.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

- （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。

5.2.1.3 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，不享受中小企业扶持政策。

5.2.1.4 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。

5.2.2 在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.2.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.2.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.2.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.2.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

5.2.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；

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

5.2.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。

在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。

5.2.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。

5.2.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。

5.2.6 小微企业价格评审优惠的政策调整：见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

### 5.3 政府采购节能产品、环境标志产品

5.3.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。

5.3.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构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。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

5.3.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.3.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

### 5.4 正版软件

5.4.1 依据《财政部国家发展改革委信息产业部关于印发无线局域网产品政府采购实施意见的通知》（财库〔2005〕366号），采购无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，优先采购符合国家无线局域网安全标准（GB 15629.11/1102）并通过国家产品认证的产品。其中，国家有特殊信息

安全要求的项目必须采购认证产品，否则**投标无效**。财政部、国家发展改革委、信息产业部根据政府采购改革进展和无线局域网产品技术及市场成熟等情况，从国家指定的认证机构认证的生产厂商和产品型号中确定优先采购的产品，并以“无线局域网认证产品政府采购清单”（以下简称清单）的形式公布。清单中新增认证产品厂商和型号，由财政部、国家发展改革委、信息产业部以文件形式确定、公布并适时调整。

5.4.2 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

## 5.5 网络安全专用产品

5.5.1 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品，应当在国家互联网信息办公室会同工业和信息化部、公安部、国家认证认可监督管理委员会统一公布和更新的符合要求的网络关键设备和网络安全专用产品清单中。

## 5.6 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）

5.6.1 为全面推进本北京挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合北京市和国家的VOCs含量限值标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购。

## 5.7 采购需求标准

5.7.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）：为助力打好污染防

治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.7.2 绿色数据中心政府采购需求标准（试行）：为加快数据中心绿色转型，根据财政部生态环境部工业和信息化部关于印发《绿色数据中心政府采购需求标准（试行）》的通知（财库〔2023〕7号），本项目如涉及绿色数据中心，则具体要求见第五章《采购需求》。

## 6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

## 二 招标文件

### 7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

### 8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提



供的信息有误导导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

- 8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

### 三投标文件的编制

#### 9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

- 9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。是否允许同一投标人对多个采购包进行投标时中标多个采购包见《投标人须知资料表》。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆开投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。
- 9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。
- 9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

#### 10 投标文件构成

- 10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。
- 10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

- 10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。
- 10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。
- 10.5 投标人认为应附的其他材料。
- 11 投标报价
- 11.1 所有投标均以人民币报价。
- 11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。
- 11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；
- 11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关服务费用。
- 11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。
- 11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。
- 12 投标保证金
- 12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金，并作为其投标的一部分。
- 12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。
- 12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构。由于到账时间晚于投标截止时间的，或者票据错误、印鉴不清等原因导致不能到账的，其**投标无效**。
- 12.4 投标保证金（保函）有效期同投标有效期。

- 12.5 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。
- 12.6 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：
- 12.6.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；
- 12.6.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；
- 12.6.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；
- 12.6.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。
- 12.7 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：
- 12.7.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；
- 12.7.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。
- 13 投标有效期
- 13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。
- 14 投标文件的签署、盖章
- 14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用签章或手写签名；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等）应装订在投标文件正本中。
- 14.2 招标文件要求的盖章，一般是指加盖投标人单位公章。

## 四投标文件的提交

- 15 投标文件的提交
- 15.1 投标人根据招标文件《投标人须知资料表》的要求编制、密封并提交投标文件，包括投标文件正本、副本和电子文档，同时需要单独密封一份开标一览表、一份投标文件电子文档。投标文件的副本可以是投标文件正本的复印件，投标文件电子文档的要求详见《投标人须知资料表》。投标人不得对电子文

档进行任何方式的加密处理或设置任何形式的文件访问（读取、修改、复制或打印等）限制或密码。

15.2 投标文件应当用不能被他人知悉或更换投标文件内容的方式密封。投标人应将《资格证明文件》、《商务技术文件》、《投标文件电子文档》、《开标一览表》分开单独密封并在封套上标注《资格证明文件》、《商务技术文件》、《投标文件电子文档》、《开标一览表》的字样。投标人需在封口处加盖投标单位公章，或由投标人法定代表人或委托代理人签字。采购人及采购代理机构拒绝接受以电报、传真、电子邮件、微信或其他电子传输形式提交的投标文件，提交投标保证金的情形除外。

15.3 所有包装封皮和信封上均应：

（1）注明招标公告中指定的项目名称、招标编号、分包名称及包号（如有）、投标人名称和“在（开标时间）之前不得启封”的字样。

（2）在封口处加盖投标人公章，或由法定代表人或委托代理人签字。

15.4 **如果投标文件未按上述要求密封，将被拒绝接收。**

## 16 投标截止时间

16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将投标文件提交至招标文件规定的地点。本项目投标截止时间和投标文件提交地点要求见《投标人须知资料表》

## 17 投标文件的接收、修改与撤回

17.1 递交投标文件以后，如果投标人要进行修改，须提出书面通知并在投标截止时间前送达开标地点。投标人对投标文件的修改通知应按本须知的规定编制、签署、密封和标记。采购人和采购代理机构对满足上述要求的修改将予以接收，并视其为该投标人投标文件的组成部分。

17.2 递交投标文件以后，如果投标人要进行撤回的，须提出书面通知并在投标截止时间前送达开标地点，采购人和采购代理机构将予以接受。

17.3 在投标截止时间之后，投标人不得对其投标文件做任何修改。

17.4 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

## 五开标、资格审查及评标

## 18 开标

18.1 采购人和采购代理机构将按《投标人须知资料表》中规定的开标时间和地点组织公开开标并邀请所有投标人代表参加。

投标人不足 3 家的，不予开标。

18.2 开标时，由投标人或其推选的代表检查自己或所代表的投标文件的密封情况，经记录后，由采购人或采购代理机构当众拆封开标一览表，宣读投标人在开标一览表中所填写的全部内容。

开标时未宣读的投标价格、价格折扣等实质内容，评标时不予承认。

18.3 采购人或采购代理机构将对开标过程进行记录，由参加开标的各投标人代表和相关工作人员签字确认，并存档备查。

投标人未派代表参加开标的，视同该投标人认可开标过程和开标结果。

18.4 投标人代表对开标过程或开标记录有疑义的，以及认为开标现场采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。

## 19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

## 20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次招标采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》（财库〔2016〕125 号）的规定。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

## 21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

# 六确定中标

## 22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，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中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托

评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》规定确定中标人。

## 23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起2个工作日内，在北京市政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为1个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

## 24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 符合专业条件的供应商或者对招标文件作实质响应的供应商不足三家的；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由通知所有投标人。

## 25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起30日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件

且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

## 26 询问与质疑

### 26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法提出询问，并按《投标人须知资料表》载明的形式送达采购人或采购代理机构。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，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。

### 26.2 质疑

26.2.1 投标人认为采购文件、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，由投标人派授权代表以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。

26.2.2 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.3 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。

26.2.4 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

## 27 代理费

27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

## 中小企业划型标准规定

一、根据《中华人民共和国中小企业促进法》和《国务院关于进一步促进中小企业发展的若干意见》(国发〔2009〕36号),制定本规定。

二、中小企业划分为中型、小型、微型三种类型,具体标准根据企业从业人员、营业收入、资产总额等指标,结合行业特点制定。

三、本规定适用的行业包括:农、林、牧、渔业,工业(包括采矿业,制造业,电力、热力、燃气及水生产和供应业),建筑业,批发业,零售业,交通运输业(不含铁路运输业),仓储业,邮政业,住宿业,餐饮业,信息传输业(包括电信、互联网和相关服务),软件和信息技术服务业,房地产开发经营,物业管理,租赁和商务服务业,其他未列明行业(包括科学研究和技术服务业,水利、环境和公共设施管理业,居民服务、修理和其他服务业,社会工作,文化、体育和娱乐业等)。

四、各行业划型标准为:

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

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

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

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

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

(六)交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小



微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

（十二）软件和信息技术服务业。从业人员 300 人以下或营业收入 10000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 100 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 10 人及以上，且营业收入 50 万元及以上的为小型企业；从业人员 10 人以下或营业收入 50 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

六、本规定适用于在中华人民共和国境内依法设立各类所有制和各种组织形式的企业。个体工商户和本规定以外的行业，参照本规定进行划型。

七、本规定的中型企业标准上限即为大型企业标准的下限，国家统计局据此制定大中小微型企业的统计分类。国务院有关部门据此进行相关数据分析，不得制定与本规定不一致的企业划型标准。

八、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门根据《国民经济行业分类》修订情况和企业发展变化情况适时修订。

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

十、本规定自发布之日起执行，原国家经贸委、原国家计委、财政部和国家统计局 2003 年颁布的《中小企业标准暂行规定》同时废止。

## 第三章资格审查

### 一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人或采购代理机构将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足3家的，不进行评标。

### 二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加响应的，应供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的复印件，加盖投标人公章（自然人投标的，其证明文件无需加盖公章）
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后 1 小时内； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其 <b>投标无效</b> 。分包形式投标的，投标人或分包承担主体存在不良信用记录，均视同存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人或采购代理机构查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。  1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。  2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向小微企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向小微企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件，加盖投标人公章
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	<p>1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。</p> <p>2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2 的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表 3-2 及 3-3 项规定。</p> <p>3、本表序号 3-4 项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的<b>投标无效</b>。</p> <p>7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。</p>	提供《联合协议》原件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织	格式见《投标文件格式》
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的复印件，加盖投标人公章
4	投标保证金	按照招标文件的规定提交投标保证金。	提供提交投标保证金凭证/ 交款单据复印件并加盖投标人公章

# 第四章 评标程序、评标方法和评标标准

## 一、评标方法

### 1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

### 符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆开投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应（如有）	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	本项目“安保服务”允许分包，如供应商拟对该部分内容进行分包时，必须提供拟分包情况说明（不分包无须提供）；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定；且提供了加盖分包承担主体公章的分包承担主体的法人、其他组织或者自然人的证明文件、加盖分包承担主体公章的资格条件承诺书及加盖分包承担主体公章的分包承担主体资质证书复印件。（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或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，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	<p>国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件复印件：</p> <p>1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书；</p> <p>2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求）</p> <p>3) 国家有特殊信息安全要求的项目，采购产品涉及无线局域网产品和含有无线局域网功能的计算机、通信设备、打印机、复印机、投影仪等产品的，投标产品须为符合国家无线局域网安全标准(GB 15629.11/1102)并通过国家产品认证的产品；</p> <p>4) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的 VOCs 含量限制标准。</p>
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

## 2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，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（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）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。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 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，有权要求该投标人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；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。
- 2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆开投标，其**投标无效**。
- 2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：
- 2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：
- 有，具体规定为：\_\_\_/\_\_\_
- 无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。
- 2.4.2 单独递交的开标一览表（报价表）与投标文件中开标一览表（报价表）内容不一致的，以单独递交的开标一览表（报价表）为准；
- 2.4.3 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；
- 2.4.4 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- 2.4.5 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- 2.4.6 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。



- 2.4.7 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。
- 2.5 落实政府采购政策的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。
- 2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予10%的扣除，用扣除后的价格参加评审。注：专门面向中小企业采购的情形不享受中小企业扶持政策。
- 2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予 4%的扣除，用扣除后的价格参加评审。
- 2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。
- 2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。
- 2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。
- 2.5.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。
- 2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》（见附件）的，视同小微企业。
- 2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的

优惠政策。

### 3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

#### 3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

综合评分法，指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中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

最低评标价法，指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中标候选人的评标方法。

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

随机抽取

其他方式，具体要求：\_\_\_/\_\_\_

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）\_\_\_/\_\_\_。

3.2.4 关于无线局域网认证产品政府采购清单中的产品，优先采购的具体规定（如涉及）\_\_\_/\_\_\_。

### 4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）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，评标委员会按照下述规定确定一个投

标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

随机抽取

其他方式，具体要求：\_\_\_\_/\_\_\_\_

4.2 采用综合评分法时，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。投标报价相同的按照技术部分得分由高到低顺序排列。投标报价相同且技术部分得分也相同的，由评标委员会采用随机抽取的方式确定排序。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的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。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或投标文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目评标委员会推荐3名中标候选人。

## 5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，有向采购人、采购代理机构或者有关部门报告的职责。

## 二、评标标准

### 1. 评分标准

序号	评分标准	分值	备注
1	价格部分	10	详细的评审内容见下述评分标准
2	商务部分	15	
3	技术部分	75	
合计		100	

#### 1.1 价格部分（10分）

序号	评分因素分项	分值	评分细则
1	价格部分	10	<p>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，其价格分为满分。其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：</p> <p>投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 分值。</p> <p>注：此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4及2.5。</p>

#### 1.2 商务部分（15分）

序号	评分因素分项	分值	评分细则
1	业绩评价	10	<p>提供投标人自2021年6月1日至今承担过的同类物业服务业绩（服务内容至少包括下述任意两项：保洁服务、电梯运行服务、日常维修服务），每提供一项合格业绩得2分，最高得10分。</p> <p>注：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 应提供合同首页、合同金额页、日期页、盖章页复印件，否则不予认可。</li> <li>2. 业绩合同日期以合同签署日期为准，未标明合同签署日期的，评审委员会有权不予认可。</li> <li>3. 与同一采购人签订的不同服务时间的多个合同按1项合同计算。</li> </ol>
2	对招标文件合同条款的响应程度	5	<p>根据投标人对招标文件合同条款的响应程度进行评审，全部满足招标文件合同条款无偏离得5分，否则不得分。</p>

#### 1.3 技术部分（75分）

序号	评分因素分项	分值	评分细则
1	对采购需求的响应情况	35	<p>投标文件对招标文件技术要求的响应完全满足招标文件要求得35分，一项普通技术指标不满足扣0.1分，本项分值扣完为止。</p>

2	总体服务方案	10	根据提出的总体服务方案（包括但不限于总体设想、策划、实施计划、质量保障等）进行综合评审： 服务方案详细、完善，合理性、可行性强得 10 分； 服务方案基本详细、完善，部分具有合理性、可行性，得 7 分； 服务方案不详细，部分具有合理性、可行性得 4 分； 服务方案不详细，缺少合理性和可行性得 1 分； 未提供不得分。
3	感控方案	5	根据提供预防交叉感染控制方案进行综合评审： 感控方案合理可行，措施得当、及时有效得 5 分； 感控方案基本合理可行，部分措施得当、有效得 3 分； 感控方案不合理，措施不得当、缺少有效性得 1 分； 未提供不得分。
4	团队成员	5	投标人拟派本项目的管理岗人员满足招标文件要求，提供了详细的人员名单及相应的学历证书、职称证书得 5 分；否则不得分。
5	培训方案	5	根据提供培训方案（至少包含：岗位培训计划、有培训提纲内容、考核标准）进行综合评审： 培训方案合理完整，措施得当、及时有效得 5 分； 培训方案基本合理完整，部分措施得当、有效得 3 分； 培训方案不合理，措施不得当、缺少有效性得 1 分； 未提供不得分。
6	应急预案	5	根据投标人提供的针对本项目的应急预案情况进行综合评审： 方案完善、合理，切实可行得 5 分； 方案完善程度一般、合理性一般，可行性一般得 3 分； 方案不够完善、不够合理，可行性较差得 1 分； 未提供不得分。
7	管理制度	5	供应商提供针对本项目中相关管理制度情况进行综合评审： 管理制度全面、合理，针对性强得 5 分； 管理制度全面性一般、合理程度一般，针对性一般得 3 分； 管理制度不够全面、合理，针对性较差得 1 分。 未提供不得分。
8	进驻方案	5	根据供应商提供的进驻方案情况进行综合评审： 方案完善、合理，切实可行得 5 分； 方案完善程度一般、合理性一般，可行性一般得 3 分； 方案不够完善、不够合理，可行性较差得 1 分； 未提供不得分。

## 第五章采购需求

### 一、采购标的

#### (一) 采购标的:

序号	标的名称	采购项目预算金额(万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	后勤保障服务	1254	1项	北京口腔医院新院区位于北京市丰台樊家村,总建筑面积约13.35万平方米。现北京口腔医院新院区拟招后勤保障服务项目,主要负责保洁服务、综合服务、安保服务、运维服务等。(注:上述涉及物业管理服务部分仅指非办公场所)

(二) 项目背景/项目概述:北京口腔医院新院区位于北京市丰台樊家村,总建筑面积约13.35万平方米。现北京口腔医院新院区拟招后勤保障服务项目,主要负责保洁服务、综合服务、安保服务、运维服务等。(注:上述涉及物业管理服务部分仅指非办公场所)

### 二、商务要求

#### (一) 服务期限及地点

1. 服务期限:自签订合同之日起6个月
2. 服务地点:首都医科大学附属北京口腔医院新院

(二) 付款条件(进度和方式):详见第六章《拟签订的合同文本》

(三) 包装和运输(如适用,须满足《关于印发〈商品包装政府采购需求标准(试行)〉、〈快递包装政府采购需求标准(试行)〉的通知》(财办库〔2020〕123号))

### 三、技术要求

#### (一) 基本要求

1. 采购标的需实现的功能或者目标

本次招标采购是北京口腔医院新院后勤保障服务项目,投标人应根据招标文件所提出的服务要求,以优良的服务和优惠的价格,充分显示自己的竞争实力。

2. 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

投标人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。

## （二）服务内容及要求

1. 总体要求：做好高质量后勤保障服务工作，提供“一站式”后勤服务，包括院区非办公区域的保洁服务、综合服务、安保服务、运维服务”。

### 2. 主要内容、范围：

2.1 保洁服务(非办公区域)：医疗区域（包括：门急诊楼、住院楼、科教楼）的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；生活、医疗垃圾的收集、清运至指定位置；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；医疗区卫生清洁；地面墙面日常维护保养；楼内外的杂物清理；门前三包中的卫生工作；定期专项物业保洁工作；采购人要求配合的其他工作。

2.2 综合服务：日常综合服务项目包括门急诊楼的电梯运行服务、病房值守、物品配送服务、浴室管理员、各院区间物资配送、司机班运行服务等。

2.3 运维服务：院区内承接查验工作、维保期内院区的巡检报修、维修任务派发及追踪；锅炉房值守、热站冷站值守及水质检测工作、污水处理站的运行值守、保养、检修、二次供水巡视检测、轨道物流运营值守、楼宇自控值机服务及“一站式”24小时值班服务、气泵房运营值守、净化空调运营值守、日常维修服务。

2.4 安保服务：门急诊楼的安检服务及秩序维护服务；门急诊楼中控室（消防、治安）监控服务；门、急诊楼的安防服务、巡逻及突发事件处置；处突小组的拉练、应急防暴、消防、治安等应急处置工作等。

### 3. 人员配备要求

3.1 岗位设置：北京口腔医院新院区拟采用一站式后勤服务模式，按照各岗位工作时间分析，拟设置服务人员岗位共计 312 个，包含：管理岗、保洁岗、综合岗、安保岗、运维岗等。

具体明细如下：

3.1.1 管理岗：管理团队将以扁平化高效集约管理为目标，设置精简的管理团队，做好医院管家工作。管理团队拟配置管理岗位 6 个。其中包含：项目经理 1 人、项目副经理 1 人、后勤指导专员 1 人、行政人员 3 人。

注：此处的管理岗与下文 3.1.2、3.1.3、3.1.4、3.1.5 各岗位中的管理人员（如：保洁岗中的主管、副主管）不得重复。

3.1.2 保洁岗：根据新院区预计需求，配备主管 1 人、副主管 1 人，各类保洁岗共计 111 人，全面负责门急诊、住院保健楼、科研楼、地下公区、外围保洁、垃圾清运、专项保洁等院区内日常保洁工作，确保各项保洁服务质量。

3.1.3 综合岗：配备主管 1 人，副主管 2 人，病房值守 8 人，货物配送 4 人、司梯岗 9 人，浴室管理岗 3 人，公车司机 4 人。

3.1.4 运维岗：结合项目处于维保期的运行状态，运维服务团队将以巡检及值守为主要工作，积极配合维保单位做好项目维保期运维工作。综合运维主管岗 1 人，副主管 3 人、锅炉值守 8 人、污水处理岗 4 人、轨道物流值守 4 人，智能楼宇值守 4 人、气泵房值守 4 人、净化空调值守 4 人、制冷站值守 4 人、综合维修岗 18 人。

注：锅炉、配电、气泵、污水站、医疗垃圾站等重点岗位人员定期职业病体检

3.1.5 安保岗：保安队长 1 人，安全主管 2 人，保安岗 56 人，安检岗 16 人，处突岗 20 人，中控岗 13 人。

### 3.2 人员管理

新院区后勤保障人员分别由总务处、保卫处、医学工程处三个部门联合管理：

3.2.1 总务处管理：保洁服务（（非办公区域））、综合服务、运维服务（除气泵房值守服务）；

3.2.2 保卫处管理：安保服务；

3.3.3 医学工程处管理：气泵房值守服务；

3.3.4 以上三个部门分别对所管理项目制定相应管理制度、考核标准等管理规范，并对日常保障工作进行日常管理以及评价打分，总务处根据评价打分统一申请服务费用的支付。

## 4. 服务要求

### 4.1 管理岗服务要求

#### 4.1.1 管理岗主要人员要求

##### 4.1.1.1 项目经理要求

4.1.1.1.1 具有本科（含）及以上学历的同等能力，年龄在 40 岁以下。

4.1.1.1.2 具有大型公建项目经理经验。



4.1.1.1.3 具有大型公建项目承接查验经验。

4.1.1.2 项目副经理要求

4.1.1.2.1 具有本科（含）及以上学历的同等能力，年龄在 45 岁以下。

4.1.1.2.2 具有大型公建项目管理经验。

4.1.1.2.3 具有大型公建项目承接查验经验。

4.1.1.3 后勤指导专员要求

4.1.1.3.1 具备三十年以上丰富医院后勤保障运营管理经验

4.1.1.3.2 具有暖通、配电、锅炉等高级工程师职称。

4.1.1.4 行政人员要求

具有大专（含）及以上学历的同等能力，年龄在 45 岁以下，能够熟练使用 office 等操作系统。

4.1.2 主要人员配置要求

岗位	人数	备注
项目经理	1	
项目副经理	1	
后勤指导专员	1	
行政人员	3	
小计	6	

4.2 保洁服务要求

4.2.1 服务内容：保洁服务负责院区域内医疗区域（包括：门急诊楼、住院楼、科教楼）及院内区域的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；生活、医疗垃圾的收集、分类、清运至指定位置；车库卫生清洁；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；地面、墙面日常维护保养；生活垃圾分类的日常工作；医疗区卫生清洁；楼内外的杂物清理工作；门前三包中的卫生工作；定期专项物业保洁工作；配合做好院内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

#### 4.2.2 服务范围：

4.2.2.1 门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）。

4.2.2.2 生活、医疗垃圾收集、清运。

4.2.2.3 车库卫生清洁。

4.2.2.4 药库卫生清洁。

4.2.2.5 门急诊楼门前广场卫生清洁

4.2.2.6 地面、墙面日常维护保养。

4.2.2.7 生活垃圾分类的日常工作。

4.2.2.8 医疗区卫生清洁。

4.2.2.9 楼内、外的杂物清理工作。

4.2.2.10 门前三包中的卫生工作。

4.2.2.11 院区内绿化养护工作及门前三包中的绿化工作。

#### 4.2.3 总体要求

4.2.3.1 按需应承担医院内所有实质物品表面清洁消毒工作。特别是在上级部门有应急检查时，务必配合完成所要求。

4.2.3.2 清洁消毒效果应符合《北京市医疗机构环境清洁卫生技术与管理规范》及北京口腔医院环境清洁消毒管理等相关制度要求，供应商应定期进行质控，考查实际操作中制度的落实情况，对我院相关部门下发的整改单做到及时整改落实。保洁工作遵循国家规范《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》(WS/T512—2016)标准的要求。

#### 4.2.4 基本要求：

4.2.4.1 保洁服务人员应具备一定文化程度，身体健康，男性、女性均可，年龄要求为：男性 60 岁及以下；女性 55 岁及以下。

4.2.4.2 需具备承担采购人保洁服务要求，具有符合环境治理服务需求，能够执行采购人规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要投标人为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；

#### 4.2.4.3 保洁服务用具用品使用要求：

整体要求：提供的服务应符合《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范 (WS/T512-2016)》的相关规定。

#### 4.2.4.4 具体要求：

4.2.4.4.1 采用洗地吸干机对大面积地面实行清洁卫生。

4.2.4.4.2 清洁工具分区使用，实行颜色标记。

4.2.4.4.3 使用微细纤维材料的擦拭毛巾和地巾，地巾为扁平可脱卸式，使用后集中清洗、消毒，干燥保存。

4.2.4.4.4 使用的清洁剂、消毒剂 and 地面保护材料应符合国家相关标准，使用方法应严格按照使用说明书：配制浓度、作用时间和更换频率应符合相关感控规范要求。

4.2.4.4.5 清洁消毒应循单元化操作，消毒溶液现配现用，严禁将使用(污染)后的擦拭毛巾地巾“二次浸泡”至清洁/消毒溶液中。

4.2.4.4.6 复用洁具的清洗消毒应符合相关感控规范的要求，擦拭毛巾、地巾使用机械清洗、热力消毒、机械干燥、清洁保存。

4.2.4.4.7 环境卫生服务使用的生活垃圾袋、清洁剂、消毒剂、机械保洁维护剂等消耗物品均包含在合同金额内，垃圾桶由采购人提供。

4.2.4.5 保洁人员要求具备对工作负责的精神服从管理，诚实、踏实、肯干、有医院保洁工作经验，挂胸牌着工装（投标人提供）上岗，进行岗位知识培训后上岗。明确保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行，保证服务标准达到采购人感染办的要求。

4.2.4.6 锐器盒、扎扣、医疗垃圾袋等与医疗垃圾相关的消耗品及洗手液、大盘纸、喷香罐等客用物耗均由采购人承担。

4.2.4.7 如遇突发事件，投标人按采购人要求积极配合，妥善处理，由此产生的有关物资费用由采购人承担。

4.2.5 上岗员工基本素质要求：

4.2.5.1 遵守采购人的各项制度，不散布有损所采购人形象的言论或行为；

4.2.5.2 不故意破坏、不损坏院内公共设施、设备；

4.2.5.3 使用规范、文明礼貌用语，不与病人、家属、医护发生争执冲突；

4.2.5.4 不在服务区域内嬉笑、追逐打闹、倚墙靠门、坐病区就诊椅；

4.2.5.5 工作期间不能擅自离岗，收集倒卖垃圾，租床；

4.2.5.6 员工制服干净整齐，无大块污渍；

4.2.5.7 工鞋干净，穿深色袜子，不踩鞋跟；

4.2.5.8 正确佩戴工牌、笑脸，短发梳理整齐，长发盘好带头花。

4.6 服务标准：

4.2.6.1 入口和大厅：烟头、纸片数量不超过 1 个（检查发现后 30 分钟内清理完毕）垃圾桶、烟灰桶：垃圾袋套法规整卷紧边缘，每天定时清理垃圾，内部垃圾数量不超过桶内 2/3，外表整洁无痰迹。（清洁周期内清理完毕）；

4.2.6.2 防护地垫：地垫干净、铺放平整；楼顶平台：明沟畅通，大件垃圾不超过 5 个，停留时间不能超过检查周期（以周检查为准）；

4.2.6.3 通道：蜡面或晶硬层光亮，烟头、废纸等垃圾数量每 30 平米不超过 1 个，墙壁开关干净，橱窗内小广告数量不超过 1 个，灭火器箱后面无垃圾；

4.2.6.4 楼梯及楼梯间：地面上烟头、废纸等垃圾数量每层不超过 1 个，毛巾擦拭扶手无尘土，管道检查口内无垃圾；

4.2.6.5 天花板、排风口：距 1 米处目视无蜘蛛网，无灰尘；

4.2.6.6 候诊椅：椅、台摆放整齐，表面无垃圾，定期进行彻底清洁、消毒灯伞；

4.2.6.7 灯具：距 1 米处目视无灰尘；

4.2.6.8 玻璃门窗：没有手印和其他污痕（雨季根据情况随时清洁）；

4.2.6.9 公共卫生间：

4.2.6.9.1 墙面瓷砖、门窗无明显灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍；

4.2.6.9.2 墙面、卫生间隔板、墙壁上无手写、粘贴小广告；

4.2.6.9.3 地面无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头，镜面明亮，面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍，大、小便器无尿碱、内外洁净、喷水嘴洁净流畅，烘手器、皂液盒、隔板、顶板、手纸架无印迹、污渍、光亮洁净。

4.2.6.9.4 纸篓内污物量不超过桶体，洁净，卫生洁具每日全面清洁消毒。

4.2.6.9.5 卫生间无异味、无蚊蝇。

4.2.6.10 病房公共卫生间、洗漱间：

4.2.6.10.1 墙面瓷砖、门窗无灰尘，天花板、灯具目视无灰尘，地面无大面积水渍，无刺鼻异味，梳妆镜明亮，面台无大面积水渍，防滑脚垫铺放平整；

4.2.6.10.2 墙面、卫生间隔板、墙壁上无手写、粘贴小广告；

4.2.6.10.3 开水器上面无摆放物品，淋浴间内墙壁无霉，窗台干净无尘、无杂物；

4.2.6.10.4 协助采购人更换喷香罐（投标人提供所更换的数量）；

4.2.6.11 治疗室、药疗室、护士站：地面无垃圾，不锈钢柜表面目视光亮无尘，洗手池目视无水垢，护士台表面无尘；

4.2.6.12 指示标牌和标识：目视无污渍、灰尘，无小广告；

4.2.6.13 医疗区、医护休息室：地面无杂物、家具及壁架目视无尘土，洗手池目视无水垢。

4.2.6.14 病房：床表面无污迹，床下无垃圾，小桌表面干净，小桌后无垃圾，氧气盒、治疗带表面毛巾擦拭无尘土，地面蜡面完整，目视光亮无尘、无垃圾。

4.2.6.15 外围、三包地段无烟头、无塑料袋、无痰渍、无杂物、无纸屑，雪天及时扫雪铲冰，无积水、积雪。

4.2.6.16 设备和工具：

4.2.6.16.1 工作车干净整洁，靠边停放，正确摆放“小心地滑”警示牌，警示牌干净，榨水车干净，水量不超过容量 2/3，水保持干净（目视可见底）；

4.2.6.16.2 毛巾、拖布头、尘推罩等易耗品定期更换，保持无破损。清洗消毒满足采购人要求（每季度或半年采购人进行随机抽查）；

4.2.6.16.3 专项作业操作设备时，用警示牌划分工作区域，电线靠边铺设。

4.2.7 有害生物防治服务：

4.2.7.1 灭鼠标准：15 平方标准房间布放 20×20 厘米滑石粉两块，一夜后阳性粉块不超过 3%；鼠洞、鼠粪、鼠咬痕迹的房间不超过 20%；防鼠设施不合格处不超过 5%；不同类型的外环境累计 2000 米，鼠迹不超过 5%。

4.2.7.2 灭蚊标准：单位内外环境各种存水容器和积水中，蚊幼及蛹的阳率不超过 3%；白天人诱蚊 30 分钟，平均每人次诱获成蚊数不超过 1 只。

4.2.7.3 灭蝇标准：有蝇房间不超过 1%，平均每阳性房间不超过 3 只，蝇类滋生地得到有效治理，幼虫和蛹的检出率不超过 3%。

4.2.7.4 灭蟑螂标准：室内有蟑螂成虫或若虫阳性房间不超过 3%，平均每间房间大蟑不超过 5 只，小蟑不超过 10 只；有活蟑螂卵鞘房间不超过 2%，平均每间房不超过 4 只；有蟑螂分表、蜕皮等蟑迹的房间不超过 5%。

#### 4.2.8 垃圾分类：

4.2.8.1 垃圾应分类管理，最大限度地实现垃圾资源利用，减少垃圾处置量。

4.2.8.2 做好垃圾分类宣传，倡导绿色环保理念，实现垃圾分类投放整洁。

4.2.8.3 根据实际情况，按照可回收物、有害垃圾、厨余垃圾、其他垃圾分别设置垃圾桶，实现分类储存。

4.2.8.4 垃圾收集严格按照分类原则，实现垃圾分类搬运。

#### 4.2.9 垃圾清运：

4.2.9.1 负责全院医疗废物的暂存、转运工作。

4.2.9.2 负责全院生活垃圾的清运、转运工作。

4.2.9.3 负责暂存区域的清洁消毒工作、负责垃圾储运站设施、设备的清洁消毒工作。

4.2.9.4 负责所有区域内垃圾桶收集发放工作。

#### 4.2.10 医疗垃圾清运标准

4.2.10.1 医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照采购人规定的时间、路线及操作规程；

4.2.10.2 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点；

4.2.10.3 运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒；

4.2.10.4 隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存；

4.2.10.5 包装袋内的废物不应超过袋子的 3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

4.2.10.6 每日中、晚运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒

4.2.10.7 根据实际运营情况安排 1-2 名小夜医疗垃圾清收人员。工作时间为 17:00-22:00，负责夜间门诊、急诊的医疗垃圾清运及与转运公司的夜间交接、登记工作。

#### 4.2.11 安全生产：

4.2.11.1 根据功能区域需要为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；

4.2.11.2 定期对员工进行安全生产教育；

4.2.11.3 高空作业实施安全措施；

4.2.11.4 按规定进行消毒，并做消毒记录；

4.2.11.5 洁净工作按区域存放，并贴有色标；

4.2.11.6 雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施；

4.2.11.7 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。

4.2.12 保洁应急能力

4.2.12.1 当发生医疗垃圾泄漏时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门；

4.2.12.2 当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告院相关部门并填写登记表；

4.2.12.3 当发生重大事件能及时向物业管理办公室报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境

4.2.13 专项保洁：

清扫分类	作业内容	次数	作业标准	备注
门急诊、住院保健楼、科教楼以及行政楼	地面清洗（机刷）	4次/年	清洁无污垢	洗地机并配用地面清洗剂刷洗
	墙壁（高处部分清洗）	1次/月	清洁无污垢	板刷刷洗并配用通用清洗剂
	玻璃门、窗（清洁）	1次/周	透亮无污渍	用刮玻璃器具擦拭
	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
	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/季度	光亮无污迹	
	石材镀晶	1 次/季度	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
电梯间	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	
诊室	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
病房	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）
	地面（刷洗）	1 次/月	光亮、无污渍	
	地面打蜡	4 次/年	光亮、无污迹	
手术室	天花板（除尘）	1 次/月	清洁、无积尘	毛掸除尘
	顶灯（擦拭）	1 次/月	清洁、无污渍	毛巾擦拭（干、湿）
	地面打蜡	1 次/季	光亮无污迹	

#### 4.2.14 外围保洁

4.2.14.1 院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

4.2.14.2 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

4.2.14.3 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

4.2.14.4 院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾量不超过桶 2/3，桶内垃圾袋及时更换。

4.2.14.5 院内地面雨篦子每日清理，不发生封堵、阻塞现象。

4.2.14.6 院内绿地花园内无烟头、垃圾，喷水池、养鱼池每周清理，水面



无杂物。

4.2.14.7 院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

4.2.15 其他工作

4.15.1 日常院内物品搬运

4.15.2 危化及危废物品转运、登记，以及危废品库的日常保洁工作

4.15.3 投标人安排院内活动室、母婴室等区域卫生保洁。

4.2.16 其他要求

4.2.16.1 告示牌正确使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨雪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。

4.2.16.2 投标人要为采购人提供不间断保洁管理服务，对急诊室提供 24 小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、对医院遇特殊事件安排应急保洁服务对特殊区域；特殊地面进行专项机械保洁（机械设备由供应商配备）。

4.2.16.3 投标人对教学楼楼道、门诊治疗室、处置换药室等只负责保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作。

4.2.16.4 投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

4.2.16.5 投标人负责新院区产生的生活垃圾、医疗垃圾、危废品的收集、转运、暂存管理及交接登记等工作；负责将医疗处室收集好的医疗垃圾和危废品转运至院内固定暂存处，生活垃圾的消耗品和垃圾袋由投标人提供，医疗垃圾的消耗品、垃圾袋及危废品的消耗品均由采购人提供。

4.2.16.6 投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、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。

4.2.16.7 投标人负责出院病人床具床头桌清洁消毒，及门诊诊查床单的送洗和床单的消毒，不负责铺床工作。床具消毒要做到一床一巾。

4.2.16.8 投标人使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。

4.2.16.9 医疗垃圾和危废品的清运必须封闭式运输，并执行医院规定的时间、线路及操作规程。

4.2.16.10 投标人员工要挂牌上岗，服从医院工作安排，遵守医院各项规章制度

制度。

4.2.16.11 保洁范围还包括所有区域中央、集中空调的出风口和回风口。

4.2.16.12 科教楼保洁人员：应具备一定的文化程度，身体健康。

其中 2 名，应具备一定的文化程度，身体健康，要求为：女性 35 岁及以下，具备视频设备操作使用能力。

其中 2 名，应具备一定的文化程度，身体健康，要求为：男性 55 岁及以下，具备动物饲养基础能力。

4.2.17 保洁人员配置：

4.2.17.1 本项目保洁人员配置共计 113 人。合理安排人员设置及工作时间，实行弹性工作制度，但每天工作开始时间不得晚于 7：00，每天工作结束时间不得早于 17：30；特殊岗位（急诊保洁、手术室保洁、夜间门诊电梯、浴室保洁根据采购人工作安排进行配置），另有规定的，按规定执行，采购人将不额外为特殊岗位人员结算任何另行费用；门急诊、手术室作为重点保洁区域，其中卫生间要做到有专人值守、急诊室 24 小时服务。合理设置必要的机动人员及必要的人员储备以满足采购人的应急保洁需求，医疗区域包括门诊、急诊、病房等要求全周 7 天工作。

4.2.17.2 保洁人员岗位要求

人员类别	人员编制（人）
主管	1
副主管	1
门急诊保洁	42
住院、保健楼保洁	22
科教楼保洁	13
地下公区保洁	8
垃圾清运保洁	10
专项保洁	10
外围保洁	6
小计	113

### 4.3 综合岗服务要求

#### 4.3.1 病房值守员

4.3.1.1 服务内容：负责病房的探视时间管理、指引服务、安全检查、秩序维护、配合护士的沟通协调、解答疑问等工作，门、大厅宣传牌、展板和窗台的擦拭工作。

#### 4.3.1.2 服务标准：

4.3.1.2.1 探视时间专人值守、准工装上岗

4.3.1.2.2 严格按照规定的探视时间进行管理。

4.3.1.2.3 提供清晰、准确的指引服务。

4.3.1.2.4 确保病房区的安全和秩序。

4.3.1.2.5 与各方的沟通协调及时、有效。

4.3.1.2.6 值守人员保持友好、专业的服务态度。

#### 4.3.1.3 人员要求

需具备初中以上学历、55岁（含）以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

#### 4.3.2 货物配送员

4.3.2.1 对运送人员进行院规、专项职业道德教育与培训。

4.3.2.2 对运送人员进行专项安全操作教育。

4.3.2.3 对运送人员进行消毒隔离知识培训。

4.3.2.4 按规定比例配置、使用消毒剂执行消毒隔离措施。

4.3.2.5 对运送人员进行岗前体检，提供必需劳保、安全防护用品。

4.3.2.6 运送高致病生物标本，必须执行有效安全措施加以个人防护。

4.3.2.7 执行专项运送工作流程及安全操作规程。

4.3.2.8 每周统计、每月汇总工作量，按时反馈给医院主管部门。

4.3.2.9 运送应急能力，当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时报告检验科、医院主管部门和医院感染办公室。

4.3.2.10 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理，同时报告医院主管部门和医院感染管理办公室并填写登记表。

4.3.2.11 当发生重大事件时能及时向医院主管部门报告，并启动应急储备力量协调应对，确保本部门工作有序，保障医疗环境安全。

4.3.2.13 人员要求：需具备初中以上、60岁（含）以下男性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

#### 4.3.3 司机班

4.3.3.1 保持良好的职业道德，热诚的服务态度，按要求行驶公车。

4.3.3.2 自觉遵守院方各项规章制度，服从公司领导的调配，定期汇报车辆的运行情况，保证车辆在安全的状态下行使，并记录车辆的行使路线及行程。

4.3.3.3 自觉做到不违章行车、不私自用车、不酒后开车、不开赌气车。

4.3.3.4 车辆维修、保养费用必须预先申请，经批准后，到指定维修厂维修，保持良好的车状及车辆的清洁。

4.3.3.5 执行上级交付的其它工作任务。

4.3.3.6 人员要求：需具备初中以上学历、60岁（含）以下男性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

#### 4.3.4 浴室管理员

4.3.4.1 负责浴室的管理工作，认真履行职责，要求提前一个小时上岗做好准备工作，保证浴室正常开放。

4.3.4.2 节约用水，经常检查洗浴系统，发现漏水现象及龙头堵塞，及时进行维修更换，使浴室洗浴设备完好率达99%，下水保持通畅。

4.3.4.3 及时供应冷、热水，并做好定期消毒工作。

4.3.4.4 每天认真打扫浴室卫生，保持浴室整洁，拾到物品及时交公不得私自处理，违章严肃处理。

4.3.4.5 加强浴室安全管理、防火防盗，杜绝一切事故发生，确保洗浴人员及财产的安全。

4.3.4.6 熟记安全常识，遵守医院及公司的一切规章制度。

4.3.4.7 人员要求：需具备初中以上学历、55岁（含）以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

#### 4.3.5 司梯服务

#### 4.3.5.1 服务范围：

4.3.5.1.1 负责门急诊楼的电梯运行服务，按照医院要求设置司梯人员，并对医院门诊楼扶梯、30部直梯做好保洁工作。

4.3.5.1.2 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客。

4.3.5.1.3 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外消毒、清洁并符合采购人感控要求。对电梯在运行中的安全隐患排查上报。

4.3.5.1.4 负责乘坐电梯客人去向的报站。

#### 4.3.5.2 电梯服务内容：

4.3.5.2.1 负责门急诊楼的电梯运行服务，按照医院要求设置司梯人员，并对医院门诊楼扶梯、30部直梯做好保洁工作。

4.3.5.2.2 负责按采购人指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班。

4.3.5.2.3 负责日常电梯轿厢内的卫生保洁工作及运行中安全隐患的排查上报。

4.3.5.2.4 负责乘坐电梯客人去向的报站。

4.3.5.2.5 负责乘坐电梯病人的基本导医服务。

4.3.5.2.6 特殊情况安排专梯司梯员服务。

#### 4.3.5.3 电梯服务标准

4.3.5.3.1 全年电梯运行率 100%，全年无故障运行。

4.3.5.3.2 全年保证不出现人员伤亡事故。

4.3.5.3.3 文明服务用语使用率 95%。

4.3.5.3.4 岗位安全规范知晓率 100%，执行率 100%。

4.3.5.3.5 电梯司机提前 10 分钟到岗开梯，做开梯前的准备工作。

#### 4.3.5.4 卫生标准

4.3.5.4.1 电梯轿箱内及轿门每日进行消毒擦拭并保持干净：保证电梯处于良好的安全运行状态：

4.3.5.4.2 轿厢内不得有油污、垃圾、不准张贴小广告，要有足够照明。

#### 4.3.5.5 安全标准

4.3.5.5.1 做好司梯人员上岗前的安全管理教育和消防安全知识的培训工

作，掌握电梯的性能熟知安全操作规程。

4.3.5.5.2 爱岗敬业，遵纪守法，严格遵守医院各项规章制度。

4.3.5.5.3 禁止与医护人员和患者发生争吵。

4.3.5.5.4 电梯按规定时间运行:有应急预案并定期演练:每季度提供电梯运行记录定期组织员工培训;电梯运行人员持证上岗，疏导客人上、下电梯;并提示客人注意安全，每日做好相关记录。

4.3.5.6 投标人电梯服务要求:

4.3.5.6.1 根据医疗功能区域需求配备全年全天候司梯员服务。

4.3.5.6.2 投标人需为员工配备工装、工鞋，经常对其进行本专业岗位知识和意外事件应对能力的培训，严格执行电梯安全运营和采购人各项规章制度。

4.3.5.7 司梯服务人员要求

4.3.5.7.1 形象要求:

4.3.5.7.1.1 上岗时要穿戴投标公司发放的标准工作服、胸卡，胸卡要佩戴工作服外面明显部位，工作服要干净、整洁，上岗时不得以任何理由来推脱不穿工作服。

4.3.5.7.1.2 上岗时不许化浓妆，头发要梳洗干净利落，长发不准散放,坐要端正，不许翘二郎腿，站立要挺直。不留与身份不符的发型，不戴与服务无关的饰物，上岗时禁止穿拖鞋。上岗时不准看书、看报、听音乐、不准打毛衣，不许在轿厢内吃东西、不得向乘客索要物品、食物和乱打听乱询问他人生活及工作等与开梯无关事宜。

4.3.5.7.2 语言要求:

4.3.5.7.2.1 当乘客进入轿厢时，电梯司机要正面面对乘客，并按公司规定规范用语应答。态度要温和，不得蛮横、不得使用伤感情和不文明的语言，不准与乘客发生争执，要微笑的面对每一位乘客。电梯到站时司机要主动报站层，目送乘客离开轿厢后，再关闭轿门。

4.3.5.7.2.2 上岗时要严格按照电梯的载重和规定来运送乘客和货物，严禁运载超长、超重物品，使用单位如对电梯运送物品有特殊要求的，要严格按照要求执行。

4.3.5.7.2.3 上岗时严禁脱岗，让电梯自动运行，自己私自外出:严禁委托

非电梯司机开梯(以免发生安全事故时得不到及时处理)，一经发现严厉处罚。

4.3.5.7.2.4 严禁与乘客发生任何争吵现象，严禁出现因服务质量和违反规定而遭到的投诉，经核实后要严肃处理。

4.3.5.7.3 服务质量要求：热情主动、文明礼貌、安全运行

4.3.5.7.3.1 电梯司机需具备初中以上学历、50岁（含）以下女性身体健康相貌端庄、讲普通话文明礼貌、主动热情待客。

4.3.5.7.3.2 对病人对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。进行专业知识培训后，带培一周考试合格上岗，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。

4.3.5.7.3.3 专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客。

4.3.5.7.3.4 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行。

4.3.5.7.3.5 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。

4.3.5.7.3.6 轿厢外候梯人数过多时，做好人员引导工作，有序搭乘，以免造成人员聚集和超载等情况。

4.3.5.8 司梯人员职责：

4.3.5.8.1 主要职责：

4.3.5.8.1.1 按采购人要求在指定地点上岗

4.3.5.8.1.2 在电梯司机班长领导下，负责电梯口处的人员疏导工作。

4.3.5.8.1.3 坚守岗位，不擅离职守。

4.3.5.8.1.4 举止大方，手势规范，使用文明用语。

4.3.5.8.1.5 维护好电梯处乘梯人员的秩序。

4.3.5.8.2 电梯司机岗位职责：

4.3.5.8.2.1 认真执行国家各项政策和法令，遵守规章制度，服从领导安排。

4.3.5.8.2.2 操作员须持证操作，禁止违章作业，严格按照操作规程进行。熟悉本岗位工作，树立“安全第一”的思想，确保人身和设备安全。

4.3.5.8.2.3 贯彻、坚持文明生产，保持工作场地的整洁，不迟到不早退、不串岗。并实事求是的填写《电梯运行记录》，在填写记录过程中要做到：不准早填、不准漏填、不准虚填。不经请假与准许，不得擅离职守，不准把电梯交给

无证人员操作。

4.3.5.8.2.4 每次开梯前，应对电梯进行试梯运转，一切正常方才可开梯工作。电梯出现故障，要立即停机，并通知维修人员，与维修人员共同检修，待机时间不得离开岗位，并出示故障启示牌。

4.3.5.8.2.5 统一着装，发式利落，佩带工牌，表情自然亲和。讲普通话，说话和气，行走轻盈，举止得体，不依靠轿箱。

4.3.5.8.2.6 不迟到、不早退、不停梯。停梯时必须停在一楼并关好层门，严禁运行中的消号，严禁携带易燃、易爆品乘梯，严禁超载。

4.3.5.8.3 导梯员工作职责：

4.3.5.8.3.1 岗位目标：指挥疏导来医院就医人员乘坐电梯秩序，保持电梯通道畅通。

4.3.5.8.3.2 岗位要求：上岗时要穿戴公司发放的标准工作服、胸卡，胸卡要佩带工作服外面明显部位，工作服要干净、整洁。

4.3.5.8.3.3 上岗时不许化浓妆，头发要梳洗干净利落，长发不准散放。

4.3.5.8.3.4 对乘客态度要温和，不得蛮横、不得使用伤感情和不文明的语言，不准与乘客发生争执，要微笑的面对每一位乘客。

4.3.5.8.3.5 电梯超载时，及时向乘客说明原因，并劝说乘客乘坐下一班电梯。

4.3.5.8.3.6 上岗时严禁脱岗、严禁自己私自外出。

4.3.5.8.3.7 严禁与乘客发生任何争吵现象，严禁出现因服务质量和违反规定而遭到的投诉。

4.3.5.9 司梯运行安全操作规程

4.3.5.9.1 一般安全规定

4.3.5.9.1.1 凡需司机操作运行的电梯必须由专职电梯司机进行操作。

4.3.5.9.1.2 凡上岗人员，一定要熟知本安全操作规程，严禁酒后操作和工作时谈笑打闹。

4.3.5.9.1.3 工作时必须按规定着装，严禁穿拖鞋或赤脚作业。

4.3.5.9.2 电梯行驶前的准备工作

4.3.5.9.2.1 做好交接手续，了解上一班运行情况。在开启厅门进入轿厢前，



应看清轿厢是否确实停在该层站，切忌莽撞，在合上有关的开关后(如照明/运行电源和风扇等开关)，要确定其运行方式，做一次简单的试运行，包括检查选层、启动、换速、平层消号、开关门的速度、安全触板动作是否正常，有无异常声响：各种指示灯、信号，上、下限位开关、紧急停止按钮动作是否正常，若发现问题，要及时通知维修人员和管理人员。

4.3.5.9.2.2 检查并做好轿厢、厅门口的清洁，应特别注意地坎槽内有无杂物，以免影响厅门的正常开闭。

4.3.5.9.2.3 在厅门外不能用手扒启，当厅门、轿门未完全关闭时，电梯不能启动。

#### 4.3.5.9.3 电梯正常行驶注意事项

4.3.5.9.3.1 禁止电梯超载运行，客用电梯在满载时，要劝阻后进入的乘客暂等下班电梯。

4.3.5.9.3.2 轿厢不允许装运易燃、易爆等危险品，对垃圾及建筑材料等，运送时要包装完整。

4.3.5.9.3.3 不允许用开启轿厢顶安全窗、轿厢安全门等方法来运送长大物件。

4.3.5.9.3.4 在开关门之际应注意乘客不要触摸或紧靠轿门，以防夹人、夹物，小孩应由大人陪同乘搭电梯。

4.3.5.9.3.5 禁止乘客乱画、涂抹或随意搬弄操纵盘上的开关及按钮。

4.3.5.9.3.6 严禁在轿门开启的情况下，用检修速度作正常行驶。

4.3.5.9.3.7 不允许使用检修开关、急停开关或电源开关做正常中的消号。

4.3.5.9.3.8 在电梯运行中，不得突然换向，必要时可先将轿厢就近层行驶停车，然后换向，若电梯运行至端站，则应注意换向。

4.3.5.9.3.9 电梯在行驶时如突然发生停驶或失控故障，司机应保持镇静，立即按急停警铃按钮，严肃劝阻乘客切勿跳出轿厢，并立即通知修理人员手盘曳引机使轿厢进入开门区内，手扒门使乘客安全走出轿厢。

4.3.5.9.3.10 发生火灾时，司机和乘客保持冷静，把电梯开到就近安全层站停车，并迅速撤离轿厢，闭好层门停止使用。

4.3.5.9.3.11 当司机需暂离轿厢时，须将电梯停至基站，断开厢内电源开

关。

4.3.5.9.3.12 每日工作完毕后，须将电梯轿厢停在基站，切断操纵盘上的电源开关，关好厅门。

4.3.5.9.3.13 严禁在电梯运行时，使用厅门钥匙开启厅门。

4.3.5.9.3.14 连续停用七天以上的电梯，再次使用时，须检查各部位情况。

4.3.5.9.3.15 当电梯发生如下故障时，司机应立即按动“急停”、“警铃”按钮或对讲电话，及时通知维修或管理人员，停机检修。

4.3.5.9.4 厅、轿门均已关闭，有选层信号后，电梯未能正常启动行驶时，做如下简单处理：

4.3.5.9.4.1 应首先按下“开关”按钮，若门打开，则表示门锁未能完全锁合，电梯控制线路未接通，此时，可重复做关门动作。如不见效，应通知维修人员，打开轿门时，切记首先要断开控制电源，以防电梯突然运行，以保证安全。

4.3.5.9.4.2 按下“开门”按钮后，门不能自动打开，则应立即按下“急停”按钮及门开关，断开电梯控制线路然后用人力将门打开，放出乘客并通知维修人员：打开轿门时，切记首先要断开控制电源，以防电梯突然运行，以保证安全。

4.3.5.9.5 有下列情况之一时，应立即停梯检修：

4.3.5.9.5.1 对设有撤按“启动”按钮或手柄开关等控制的电梯，当厅门、轿门关闭后，在没有启动行驶指令就自动行驶的电梯。

4.3.5.9.5.2 厅、轿门打开后，按动轿厢内选目的层按钮或有呼梯信号，仍能开动的电

4.3.5.9.5.3 电梯运行方向与指令相反时

4.3.5.9.5.4 运行速度有明显升高或降低，行驶中有异常噪声、振动或冲击；

4.3.5.9.5.5 内选、平层、换速、呼梯和指令信号失灵、失控：

4.3.5.9.5.6 预选层站不能平层或超差过大：

4.3.5.9.5.7 电梯在正常行驶时，发生安全钳误动作；

4.3.5.9.5.8 保险丝或保险片经常熔断：

4.3.5.9.5.9 停层后不开门，按附近上或下一层到站后仍不开门；

4.3.5.9.5.10 接触电梯金属部分有轻微麻电现象；

4.3.5.9.5.11 设备元件因过热而散发出焦热臭味或发现井道内、井底处有

烟、渗水现象。

#### 4.3.6 各院区通勤服务

4.3.6.1 按照院方工作要求配置车辆（每日往返各院区通勤车至少1辆），司机按时完成本院与王府井院区、西红门部、拱辰部等各院区间物品、器材的配送工作，接收和送达化验及预约单、物品等。完成转运车、盛放标本容器等工具的清洁消毒工作，按岗位要求完成各类患者转运、送检、物品清洗和发放工作。

4.3.6.2 工作人员必须遵守采购人的规章制度，从业人员必须持证上岗、统一着装、佩戴胸牌、爱护采购人的各种设施设备及其它财产，不准发生偷窃、损坏采购人财物的现象，因投标人管理失误造成采购人设施损失的，投标人承担相应的经济赔偿责任。

4.3.6.3 物流工作中出现的各类纠纷及事故，投标人应自行完全承担相应的经济责任及法律责任。

4.3.6.4 车辆运行时间根据采购人需求制定，限行时，投标人提供备用车辆保证工作。燃料费用由中标人支付(已包含在物业服务费总支出中)。

4.3.6.5 投标人提供车辆的相关保险及年检等事项均自行承担。

#### 4.3.7 综合岗服务人员配置要求

人员类别	人员编制
主管	1
副主管	2
病房值守员	8
货物配送员	4
司机班司机	4
司梯服务	9
浴室管理员	3
小计	31

#### 4.4 运维岗服务要求

4.4.1 运行维修服务范围：院区内承接查验工作、维保期内院区的巡检报修、维修任务派发及追踪；锅炉房值守、热站冷站值守及水质检测工作、污水处理站的运行值守、保养、检修、二次供水巡视检测、轨道物流运营值守、楼宇自控值机服务及“一站式”24小时值班服务、气泵房运营值守、净化空调运营值守、日常维修服务等。

##### 4.4.2 服务内容：

4.4.2.1 房屋建筑的日常巡检。

4.4.2.2 给排水设备运行维护。

4.4.2.3 空调供冷、供暖、新风、排风系统运行维护。

4.4.2.4 各楼层强电井、开通门禁卡权限及门禁供电。

4.4.2.5 手术室、ICU 净化空调系统运行维护。

4.4.2.6 医用气体管路及供气装置运行及保养。

4.4.2.7 污水处理站运行、保养及检修。

4.4.2.8 需维保项目台账统计并与维保单位做好沟通及销项管理。

4.4.2.9 锅炉房值守及水质检测工作。

4.4.2.10 轨道物流运营值守。

4.4.2.11 楼宇自控值机服务及一站式24小时值班服务。

4.4.2.12 气泵房运营值守。

4.4.2.13 院区内承接查验工作

##### 4.4.3 总体要求

4.4.3.1 制订设备安全运行、岗位责任制、定期巡回检查、运行记录管理、档案管理制度，并严格执行；

4.4.3.2 配合采购人的各项管理工作，填写工作日志，认真履行执勤登记制度，详细记录值班当日所发生的各种情况。

★4.4.3.3 运维人员应持证上岗，严格执行操作规程。投标人工作人员在为医院提供服务时，因违反劳动纪律，违反操作规程等所造成的人身伤害事故，其责任及由此产生的费用均由投标人承担，同时若给医院造成损失（包括直接及间接损失）医院有权要求给予赔偿。（投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效）

4.4.3.4 服从管理人员的安排，做好各项工作。

4.4.3.5 设备良好，运行正常，合同期内无重大管理责任事故。

4.4.3.6 各类维修材料均由采购人提供，维修工具由投标人提供。

#### 4.4.4 人员总体要求

4.4.4.1 上岗人员应具有工作责任心和事业心，积极努力完成工程部及上级领导安排的各项工作和工作计划；

★4.4.4.2 上岗人员应具备专业基础知识，特殊工种应持有专业机关颁发的上岗证书且在有效期内，投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效；

4.4.4.3 上岗人员应身体健康，无严重不适应上岗的疾病；

4.4.4.4 上岗人员应经过工程部的统一岗前培训且考核合格；

4.4.4.5 上岗人员岗前不许酗酒，禁止带酒意上岗；

#### 4.4.5 服务具体要求

##### 4.4.5.1 房屋建筑日常巡检

(1) 服务内容：设立 24 小时值班调度室，保证房屋、地面、墙面、台面、吊顶、屋顶平台、门窗、楼梯等的日常巡视。

(2) 服务要求：采取“每日巡检、主动发现问题并及时上报”的工作方式，确保院内房屋完好和正常使用，维保期内发生日常意外损坏按要求进行零维修，及时完成各项零星维修任务，合格率为 100%，客户满意率为 100%。需要维保方进行维修的项目建立台账做好统计及沟通工作，每周报采购人并做销项处理，不能处理的及时报采购人予以沟通。

①门窗工程日常巡检：做好防风、防潮、防寒工作，合理使用，遵守操作规程。

②屋面工程日常巡检：定期清扫，保证各种设施处于有效状态。定期检查、记录发现问题及时上报，加强屋面使用的管理。

③定期对地下室进行检查：尤其要注意容易出现渗漏的部位，如施工缝、管道穿过外墙部位、外墙预埋件部位等。

④定期对混凝土外墙面进行检查：发现混凝土表面出现的蜂窝、麻面、孔洞、裂缝等要及时上报，以免混凝土表面损坏扩大而渗漏。

⑤建立地下防水工程档案：对于出现渗漏的部位、修理过的部位、加固过的部位都要进行登记，以便以后检查时使用。

⑥通风道工程日常巡检：每年应逐户对通风道的使用情况及有无裂缝、破损、堵塞等情况进行检查。发现不正确的使用行为要及时制止，发现损坏要认真记录，及时上报；

⑦检查时可在楼顶通风道出屋面处测通风道的通风状况，并用铅丝悬挂大铅锤放入

通风道检查其是否畅通。

#### 4.4.5.2 给排水设备运行维护

(1) 服务内容：对室内、外给排水系统的设备、设施，如水泵、水箱、气压给水装置、消防泵、喷淋泵、消火栓、消防管道、阀门、卫生洁具、水封设备、透气管及疏通、室内外雨排水管及其附属建筑物等正常运行使用进行日常巡检。

(2) 服务要求：每日加强日常检查巡视，保证给排水系统正常运行使用。设备、阀门管道工作正常，无跑、冒、滴漏，如遇紧急情况报采购人并做应急处理，非紧急情况报维保单位予以维修并做跟踪销项管理。按规定对水箱设施设备进行清洁、消毒，保证饮用水达到行业规定的标准；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行业规定标准。制定事故应急处理方案，遇有事故，维修人员在1小时内进行抢修，无大面积跑水、泛水、长时间停水现象。

(3) 配合采购人二次供水系统进行年检。直接从事二次供水的工作人员必须取得体检合格证和卫生知识培训证。

#### 4.4.5.3 空调供冷、供暖、新风、排风系统运行维护

(1) 服务内容：24小时值守，空调通风系统的运行管理及冷水机组、新风机组、水泵、热交换器、消防送风系统、排烟系统、各种阀类、采气装置和各类风口、自动控制系统及空调主机与分体空调机各种配件的日常养护。维保期内如遇故障，及时通知院方及厂家，并做好记录及结果跟踪。

(2) 服务要求：要求维修人员定期对空调机组进行机器内外清洗，消毒，建立空调运行管理制度和安全操作规程，保证空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求运维人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况，定期检修、养护空调设备，保证空调设备、设施处于良好状态，空调系统出现运行故障后，及时通知维保单位到达现场维修，并做好记录及结果跟踪。

(3) 服务内容

#### **冷冻站、热力站运行服务服务要求**

①接听电话、维护设备运行；

②做好值班记录、设备运行记录，交接班时交接人员必须签字；

③掌握电脑使用知识，对楼宇控制系统的各项技术参数，做到应知应会；

通过楼宇自控电脑终端监视控制冷冻设备、冷却设备、冰蓄冷设备、热力站设备、水处理设备、空调设备等；

④及时处置空调系统运行中发生的故障，必要时采取应急措施或联系厂家处置；

⑤巡视检查各站排、送风机，保证设备安全及各机房消防安全。

⑥负责联系、配合和监管外维服务商对院方的设备维护维修和保养，并对设备维修及维保质量具有与外维服务商同等责任，详细填写维修维保工作记录。

⑦在院方组织的施工中负责现场配合和监管。

⑧制定全年维护保养工作计划（细化到周工作）和设备台账及易损件规格型号（例如：轴承、皮带等）。

⑨负责管辖范围内能耗统计与分析工作。

### **水冷式冷水机组维护工作范围**

①对运行记录判读分析，指出不正常数据，并作相应改善；

②检查冷媒与冷冻油是否有泄漏迹象；

③检查冷媒系统有无明显不正常温度及压力；

④检查换热器是否堵塞，必要时进行清洗或更换；

⑤检查容量控制是否正常，电子膨胀阀工作情况是否良好；

⑥机组运行电压及电流是否正常；

⑦控制系统功能是否均正常，必要时进行调整；

⑧电源与控制接线是否紧固清洁、机组有无异常之噪音及振动；

⑨机组运行时水温水压是否正常。

### **水冷式冷水机组辅助设备年度保养**

①手术楼冷却塔、冷冻水循环水泵、冷却水循环水泵、补水泵及关联管路阀门每年一次进行开机运行前年度保养工作；

②冷却塔：填料化学清洗、塔体修整清理、风扇电机轴承更换、传动皮带更换、浮球阀更新、管道损坏阀门更新等；

③循环水泵：更换水泵轴承、机械水封、电器元件检查、水泵泵体清理除垢等。

### **风冷式冷水机组维护工作范围**

①检测设备 380V、220V、24V、12V 各项电压值是否在允许范围之内。将电机接线摘除，用兆欧表测量、检查压缩机、风机、相与相、绕阻间电阻值，整机对地电阻值是否正常，要求电阻值大于 10 兆欧以上；

②用钱形电流表检查电机，各项电流值，压缩机电流是否匹配，风机电流、整机电流各项启动，工作电流是否在允许范围内有无异常；

③检查处理机组进电电缆通道内，所有导线外皮有无破损现象，有无过电流现象（绝缘变色），强电接线端子有无松动，接线鼻子有无变形断裂；

④检查压缩机电加热线是否正常；

⑤检查各种制冷剂停机压力，开机压力数值是否正常，检查系统中冷媒量；

⑥检查压缩机油压、油位、系统润滑情况是否正常，有无漏油现象（增加冷冻油或更换），将电机轴承检查、清洗、更换高质黄油；

⑦检查处理整机噪音有无异常与松动产生振动，排除压机噪音，风机轴承、轴套、噪音，是否缺油转动不灵活，温升是否正常（加油更换轴承等）；

⑧检查排除冷凝水排水是否顺畅，有无环境、人为造成堵、脏堵现象；

⑨检查清洗风冷机室内外机翅片，清洗，达到良好通风效果，内外机过滤网、散热器、叶轮是否太脏（毛絮、环境、人为造成翅片的风阻等原因），造成送风量小，散热不好，翅片结霜，无风压，影响制冷换热面积；

⑩检查处理机组冷凝器换热效率，避免高压运行和超压停机等故障；

⑪保证机组外观整机干净、整洁正常使用。

⑫巡视检测制冷机组电源封闭母排连接头的运行情况（巡视内容：连接头的运行问题、声音和连接螺丝的紧固等）。

### **冷却塔工作内容**

①电动机性能检查、电流绝缘检测，传动部件检查及保养；

②淋水片填料化学清洗处理；

③检查风机专用皮带；

④检查浮球阀组；

⑤水槽检查、调整及清理；淋水片槽检查、调整及清理；水盘的渗漏情况检查和恢复，外观、水位检查和调整，流量控制阀的检查和调整；

冷却塔淋水片的药物清洗方法大致如下：先将冷却塔内的淋水片填料和淋水片填料全部拆出，根据填料实际结垢情况配置本公司自备的药液，将拆出的填料放入药液内浸泡，异物全部清除掉后取出，用清水冲洗，晒干。最后将填料装回冷却塔内，并调整到原有的效果，保证运行后的飘逸水量和噪音值符合设备运行要求；

①电机维护；

②水泵维护；

③水质管理。



#### (4) 日常保养服务

##### **空调设备日常运行巡视内容**

- ①巡视检查主机设备运行参数及运转部件的工作状况。
- ②巡视检查主机设备表面清洁状况。
- ③巡视检查冷冻、冷却循环水系统运行状况。
- ④巡视检查循环水泵运行状况。
- ⑤巡视检查冷却塔运行状况。
- ⑥巡视检查控制系统元器件工作状态。
- ⑦巡视检查电机运转情况。
- ⑧巡视检查机组电脑自控系统报警状态。
- ⑨巡视检查空调箱、新风机组、风机盘管传动部件、过滤器脏堵情况。
- ⑩巡视检查风循环系统、水循环系统等是否有跑冒滴漏等情况。

##### **空调设备日常运行维护、检修内容**

- ①定期检查、校正制冷机组运行参数，发现问题隐患及时处理。
- ②定期更换循环水、清理除污器水过滤器内杂质污物。
- ③定期对冷水机组的冷凝器、蒸发器、压缩机（含电机）及框架上的尘土、污垢、杨絮附着物进行清理除尘。
- ④定期对风机蜗壳内外表面进行清扫、除尘。
- ⑤定期清理检查风机盘管集水盘、空气过滤器表面进行清扫、除尘。
- ⑥定期对制冷机组电脑控制数据进行检查，发现问题及时修正。
- ⑦若发现制冷效果衰减，则应检查机组制冷系统、电器控制系统参数工作情况，必要时添加冷媒。夏季设备开机运行前，应进行系统检查、放水、系统冲洗循环水管道、换水等工作。冬季来临季节转换时配合招标人进行空调主机停机后的检查及放水。系统转换为锅炉供暖时的阀门切换等工作。
- ⑧每年4月1日前分批次完成对中央、集中、分体空调风系统水系统水泵阀门等清洗检修工作，其中手术室水系统的相关设备维护优先。制冷季结束后，分批次对以上设备进行清洗维护保养。
- ⑨制作日常巡查、检修、维修等工作单记录表，应做到认真填写使用科室签字确认并存档备案。合同附加日常巡查、检修、维修等工作表。

##### **空调设备日常运行巡视、维护、检修周期**

### ①风冷式中央空调、分体空调设备巡检、日常维护时间

定期巡检：设备启用至5月20日三天一次，运行稳定后一周一次。

季节转换（春、秋）期间，应对设备、系统进行细致检查、维护。

冬季运行的空调设备巡检、日常维护二周一次。

### ②水冷式中央空调设备巡检、日常维护时间

定期巡检：设备启用至5月20日三天一次、运行稳定后一周一次。

季节转换（春、秋）期间，应对设备、系统进行细致检查、维护。

### ③空调设备定期日常维护时间

门诊区域7天进行一次清洗保养；

病房楼等区域的多联机30天进行一次清洗保养；

冷却塔7天进行一次清洗，2个月进行一次对冷冻水、冷却水、循环水泵及补水泵的检查及轴承注油工作；

2个月进行一次更换循环水、清理除污器水过滤器内杂质污物；

1个月进行一次检查校正制冷机组运行参数，发现问题隐患及时处理；

2个月进行一次对冷水机组的冷凝器、蒸发器、压缩机（含电机）及框架上的尘土、污垢、杨絮附着物进行清理除尘；

2个月进行一次对风机蜗壳内外表面进行清扫、除尘；

2个月进行一次清理检查风机盘管集水盘、除尘，检查电机运转情况；

1个月进行一次对制冷机组电脑控制数据进行检查，发现问题及时修正；

### **精密空调维保**

①控制系统：检查显示单元是否正常，各设置参数是否正确，查看历史报警记录对报警内容进行分析消除隐患。

②空气过滤器：检查空气过滤器，如需更换则更换空气过滤器。

### **加湿器**

①检查蒸汽加湿器是否结垢，如结垢需拆下加湿器进行清洗或更换；

②拆下蒸汽加湿器，检查三相加湿电极是否接触紧密，是否有破损，保证加湿时的电路安全；

③运用维修模式检查上水是否通畅且速度平衡；

④运用维修模式检查排水是否通畅；

⑤运用维修模式检查三相加湿电流是否平衡，且在正常工作范围之内；

⑥检查蒸汽输出口是否紧密、漏汽；

⑦检查蒸汽输出量是否能够保证机房湿度。

#### **外部冷凝器：**

①检查冷凝器是否清洁，如需清洁需用专用的清洗工具清洗室外冷凝器（春、秋季每月各清洗一次室外机）；

②风扇：检查风扇转动，有无异常噪声，运行电路是否正常；

③检查室外冷凝器的电源开关，工作是否正常，绝缘是否可靠，电气接点是否紧固；

④检查压力继电器，对室外风机的控制是否与设置的一致并且根据当时的具体工作环境调整压力断电器。

**蒸发器：**检查蒸发器是否清洁，如有污垢用药剂清洗，保证足够的热交换量。

**室内风机：**检查风机马达运转是否正常，有无异常噪音，并且轴承是否发热，检查耗电量。对于由皮带传动的机组，检查传动皮带，用手指拉紧时，是否可延长 2cm；

**电加热器：**检查三级电加热器的各级加热电流及各电气接点是否正常。电加热器的过热保护是否灵敏。

#### **电路：**

①检查主电源及各支路的各相电压，电流；

②检查所有的接触器，触点是否清洁，接触是否可靠、检测吸合的瞬间电流，对各接点进行紧固，确保安全；

③对 24V 控制线路进行检测，确保控制的灵敏；

④对各种的系统保护功能进行检测，（例如高压保护，低压保护，过热保护，相续保护等）保证设备的安全运转。

#### **制冷系统：**

①检查制冷系统运行压力（高压，低压）是否正常，并根据当时的室外环境对压力进行适当的调节；

②检查压缩机的三相绕组是否平衡，绕组的绝缘是否可靠；

③进行过热度的测试，判断系统的运行效率是否能够达到指定的性能指标；

④压缩机工作时的声音是否异常，以判定系统的润滑程度。

#### **排水系统：**

①检查排水系统是否畅通，如有水垢或异物阻塞管道，用药剂疏通管道，保证排水顺畅。

②考虑到机房空调加湿器经常产生冷凝水的现象很明显，我方决定予以改造加装，具体由我方工程师与贵单位主管人员协商。

③每次巡检完毕后需填写巡检报告，由双方工程师签字且留存备案。每月提交维护报告，对存在的问题提出解决方案，对使用上的问题提出合理性建议，以保证采购人空调设备的正常运行。

备注：服务参考标准

《空调通风系运行管理规范》（GB50365-2005）

《制冷设备、空气分离设备安装工程施工及验收规范》 国标暖通：GB 50274-98

《中央空调的运行管理与维修》 参考编号：2001-ISBN 7-5083-0615-5

《工业循环冷却水处理设计规范》（GB50050-1995）

#### 4.4.5.4 各楼层强电井、开通门禁卡权限及门禁供电

##### 4.4.5.4.1 弱电系统维护巡检

（1）楼宇智能控制系统要指派专业技术人员操作，除日常维护外，每月对重要数据进行备份 1 次，每月对系统连接点进行检查 1 次，及时到达现场进行紧急处理，并通知维保单位到达现场维修。

（2）门禁安全报警系统主机、读卡器、安全报警传感器、探测器运作灵敏可靠，误报率不大于 5%，线路布置连接牢固，电子锁工作可靠。

（3）保证设备安全运行，对设备安全状况、线路、零部件等进行巡视检查，发现故障隐患及时排除，确保安全。

##### 4.4.5.4.2 强电系统巡视保养

（1）按时巡视检查全院各楼层强电井、手术室、医疗单元的供电情况，对反映的问题和所发现的问题及时解决；对当时不能完成的工作要处理好现场。在保障医疗稳定供电的情况下，及时上报相关领导。不留安全隐患，防止事故发生。

（2）巡视配电装置，进出高压室，必须随手将门锁好。

（3）密切监控设备运行情况，发现事故隐患后及上报处理。

（4）努力学习业务技术，熟悉掌握相关工作流程、掌握相关知识，做好定期检查、保养，确保设备正常供电。

（5）严格遵守操作规程，做好日常工作记录。

##### 4.4.5.5 手术室、ICU 净化空调系统运行维护。

（1）服务内容：24 小时有人值守，手术室、ICU 净化空调的运行管理，定期清洗

机组内初效、中效、亚中效过滤网，手术室回风过滤网；定期更换空调机组中效、亚中效过滤网(物料由采购人提供)；定期空调设备杀菌、消毒；定期更换过期紫外线灯。

(2) 服务要求：要求维修人员定期对净化空调机组进行机器内外清洗，消毒，建立净化空调运行管理制度、消毒杀菌制度和安全操作规程，保证净化空调系统安全运行和正常使用，运行中无超标噪音和滴、漏水现象。要求维修人员必须熟悉通风设备、管道、风道运行情况，定期检修养护净化空调设备，保证净化空调设备、设施处于良好状态，达到国家颁布空调净化标准。净化空调系统出现运行故障后，及时通知维保单位到达现场维修，并做好记录单。

#### 4.4.5.6 医用气体管路及供气装置运行及保养

(1) 氧气站至各处医用三气管线巡检。

注：

①氧气管线从液氧罐配置的汽化器出口端开始直至氧气终端全程管线。

②压缩空气管线从空气压缩泵出口端开始直至空气终端全程管线。

③负压吸引管线从负压泵出口端开始直至负压吸引终端全程管线。

(2) 各楼医用三气治疗带终端日常巡检。

(3) 各楼医用三气治疗带电源插座日常巡检。

(4) 各楼病房呼叫器日常巡检。

(5) 各楼三气治疗带照明灯日常巡检。

(6) 各楼三气治疗带接地端子日常巡检。

(7) 汇流排装置（氧气、空气、二氧化碳汇流排）日常巡检。

#### 4.4.5.7 锅炉房值守及水质检测工作。

(1) 服务范围：全面负责采购人锅炉及附属设备、设施的运行工作，同时负责医院生活热水、软化水和蒸汽的供应工作。设备 3 台 4T 蒸汽锅炉。以及冷热站运行服务。

(2) 服务要求

★①投标人派驻医院的工作人员：司炉工应持有司炉证、有限空间作业证，水质化验员应持有水质化验员证，保证在证书有效期内持证上岗，投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效。

②保证锅炉用水水质标准达到国标《工业锅炉水质》标准；

③工作人员应认真、准确、及时填写锅炉运行记录、水质化验记录、巡视检查记录、保修记录、维修保养记录、门禁记录及卫生保洁记录，同时有义务为院方保管各项记录

以备查验；

- ④保证锅炉房区域内环境卫生及设备、设施的整洁；
- ⑤热水锅炉应在采暖季结束后 30 天内完成对锅炉的保养工作；
- ⑥每 6 个月进行一次应急演练，并将演练内容全程记录；
- ⑦冬季暖气补水巡视
- ⑧楼内二次供水巡视
- ⑨水质化验

4.4.5.9 轨道物流运营值守。

4.4.5.9.1 服务范围：轨道物流运营服务管理，负责现场设备的维护保养与巡检工作；设备备品备件的物料盘点及对低于备件基数的物料采购申请及入库管理；负责对项目资料的完善与提交

4.4.5.9.2 服务要求

- (1) 科室报修后值守人员应在 30 分钟内响应采购人需求并到达项目现场；
- (2) 项目现场问题点如超过 30 分钟仍未找到解决问题的方法，应第一时间与与售后主管取得联系，研究问题的解决方案；
- (3) 每月对备品备件库存进行盘点，对低于备件基数的物料进行采购下单；
- (4) 根据产品类型不同，按照月点检表中的要求对设备进行检查与维护，检查结束后填写《设备月度检查表》；
- (5) 设备半年度检查：根据产品类型不同，按照半年度点检表中的要求对设备进行检查与维护，将检查结果记录至《设备半年度点检表表》；
- (6) 设备进行月度检查及半年度检查时，应提前 7 个自然日告知院方保养计划，提醒若不按时保养设备可能发生的使用风险；
- (7) 按照点检表中的要求对设备进行逐一的检查与维护；
- (8) 维护保养工作结束后，需将设备回复原状，现场卫生清理干净后方在院方户确认后方可离场。

4.4.5.10 楼宇自控值机及一站式 24 小时值班服务。

4.4.5.10.1 服务范围

(1) 对院区后勤保障服务统筹管理。一站式服务员负责监控系统的日常管理维护工作，负责设备运行数据监测监控和综合报修事项的受理、记录、派单协调，并进行事件追踪和结果反馈等工作。认真接听报修电话并详细记录报修情况，实行每日 24 小时

专人值班制度，每班应不少于 2 人。

- (2) 对后勤保障服务人员管理人员的培训工作。
- (3) 院区服务数据统计。
- (4) 服务质量跟踪及满意度回访工作。
- (5) 客诉问题的汇总及回访工作。
- (6) 除医疗工作外的各业务协调工作。

#### 4.4.5.10.2 服务要求

(1) 积极提供客户服务相关工作，做好协调工作。如果医护人员告知紧急，必须及时、迅速完成其安排工作。

(2) 服务人员应具有责任心，对负责的事项应遵循首接责任制，如有困难及时上报。

(3) 应各司其职、分工明确，但同时必须做好工作上的衔接和配合，相互协作、补台，弥补工作中的不足，提高整体的服务质量。

(4) 在执行任务时，应该判断各项工作的轻重缓急，并依此安排好工作的先后顺序。

(5) 着装：着装统一，整洁，佩带胸牌，发形得体。

(6) 人员要求：导医人员有良好的外表形象，品相端正，身体健康，爱岗敬业，政治素质较好，工作认真负责，讲究礼貌，使用文明用语，工作时间着工作装，佩戴胸卡。

(7) 具有一定医疗知识，所有人员经培训达标后上岗。

#### 4.4.5.10.3 服务标准

(1) 实行首接责任制。

(2) 对工作认真负责，坚守岗位，不得擅离职守。

(3) 各司其职，相互配合，保证各岗位工作保质完成。

(4) 接听电话要及时，做到铃响不超过三遍。

(5) 听电话要礼貌客气，声音柔美，注意使用文明用语。

(6) 认真准确做好电话记录，不得错记、漏记。

(7) 对于急需办理的事务，接电话后要立即做出安排，落实到人，不得延误。

(8) 对于不清楚的电话询问时，不可以自答“不知道”，应承诺对方待问明情况后予以答复（留对方联系电话）。

(9) 对需要领班、主管解决的问题，应在做好记录后及时报告相关人。

(10) 接到非工作时间召开的会务通知时，应分别告知音响控制员、保洁员，提前

11、对相关部位进行清理、调试，确保会务正常召开。

(11) 不得使用值班电话接、打私人电话。

(12) 在规定时间内完成任务，搞好值班室室内环境卫生。

4.4.5.11 气泵房运营值守。

4.4.5.11.1 服务范围：气源供应：为医院内的相关设备提供稳定、可靠的气源。

4.4.5.11.2 设备维护：

(1) 定期对气泵设备进行检查和保养。

(2) 及时更换易损部件，确保设备的正常运行。

(3) 确保气泵房内的设备符合安全标准。

(4) 制定并执行安全操作规程，防止事故发生。

(5) 根据设备需求，调节气源的压力。

(6) 对气源进行净化处理，保证气源的洁净度。

(7) 保持气泵房内的清洁卫生。

4.4.5.11.3 故障排除：

(1) 及时发现并处理气泵设备的故障。

(2) 提供故障维修服务，确保设备尽快恢复正常。

监测与记录：

(3) 定期监测气源的压力、流量等参数。

(4) 记录设备的运行情况和维护记录。

4.4.5.11.4 服务标准

(1) 确保气源的稳定供应，避免出现气压波动或中断。

(2) 符合相关安全标准，防止事故发生。

(3) 保持气源的洁净，防止污染。

(4) 精确控制气源压力，满足设备需求。

(5) 定期进行设备维护和保养。

(6) 及时处理故障，减少对医疗服务的影响。

(7) 保证气源在医院营业时间内持续供应。

(8) 降低泵房设备产生的噪音。



- (9) 注重能源效率，减少能源消耗和环境污染。
- (10) 建立完善的记录和报告制度，包括设备运行情况、维护记录等。
- (11) 制定应急预案，应对突发情况。
- (12) 确保操作人员具备相关技能和知识。

#### 4.4.5.12 污水处理站运行、保养及检修

##### 4.4.5.12.1 服务内容

- (1) 污水处理站设备（含在线仪表）维护维修；
- (2) 污水处理站出水水质检测；
- (3) 污水池清掏清洗，污泥、栅渣清运处理；
- (4) 污水处理站药剂采购；
- (5) 污水处理站运行安全及设备操作安全；
- (6) 运行记录及档案管理。

##### 4.4.5.12.2 污水处理站运行、保养及检修的要求

(1) 投标人提供的管理服务必须满足三级甲等医院服务标准，按专业化的要求配置管理服务人员；根据国家有关法律、法规，制定运营服务规章制度、岗位职责、操作规范、维修操作、应急预案、安全管理制度、年度工作计划等并制定各种表格。

(2) 制定严格的药剂配比制度，并根据污水排放量，按小时及时进行调整。

(3) 制定完善、安全的药品存储检查制度及应急预案。

(4) 污水处理站要求设备机房 365 天×24 小时（全年无休息日）有人值守。值班电话 24 小时畅通，运营公司项目负责人通讯方式 24 小时畅通。

(5) 负责污水站日常运行、管理、维护等工作，按招标人要求对污水站内所有设备运行状态进行巡视并做记录，按国家规定对余氯值进行化验，发现问题，及时上报招标人有关主管部门并按运营公司制定的预案进行处理解决，制定制度及预案。水质检测具体要求满足《医疗机构水污染物排放标准》（GB18466-2005）中的要求。

(6) 为完成工作所需的一切办公用品、药品、维修工具及人员服装、保险、福利、加班费等一切费用由投标人承担。

(7) 出现问题或突发情况时，中标人应 30 分钟内做出反应，3 小时提供解决方案，6 小时解决问题或有效控制突发情况。

(8) 负责污水站可靠安全运行及维修工作及相关设备的维保和维修工作。

(9) 负责制定医院污水处理站运营管理服务及附属设备、安全附件等设备的检修、

检验、保养维修计划，并报医院相关部门备案。

(10) 负责建立、健全设备档案，收集、整理和完善技术资料。

(11) 合理安排人力、物力，认真组织实施和执行制定的有关污水站检修计划。

(12) 服务人员需经正式培训方可上岗工作；

(13) 制定完善的员工考核标准及检查表格

(14) 必须服从招标人的规章制度及管理。

(15) 制定各种设备的操作规程。

(16) 做好栅渣、污泥的收集和统计工作。按环保部门要求做好相关环保数据上传工作。

(17) 负责保存环保局、水务局、疾控中心等相关领导机关来站的检查记录，并将检查指出的问题和提出的新的要求，建立档案，以备后查，并及时上报甲方。

#### 4.4.5.12 院区内承接查验工作

##### 4.4.5.12.1 服务范围

项目营业前期，与施工方充分对接、深入了解项目情况，制定承接查验方案，并组织人员对项目进行承接查验工作，配合、监督完成整改，出具查验报告，并对检查结果进行闭环管理，保障项目顺利入住和正常营业

##### 4.4.5.12.2 服务要求

(1) 具有丰富的医院、办公楼宇项目的管理经验

(2) 具有丰富的项目前期介入工作经验

#### 4.4.6 运维岗维人员配置要求：

岗位名称	人数
综合运维主管	1
综合运维副主管	3
锅炉房值守	8
污水站值守	4
轨道物流值守	4
智能楼宇值守	4

气泵房值守	4
净化空调值守	4
制冷站值守	4
综合维修	18
合计	54

#### 4.5 安保服务要求

##### 4.5.1 服务范围：

4.5.1.1 口腔医院院区门诊南广场门岗值守、人员管控。

4.5.1.2 急诊东侧人行门岗值守、人员管控。

4.5.1.3 门、急诊楼的安防服务、巡逻及突发事件处置。

4.5.1.4 门、急诊楼进出口安检、门岗值守。

4.5.1.5 中控室（消防、治安） 监控值守服务。

4.5.1.6 住院保健综合楼、科研楼、行政综合楼安检、门岗值守。

4.5.1.7 住院保健综合楼、科研楼、行政综合楼、宿舍楼巡视、安防、突发事件处置

4.5.1.8 院区楼宇外围巡逻、安防、突发事件处置

4.5.1.9 处突小组的拉练、应急防暴、消防、治安等应急处置工作。

4.5.1.10 地下部分的人员安检指引、消防通道安全巡视检查。

##### 4.5.2 服务项目：

4.5.2.1 负责新院区的安全保卫、治安巡逻、消防安全巡查、应急救援、处理突发事件、医警联动、安检等服务；

4.5.2.2 供应商负责口腔医院院区、各楼内 24 小时治安和消防巡逻（楼内及医院区域）、安全保卫、消防安全、处突事件、楼宇门卫、值勤守护、安检保障等任务。安检过程中确保每个进入医院的人员及携带物 100%必须经过安检，杜绝一切可疑物品、易燃易爆物品、烟花爆竹、爆炸物、管制刀具、宠物等限制和禁止携带物品进入采购人区域内。

4.5.2.3 供应商负责采购人包括但不限于门急诊大厅和病房等密集公共场所滞留的号贩子、票贩子、黑护工、小广告、小商贩、流氓、拾荒及上访等人员的驱赶和清理；协助公安机关打击号贩子、票贩子、医闹、黑医托、小偷、流氓等违法人员。

4.5.2.4 供应商负责采购人院内犄角旮旯或楼道内、急诊内等地横倒竖卧等待住院患者、家属、陪护人员等滞留人员清理；收缴卧具、座垫、被褥包裹等影响环境物品，滞留人员不再影响采购人正常工作进展的，应及时返还，无法返还的，应交至采购人处。

4.5.2.5 供应商须积极配合采购人应急指挥中心的任务下达、并快速响应、受其监督考核。

4.5.2.6 供应商负责采购人院内防火灾、防盗窃、防爆炸、防抢劫、防破坏、防诈骗、防失窃密、防治安灾害事故及财务押款等安保服务；负责夜间对环境秩序清理、治

安巡逻、消防安全巡逻等服务。

4.5.2.7 供应商负责保安员宿舍区域范围环境的卫生及安全。

4.5.2.8 供应商组建应急分队（含微型消防站），全天候在值班室备勤，负责接听院内报警电话，日常处理各种应急事件、处理突发事件及战时备勤，协助警务室工作，参与保卫处治安管理工作（应急事件需在一至三分钟内完成）。

4.5.2.9 采购人遇自然、治安、公共卫生事件（汛灾、火灾、扰乱破坏、医患纠纷、刑事案件、传染病等其他应急事件）时，供应商要采取有效措施、服从采购人工作安排，维护采购人、患者和职工的生命和财产安全，保障良好的医疗、教学、科研和日常工作秩序。

★4.5.2.10 供应商承诺，根据采购人要求，保证一小时内能够及时增派不少于【20】名的保安人员支援的备勤力量，并做好极端天气的应对服务。投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效。

4.5.2.11 完成采购人交给的其他临时性保安服务内容。

4.5.2.12 安全防范系统巡视、操作和维护，包括但不限于：安防监控系统；报警系统；巡更系统；消防自动报警灭火系统；应急照明系统；防排烟系统；消防灭火器；公共广播系统；对讲系统。

4.5.3 服务要求：

4.5.3.1 总体要求：参照《保安服务管理条例》、《公安机关实施保安服务管理条例办法》、《保安服务规范 医院》（北京市地方标准 DB11/T 2110—2023）、《社会单位和重点场所消防安全管理规范第 10 部分：医疗机构》（北京市地方标准 DB 11/T 2103.10—2023）。

4.5.3.2 具体要求：

（1）供应商资质、信誉等，需纳入市政府采购和市医管中心管理规定和标准要求；

（2）供应商资质、服务、取费、用工、装备、福利、必须符合国家各项规定和管理要求；

（3）供应商派驻到采购人队伍组织架构要完整，任务清晰，责任明确，各项履职、出勤、内务、装备、检查、考核、奖惩等制度完整；

（4）供应商有完整的在编人员与实际上岗人员，具备经采购人批准的日统计方法、报告制度和增补人员预案，并不定时接受采购人监督、核准、检查及考核；

（5）供应商每月有安保管考核指标，并落实监督检查、考核及报告制度；

★（6）供应商派驻到采购人履职人员必须持有效资格证件，包括但不限于《保安员证》《安检员证》《中级消防设施操作员证》等证件，投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效；

（7）供应商派驻到采购人履职人员必须经过政审，无不良记录；

（8）供应商派驻到采购人履职人员必须着规范统一服装，配备相应装备和器材（均由供应商提供）；

（9）供应商有社会良好的信誉及与公、检、法、政府沟通能力；

（10）供应商能主动协助采购人解决社会治安难点、热点等问题；

（11）供应商应当有工会组织、党团组织及律师，配合采购人完成安保任务和相关事宜；

（12）供应商应当定期组织安保人员进行体检，保证安保人员身体健康能够满足安保的需要。

（13）服务期间，投标人保证提供足够、合格的安保员，对采购人提出的管理区域及其周边双方确认的目标、区域实施安全保卫，做好防火、防盗、防恐怖、防破坏、禁烟和外围警戒工作，协助采购人防止、抢救自然灾害对采购人财产造成损害的工作，防止侵害采购人财产安全的行为发生，维护采购人的正常工作秩序。

（14）投标人所提供的安保员具体执勤岗位、职责范围和勤务安排，由采购人及投标人在法律法规允许的范围内协商确定。

（15）为确保服务质量，投标人按采购人的工作要求，配合采购人对所派出的安保人员进行系统的岗前培训和管理，统一着装，规范服务。

（16）对消防设施维护保养和使用人员应进行实地演示和培训。

（17）因工作需要员工换岗前必须进行再教育培训。

（18）定期进行各类安全检查，及时整改安全隐患。检查要做到认真、细致、全面、彻底、不留死角。对检查中发现的安全隐患和问题，要认真研究，立即整改。

（19）落实治安责任按照“谁主管，谁负责”和“分级负责”的原则，落实治安工作目标责任制，把责任层层分解到各班组。

（20）定期组织员工学习消防法规和各项规章制度，做到依法防火防盗。

（21）消控中心等特殊岗位要进行专业培训，经考试合格，持证上岗。

（22）秩序维护员工作中所需的对讲机、警棍等执勤器材由投标人提供。

（23）采购人提供的应急照明灯等执勤器材，投标人应妥善保管、使用，如发生非

正常损坏，将由投标人照价赔偿。

(24) 在遇到突发事件的情况下，将积极配合并执行采购人的方案。

(25) 门前三包的管理工作（包括控烟管理和建议医患佩戴口罩的管理）。

(26) 四大节日及其他特殊时期前必须进行全系防火安全大检查。

(27) 春防、夏防、冬防要开展重点部位大检查。

#### 4.5.4 人员要求：

##### 4.5.4.1 安保岗位的要求：

(1) 严格执行国家及院区颁布和制定的消防工作方针、政策、规章、法令等指示精神。

(2) 定期召开会议，研究、部署、督促、检查消防工作。

(3) 建立并不断完善岗位责任制度，实行量化管理。

(4) 实行定岗定编，严格各项交接、登记手续。

(5) 要树立服务医疗、服务患者的意识。

(6) 制止一切违反消防法规的行为。

(7) 维护和管理好院区的消防器材，不得挪用和损坏。

##### 4.5.4.2 安保队长人员要求：

(1) 秩序维护部门领班应具备一定文化程度、身体健康，政审合格。

(2) 有一定工作经验。具备国家认可的从业资质，接受过保安员基础技能培训、熟悉基本安保器械使用。

(3) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录。

(4) 服从采购人的工作安排，同意遵守采购人相关管理规定，能够主动做好工作。

(5) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成采购人的各项业务知识培训。

(6) 不能随意更换，如特殊原因更换，须经医院书面确认。

(7) 身体健康，高中以上学历，且年龄在 30-45 岁之间，政审合格。

##### 4.5.4.3 保安要求：

(1) 保安应具备具备初中以上文化程度，男性，年龄不超过 45 岁，五官端正、身体健康，无不良嗜好、无精神疾病和智障疾病，无违法犯罪前科；

(2) 保安员应依法取得保安员证，能胜任医院保安服务要求并无违法犯罪记录。

(3) 服从采购人的工作安排，同意遵守院方相关管理规定；

(4) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成采购人的各项业务知识培训；

(5) 保安人员需要进行岗前培训及电子设备操作培训。适应岗位大幅体能培训和演练要求；通过身体能力、跑步速度、臂力检测；

(6) 所有秩序维护员应具有相应的消防专业知识和技能。

(7) 其他要求：保安队伍骨干队员（队长、应急分队队员）以复转军人为宜，比例不低于 20%，若复转军人比例不达标，扣除合同总金额 1%的违约金

#### 4.5.4.4 安检员要求：

(1) 全部要求女性，身高 1.60 米以上，年龄 18 至 35 岁，五官端正、身体健康，无不良嗜好、无精神疾病和智障疾病，无违法犯罪前科。

(2) 安检人员除应取得保安员证外，还应具备安检技能，依法取得相应资格证书后方可上岗。

#### 4.5.4.5 微型消防站（应急处突兼巡逻）要求：

(1) 初中以上文化程度，身高在 1.75 米以上，年龄 20 至 35 岁，五官端正、身体健康，无不良嗜好、无精神疾病和智障疾病，无违法犯罪前科；

(2) 具备国家认可的保安从业资质，接受过保安员基础技能培训、熟悉基本安保器械使用；

(3) 遵守国家法律、法规，无刑事犯罪及处罚记录；

(4) 服从医院的工作安排，遵守医院相关管理规定；

(5) 具备相应的工作能力，能满足工作岗位的要求。能够完成医院的各项业务知识培训；

(6) 保安人员需要进行岗前培训及电子设备操作培训。适应岗位大幅体能培训和演练要求；通过身体能力、跑步速度、臂力检测。

(7) 身体素质好、综合能力过硬的部队转业复退人员和综合素质优秀的保安队员；

#### 4.5.4.6 中控消防值班员要求：

(1) 中控消防值班员应具备一定文化程度。

(2) 应经过消防、公安部门组织的专业培训，持有中级消防设施操作员证，会操作使用计算机。

(3) 人员要相对固定，更换时必须报告采购人并得到采购人的同意。

(4) 严格遵守机房的各项规章制度及采购人的管理规定。



(5) 具备国家认可的从业资质，接受过保安员基础技能培训、熟悉基本安保器械使用。

#### 4.5.5 服务标准：

4.5.5.1 门岗管理：秩序维护员应保持门岗区域整洁、有序，对进出的人员进行管理和疏导。对于访客，秩序维护员需要协助联系被访者，并告知相关的安全规定和注意事项。做好门岗门前三包管理工作。

4.5.5.2 巡逻管理：秩序维护员应对区域进行定期巡逻，发现和排除安全隐患，及时处理可疑情况。巡逻过程中，应关注公共设施、设备的使用情况，如有损坏或故障应及时报告并协助处理。

4.5.5.3 安全防范：秩序维护员应具备一定的安全防范意识和技能，能够及时发现和处理安全问题。对于火灾、自然灾害等紧急情况，秩序维护员应熟悉应急预案，能够正确使用消防器材和报警系统，及时通知相关人员并组织疏散。

4.5.5.4 紧急处置：秩序维护员应具备一定的紧急处置能力，如遇到突发情况，应能够迅速采取相应措施，保护人员和财产安全。

#### 4.5.6 安保人员配置：

人员类别	人数
队长	1
安全主管	2
普通保安（外部）	48
普通保安	8
安检岗	16
处突岗	20
中控岗	13
合计	108

#### 4.5.7 人员管理要求

4.5.7.1 岗位职责和纪律，详见附件

4.5.7.2 岗位考核（供应商提供拟定岗位考核）

4.5.7.3 供应商提供保安各项管理考核规章制度、宿舍及卫生区域管理考核制度等

4.5.7.4 供应商提供保安应急预案（治安事件、火灾事件、伤医事件、反恐事件、极端行为事件、群体性事件、涉医事件、自然灾害等）。

4.5.7.5 供应商需提供以下各类保安管理工作、检查、考核表格：岗位出勤考勤表、岗位履职检查表、岗位纪律检查表、岗位交接班、事件记录表、人员培训、教育、学习记录表、宿舍环境管理检查表。

★4.5.7.6 供应商确认其提供服务的保安员系供应商合法雇佣的员工，且已按照国家相关法律法规的规定与提供服务的保安员签署了劳动合同，供应商保证上述保安员为采购人服务期间在供应商与该人员劳动合同有效期内，其工资支付及社会保险缴纳等由供应商负责，与采购人无关，供应商未按相关法律规定为上述保安员提供相应薪资、福利待遇、缴纳社会保险的，由此产生的所有纠纷均由供应商负责处理，并确保不得影响采购人的工作。否则，给采购人造成的损失，供应商需进行赔偿。投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效。

#### 4.5.8 人员统计管理

4.5.8.1 保安员实行每日规定时间内，出示考勤表确认考勤。

4.5.8.2 保卫处按照在医院内执勤保安实际月出勤人员和天数，以每人当月实际工作天数进行保安人员“日”服务费结算。

4.5.8.3 人员统计管理实行“三级管理”规定

(1) 保卫处专人负责认证考勤；

(2) 保卫处不定时抽查规定的各岗位保安人员数，以每“日”在岗出勤实际人数确定考勤，进行管理；

(3) 保安队每“日”出勤实际人数统计报告。

4.5.8.4 统计每名保安在岗实际工作的精确天数。

4.5.8.5 保卫处定时检查考勤，如与保安员统计实际出勤人数出现差额时，采购人遵照“就低不就高”原则，依照最低数量进行人员统计。

4.5.8.6 遵照“就低不就高”原则，当岗位人员缺勤一小时以上，以0.5日违约金扣除结算；当岗位人员缺勤四小时，以缺勤一日违约金扣除结算。

★4.5.8.7 供应商应承诺到岗率达到100%，如有违反，将向院方支付相应的违约金。投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效。

4.5.9 其他：医院提供48名安保人员住宿，其他的人员由中标单位自行负责。

#### 5. 培训要求

投标人根据服务具体项目要对服务人员有岗位培训计划、有培训提纲内容、有考核标准，经考核合格并取得相应操作证书后才能在本项目上岗。

## 5.1 培训目的

为提高员工职业素养和技能，培养员工主人翁意识，持续为院区提供更好的服务，保证梯队人才培养，为员工提供个人发展平台。

## 5.2 培训及考核

5.2.1 项目经理、副经理根据其公司培训计划，参加由其公司组织的内部培训和考核。

5.2.2 项目经理、副经理根据其公司培训计划，参加由社会培训机构组织的从业资格和资格认证培训与考核。

5.2.3 员工根据项目部培训计划参加由项目部组织的内部培训与考核。

5.2.4 从事特种作业和必须持证上岗的员工，根据所持证件的审核要求，参加社会培训机构组织的证件审核培训与考核。

5.3 员工个人申请并经其公司批准，可参加社会培训机构组织的技能培训、学历培训、职称培训和从业资格培训。

5.4 培训内容与计划：项目经理、副经理需每季度完成至少一项培训：

5.4.1 理论知识培训

5.4.2 实操培训

5.4.3 应急预案

5.4.4 消防演练

## 5.5 考核

### 5.5.1 考核目的：

通过对员工的考核，发现员工的优点和特长，为院区培养和选拔人才提供客观依据；对员工工作中出现的问题，及时沟通解决。以鼓励先进激励后进和淘汰不合格员工，保证院区服务质量的不断提升。

### 5.5.2 考核评价：

部门领导根据员工的责任心、服务性、纪律性、专业知识、思维难度、沟通能力等进行综合评定打分，并以此作为员工绩效工资发放及年终评选优秀员工的依据；

部门领导应将考核评价结论及时向员工进行反馈，告知员工的考核情况，工作中有哪些突出的地方，需要再接再厉；哪些不足的地方，需要如何改进。同时员工也可以向部门领导反映自己在工作中遇到的困难，或提出难以解决的问题，请求领导帮助。在到达双向有效沟通后，推动工作顺利进展。

## 6. 验收服务要求

1、医疗区域、庭院环境整洁率	98%
2、楼宇设施的档案资料完好齐全率	100%
3、火灾、盗窃发生	0 起
4、管理区域内治安案件发生	0 起
5、全年电梯运行率	100%
6、全年乘梯人员伤亡事故	0 起
7、消防设备设施完好率	100%

## 7. 其他相关要求

### 7.1 执行医院主管部门规定的物业服务管理要求。

各项能耗费用、年检维保等费用由采购人承担，医废垃圾、生活垃圾外运费不计入本次招标费用。投标人仅提供服务人员费用及相关基本保洁物品物耗（保洁一般清洁液体、耗材，不含特殊卫生纸、洗手液、等特殊耗材以及纸张、笔、硒鼓等及宣传其他办公耗材）、工具。

★7.2 投标人应承担所属员工工资、五险、法定及节假日加班和替班、夜班补助、社保金、特殊岗位补贴、福利费（含体检费）、仪器设备费、培训费、上缴税金、管理费、服装费、体检费用（包括特殊岗位附加体检费用，如健康证、传染病检查、职业病检查等）、食宿费等均由投标人承担，采购人不再另行支付其他费用。（**投标文件中应提供承诺书加盖公章，否则将导致投标无效**）

7.3 投标人根据医院现代化管理与智慧建设发展需求，结合实际具有符合性信息化物业管理系统或一站式服务保障平台。

7.4 投标人应承担保洁卫生耗材、工具、消杀等（不含科室医疗器械消毒及耗材）。

7.5 投标人应提供的其他文件内容：

7.5.1 提供管理制度、培训方案、应急预案等完善体系。

7.5.2 提供符合医院实际运行的后勤信息化或一站式管理服务方案。

7.5.3 提供制定与物业服务相关院感防控及服务保障方案。

7.5.4 能够服务服从院感防控各项要求，人员健康检测、疫苗接种、行为轨迹等管控到位，台账清晰，并严格执行集中服务与管理工作。

7.5.5 投标人提供健全的人事与技能管理培训体系及方案，实现员工入职、培训、

考核、上岗、上岗后培训、考核闭环式管理。

7.5.6 投标人提供的服务应符合劳动法与生产安全法及社保等相关国家政策要求，发生由于管理、运维操作人为因素事故，供应商承担责任。

附件：保安岗岗位职责和纪律

### 一、巡逻哨兵岗位职责

1、按规定的时间、范围和线路对医院室内外公共场所进行巡逻，要注意观察可疑人、事和物，提醒病人看管好自己的随身物品，发现吸烟的要及时制止。室外巡逻要注意医院内各死角，阴暗处，易于隐藏人和物的地方。

### 2、消防巡查内容：

①疏散通道、疏散指示标志、消防车通道、应急照明和安全出口情况：疏散通道是否畅通，指示标志是否完好，消防车通道是否畅通，应急照明是否完好，安全出口是否畅通。

②消防设施（消火栓、灭火器）和消防安全标志：是否清洁、在位、完整。常闭式防火门：是否处于顺序关闭状态。

③要熟悉各楼层灭火器、壁式消防栓及地下消防栓位置、数量并会使用。如发现失火要迅速扑灭初起火源，同时上报相关部门，事后做好详细登记。

④用火有无违章情况：是否有在非吸烟区域吸烟、随意丢弃烟头现象，是否有室内违规使用明火行为，如点蜡烛、焚香、烧纸、点蚊香等，是否有违规燃放烟花爆竹，食堂动火做饭期间人员是否离开。

⑤电动自行车管理：按照要求落实电动车管理相关规定，排查是否有电动车院内停放，是否将电动自行车电池带入室内或充电等现象。

3、夜间每小时按规定线路和范围进行巡逻，注意观察有否异常声音、气味和动静等异常情况，发现异常情况及时处置、及时上报，做好相关记录。巡逻后去急诊，其它地方不准逗留。

4、医患之间发生纠纷劝其到门诊办公室解决问题，如患者动手打医护人员，要及时制止，并控制打人者等待公安人员来解决。如果是患者之间发生纠纷，只进行劝解或让其报警，请警察协助解决。

5、每天早上 5：45 开各楼层的大门及楼道门，遇到节日或大的活动根据通知调整开闭门时间和顺序。每天下班后负责锁各楼层的大门及楼道门，锁门时间为下午 17：30 分，锁门前检查楼内的门、窗、灯、电视、空调、饮水机等电器设备是否锁好、关好，没有关、没锁的作好记录，并报告医院总值班人员，由总值班人员锁门、关窗，如果总值班人员是女同志应陪同其锁门、关窗并将其送回总值班室。如楼内有加班人员，一层预防科门暂不锁，加班人员走后及时将门锁好，避免闲杂人等进入。病房大厅门每晚 21：

00 锁门。

6、中午、下午护送各楼层收银员回财务科。在护送过程中时刻保持警惕、沉着冷静、机智勇敢，注意观察护送过程中的人、车等情况，不要和陌生人搭话，遇到突发事件，用对讲机先报地址，后报事情原因，讲话简单、明确、清楚。护送收银员时必须着防刺背心，佩戴警棍，对讲机时刻要保持畅通。熟悉各楼层收银员回财务科的路线，接到护送收银员的命令后应迅速赶到指定的收费处，严密观察周围有无可疑人员，护送过程中要机警。

7、处置各种突发事件时，要及时上报保卫处，做好详细的服务记录。

8、每日做好交接班服务记录。

## （二）工作要求

1. 保安服务项目负责人根据医院规模、内外部环境和安全需求，制定巡逻工作方案和应急预案，确定巡逻区域、路线、方式和频次、保安员装备配备种类和数量。

2. 巡逻实行 24h 服务，保安员宜每日每 1h~2h 巡视规定区域内的治安和消防情况。

3. 保安员夜间巡逻应提高警惕，保护自身安全。

4. 巡逻中发现可疑人员、物品和情况，保安员应立即报告医院保卫部门，并采取相应措施，确保医务人员生命财产安全，必要时报告公安机关依法处理。

5. 巡逻中遇到正在发生的暴力案件或火灾、爆炸等事故灾难，保安员应采取果断措施控制事态扩大，保护现场，并及时报告医院保卫部门和公安机关。

6. 保安员巡逻时不应影响医务人员和病患者的工作、治疗和休息。

7、严禁脱岗、漏岗、在岗吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情。

8、如果因为在岗哨兵不负责任，造成偷盗、打架斗殴、火灾等事件的发生，将视情况给予严肃处理，要求供应商支付违约金 20000 元，违法者追究法律责任。如有突出贡献，及时并正确制止以上重大事件发生的，将建议供应商给予奖励。

## 二、门卫岗

### （一）服务内容

1. 按照规定时间打开、关闭出入口，并做好值守工作。

2. 疏导岗位范围内的机动车、非机动车和行人，保证良好的通行秩序。

3. 阻止岗位范围内非法售卖、发放小广告、倒卖号源等与就医无关的行为。

4. 查验出入的可疑人员、车辆和物品，重点防范扰乱公共秩序、暴力伤害、医院财

物流失及违禁品流入问题。

5. 及时、果断处置岗位范围内的突发事件，确保人员生命、财产安全和医院正常医疗秩序不受影响。

6. 完成采购人交给的其他保安服务内容。

## （二）工作要求

1. 保安服务项目负责人应根据医院规模、出入口情况和医院安全需求，制定门卫工作方案和应急预案，确定岗位范围、工作内容、保安员装备配备种类和数量。

2. 保安员应对进出的可疑人员、车辆和大件、大量物品查验相关证件、手续并做好登记；对证件与本人不一致、拒不交验证件或证明、无手续和拒绝检查的，应拒绝其进入。与保安员发生纠纷的，应报告医院保卫部门或公安机关依法处理。

3. 对岗位范围内发现的非法售卖、发放小广告、倒卖号源等人员，保安员应警示其离开；对拒不离开的，应报告医院保卫部门或公安机关依法处理。

4. 对岗位范围内发生的突发事件，保安员应按照工作方案和应急预案果断采取措施，避免事态进一步扩大，并及时报告医院保卫部门或公安机关依法处理。

## 三、守护岗

### （一）服务内容

1. 看护和守卫重点部位，加强人流疏导，维护医院正常的工作秩序。重点部位包括但不限于：门诊部、急诊部（室）、诊疗科室、医生办公室、护士站、安检口、收费处、财务室、医疗纠纷调解场所等。

2. 发现可疑人员、物品和情况并及时报告。

3. 制止和控制正在实施违法犯罪的人员，并及时报告医院保卫部门和公安机关依法处理。

4. 配合公安机关和医院保卫部门开展对倒卖号源、非法导医、多次到医院无理缠闹等行为的清理整治工作。

5. 完成采购人交给的其他保安服务内容。

### （二）工作要求

1. 保安服务项目负责人应根据门诊大厅、门（急）诊区、住院部的规模、环境和医院安全需求，制定守护工作方案和应急预案，确定守护方式、守护重点、保安员装备配备种类和数量。

2. 急诊区开展 24h 守护服务。



3. 对因排队、看病等原因发生的口角、纠纷，保安员应及时予以劝解和制止，必要时报告医院保卫部门和公安机关依法处理。

4. 对探视、陪护人员，保安员应按要求进行管理，严格控制探视、陪护人员进入住院区。

5. 发现扬言实施暴力，多次到医院无理缠闹，或者发现可能涉嫌醉酒、吸毒、精神障碍患者等高风险就诊人员时，保安员应立即报告医院保卫部门，并采取相应措施保障医院安全，必要时报告公安机关依法处理。

6. 对正在发生的暴力案件或火灾、爆炸等事故灾难，保安员应按照应急预案采取果断措施，控制事态扩大，做好现场保护工作，及时报告医院保卫部门和公安机关，并配合做好调查。

#### 四、中控岗

##### （一）消防服务

1. 熟悉和掌握消防控制室设备的功能及操作规程，按照规定测试自动消防设施的功能，保障消防控制室设备的正常运行。

2. 对火警信号应立即确认，火灾确认后应立即报火警并向消防主管人员报告，随即启动灭火和应急疏散预案。

3. 对故障报警信号应及时确认，消防设施故障应及时排除，不能排除的应立即向科室主管人员或消防安全管理人报告。

4. 不间断值守岗位，做好消防控制室的火警、故障和值班记录。

##### （二）治安服务

1. 监视和运作监控设备，发现异常情况及时呼叫巡逻岗前去查看或上报。

2. 配合做好突发事件应急处置工作。

3. 完成采购人交给的其他保安服务内容。

##### （三）工作要求

1. 保安服务项目负责人根据医院安全需求和安全监控中心（中控室）规模，制定安全监控中心（中控室）值机工作方案，确定工作内容、保安员装备配备种类和数量。

2. 安全监控中心（中控室）实行三人 24h 上岗。

3. 值机保安员应能熟练操作安全监控中心（中控室）设施、设备，密切留意医院情况，对发现的异常情况应迅速报告医院保卫部门或公安机关。

4. 医务人员触发一键报警装置后，值机保安员应第一时间指导保安员迅速到位。保

安员应立即到现场核实情况；经现场核实有违法行为的，应果断制止违法行为，将违法行为人带离现场，并报告公安机关依法处理。

5. 进入安全监控中心（中控室）的来访人员应严格履行审批和登记手续。

6. 值机保安员应做好安全监控设施、设备的维护、保养工作，发现故障及时报修，确保设施、设备正常运行。

7、严禁在监控系统上使用 U 盘、内存、移动硬盘，如有造成系统瘫痪影响工作的，每发现一次，供应商应当支付违约金 1000-20000 元，所造成的经济损失由服务人员个人承担，供应商承担连带责任。

8、值班室禁止用监控室的计算机玩游戏，严禁在岗位睡觉以及做与岗位服务无关的一切事情。

9、严禁非本室工作人员进入，禁止在监控室内会客、聊天。

10、监控录像的内容不得对无关人员讲述，做好保密工作。

11、严禁在监控室内存放易燃、易爆及个人物品，预防火灾，保持室内整洁。

12、电视墙上非正常图像 15 分钟尚未发现，按脱岗处理，每发现一次，供应商支付违约金 2000 元，由此造成的经济损失由违纪者个人承担，供应商承担连带责任。

## 五、微型消防站（治安应急处突队）

### （一）消防服务

1. 接到报警或发生火灾后应立即（3 分钟内）赶赴现场及时扑救；

2. 相邻单位或场所发生火灾后应根据群众报警或公安机关消防机构的调度指令，立即赶赴现场扑救火灾；

3. 了解掌握火灾现场基本情况，并及时向到场扑救火灾的公安机关消防机构报告现场情况；

4. 组织人员疏散，维持现场秩序；协助公安机关消防机构开展火灾原因调查等工作；

5. 开展日常防火安全巡查工作，及时发现和报告消除火灾隐患。

### （二）治安服务

1. 发生突发事件时，保安员应根据突发事件现场处置预案要求进行处置。

2. 保安员应快速（3 分钟内）到位，维护秩序，控制事态，保护现场，并视情况报告医院保卫部门，必要时报告公安机关。

3. 完成采购人交给的其他保安服务内容。

### （三）工作要求

1. 保安服务项目负责人应在医院保卫部门的指导下，编制医患纠纷、暴力伤害、火灾、爆炸等突发事件现场处置预案。现场处置预案包括但不限于以下内容：

- 现场处置预案启动的条件和范围；
- 现场处置机构、人员及职责；
- 现场处置的详细程序；
- 相关单位（部门）的通讯方式。

2. 保安服务公司应至少每月组织一次应急演练，留存演练计划、实施、讲评、总结及改进的相关过程性文件和资料。

## 六、安检岗

### （一）服务内容

1. 按照《北京市医院安全秩序管理规定》的相关工作要求，对进入医院的人员及其携带的物品进行安全检查。

2. 完成采购人交给的其他保安服务内容。

### （二）工作要求

1. 安检员必须持有合格有效的安检证，能够熟练使用安检设备。安检过程中确保每个进入医院的人员及携带物 100% 必须经过安检。

2. 安检员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对病人及家属要以礼相待。

3. 对拒不接受安检的人员，不应使其进入。对拒不接受安检强行进入或扰乱安检现场秩序的人员，安检人员应予以制止；制止无效的，应报告公安机关依法处理。

4. 对非法携带枪支、弹药、匕首等管制器具，爆炸性、毒害性、放射性、腐蚀性物质以及菜刀、斧头、棍棒等禁止携带的物品进入医院的人员，安检人员应先行控制现场，并立即向公安机关报警。

5. 发现携带限制携带物品的人员，安检人员应告知其寄存；对拒绝寄存强行进入医院的，应报告公安机关依法处理。

6. 对女性受检人员进行人身检查时，应由女性安检人员实施。

7. 应做好极端天气的应对服务。

## 第六章 拟签订的合同文本

### 北京口腔医院新院后勤保障服务项目委托合同

委托方：

地址：

法定代表人：

统一社会信用代码：

联系人：

联系电话：

受托方：

地址：

法定代表人：

统一社会信用代码：

联系人：

联系电话：

## 第一章 总 则

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购实施条例》《物业管理条例》和《北京市物业管理条例》等法律、法规的有关规定，经履行政府采购程序后，双方在自愿、平等、协商一致的基础上，签订本合同。

### 第一条 物业基本情况

物业类型：

座落位置：

建筑面积：

绿化面积：

乙方提供的服务为综合性有偿服务。

## 第二章 服务范围和内容

## **第二条 服务范围**

提供“一站式”后勤服务，包括院区非办公区域的保洁服务、综合服务、安保服务、运维服务”。

## **第四条 服务内容**

1. 保洁服务(非办公区域)：医疗区域（包括：门急诊楼、住院楼、科教楼）的环境治理相关工作，包括门急诊楼区域内的卫生清洁（含有害生物防治）；生活、医疗垃圾的收集、清运至指定位置；药库卫生清洁；门急诊楼门前广场卫生清洁；医疗区卫生清洁；地面墙面日常维护保养；楼内外的杂物清理；门前三包中的卫生工作；定期专项物业保洁工作；采购人要求配合的其他工作。

2. 综合服务：日常综合服务项目包括门急诊楼的电梯运行服务、病房值守、物品配送服务、浴室管理员、各院区间物资配送、司机班运行服务等。

3. 运维服务：院区内承接查验工作、维保期内院区的巡检报修、维修任务派发及追踪；锅炉房值守、热站冷站值守及水质检测工作、污水处理站的运行值守、保养、检修、二次供水巡视检测、轨道物流运营值守、楼宇自控值机服务及“一站式”24小时值班服务、气泵房运营值守、净化空调运营值守、日常维修服务等。

4. 安保服务：门急诊楼的安检服务及秩序维护服务；门急诊楼中控室（消防、治安）监控服务；门、急诊楼的安防服务、巡逻及突发事件处置；处突小组的拉练、应急防暴、消防、治安等应急处置工作等。

## **第三章 服务标准**

**第五条** 乙方保证相关工作符合国家、北京市、行业、企业的强制性和非强制性标准及甲方要求的法律法规及专业标准。

**第六条** 执行医院主管部门规定的物业服务管理要求详见采购需求。

## **第四章 服务委托期限**

**第七条** 本合同服务委托期限为\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日至\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日。

## **第五章 服务费用及结算**

**第八条** 服务费用

1. 服务费用是指甲方购买乙方提供的后勤服务所需的费用，根据本合同中的各项服务内容计提本合同服务费用。

2. 本合同服务费用总额为人民币\_\_\_\_\_元（含税价格），大写：\_\_\_\_\_。

3. 甲方委托乙方联系相关单位进行各项检测，其所发生检测费用由甲方支付。

4. 在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，本合同条款及相关费用，双方依据政策调整。

5. 根据服务需求在合同范围内增加或减少岗位人员时，甲乙双方依据实际需求协商调整，另行签订补充协议。

6. 根据甲方的要求，前期服务人员的数量将根据实际到岗人员来计算。

### **第九条 服务费用结算**

（1）合同签约后物业费按月支付，每月服务期满后，次月 15 日前支付上一月的物业服务费。

（2）甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。甲方按双方签署确认的“结算明细单”，在上月应发数额扣除乙方上一月的扣款等费用后，为上月的物业服务费的实发数额；

每次甲方付款前，乙方应开具合法、等额的发票给甲方。否则甲方有权拒绝支付相应款项，且不承担任何责任，但乙方仍应按本合同约定履行相关义务。如乙方向甲方提供的发票不符合本合同约定或甲方约定或法律规定，因此给甲方造成的一切损失由乙方承担（包括但不限于损害赔偿、消除影响等）。

乙方考核不合格，甲方有权要求乙方限期整改，逾期未整改的，或在一个服务年度内考核不合格2次以上（含2次），甲方有权提前终止合同。造成甲方经济损失的乙方应给予甲方赔偿。

乙方应保护甲方的知识产权，不得向第三人泄露、转让因参与本项目而获知的甲方技术资料，如发生以上情况并给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的损失，同时甲方有单方解除本合同。

乙方为甲方开具相关数额的正规发票时，请按如下信息准确填写：

甲方公司名称：\_\_\_\_\_

甲方统一社会信用代码：\_\_\_\_\_

甲方开户银行/账号：\_\_\_\_\_

3、乙方指定收款账户信息如下，乙方指定账户变更的，应提前 7日书面通知甲方，

否则由乙方承担相应不利后果。

户名:\_\_\_\_\_

开户行:\_\_\_\_\_

账号:\_\_\_\_\_

## 第六章 各方权利义务

### 第十条 甲方的权利和义务

由甲方对乙方履行合同情况进行日常监督、管理和指导，履行下列权利和义务。

- 1、制定物业管理相关要求，并监督乙方遵守执行
- 2、审核乙方拟定的物业管理方案、制度，检查乙方提出的物业管理服务度计划。
- 3、根据实际使用情况，发生需要调整服务方式、内容等，应提前书面通知乙方，予以调整。

#### 4、检查监督乙方管理工作实施及制度的执行情况

(1)合同期间甲方每季度将对乙方服务水平、服务满意度进行考核，当季成如因己方存在重大服务质量问题，考核不合格，甲方有权取消其下季度的服务，同时有权单方终止本合同。(具体考核办法详见附件三《物业质量考核办法》，甲方可根据医疗使用需要，相应调整考核办法的内容

(2)合同期间，如遇国家法律调整，造成本项目有关条款不符合国家最新法律规定，甲方将有权按照国家相关规定调整合同中相关内容。

5、向乙方提供物业管理用房[ ]m<sup>2</sup>(办公室及库房)，物业服务用房[ ]间(产权属甲方，用于各工种植班、备勤)，办公用品和物耗费由乙方承担。

6、甲方提供48名安保人员住宿，其他的人员由乙方自行负责。

7、协调、处理本合同生效前发生的所有管理遗留问题

8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境

9、按时支付物业管理费。

10、维护自身的合法权益，享受乙方提供的物业管理服务。

11、有权向乙方投诉其工作人员的服务态度和服务质量，并由乙方向甲方提供书面处理意见。

### 第十一条 乙方权利和义务

1. 履行合同义务，接受甲方对服务工作的监督、管理和指导。

2. 根据有关法律、法规及本合同的约定，结合项目实际，制定服务规范、标准及流程，报甲方审定后执行。

3. 负责对甲方提供的物资（包括管理服务涉及的设备资产、耗材等）进行验收和入库登记管理，如发现存在质量问题的物品及时通知甲方。

4. 负责对所属人员进行培训教育，确保其在服务活动中，严格遵守国家法律、法规，以及院区的治安、消防、安全生产、保密、节约资源和能源、垃圾分类等各项规章制度。

5. 不得擅自占用、改变使用功能、出租出借办公区的设施设备。

6. 负责严格落实在服务范围内的主体责任，切实做好安全生产、保密、消防安全、疫情防控等工作。

（1）逐级签订安全保密责任书，加强服务人员安全保密教育工作，将安全保密意识逐级落实到人，强化保密、法纪观念，真正做到不该看的不看，不该听的不听，不该说的不说，坚守保密守则。

（2）逐级签订安全生产责任书，将安全生产的各项工作指标、责任分解到岗位和个人，做到工作有人干，问题有人管，责任有人负。

（3）视情况变化，不断完善保密管理制度、安全生产管理制度和安全防范措施等。

（4）对员工进行经常性的法纪观念和思想工作，加强内部安全防范工作，及时调解疏导内部纠纷，采取切实有效的安全措施，化解不安全因素，维护内部稳定预防，避免各类案件、事故的发生。

（5）定期对员工进行防火教育。使员工掌握一般防火、灭火知识，会报火警，会使用配备的消防器材，会扑救初起火灾。每一名员工要熟知岗位相关安全管理规定、操作规程和紧急情况处置方法，杜绝违章作业，避免造成各类不良事故的发生。每年对员工进行一次安全操作、防火、防事故测试，对测试不合格者，不予上岗。

（6）建立防火安全专项检查制度，检查要有记录，把检查时间、内容、参加人员和检查中发现的问题，逐项登记，建立防火档案并设专人负责，做到有案可查。对检查中发现的问题要限时整改，一时改不了的要采取应急措施，确保安全。

（7）建立日常安全检查制度，及时发现和清除安全隐患，做到下班前必须查水、查电、查气，确保安全。乙方应对因疏于检查和防范造成的事故承担全部责任。

（8）发生安全生产事故，按照“谁主管谁负责”的原则，追究乙方负责人和有关人员责任。

7. 负责建立管理服务档案，包括各类服务的工作记录等。



8. 服务期满后，如解除本合同，乙方应将全部服务用房及物品交还甲方，如有遗失和损坏（自然损坏除外），乙方负责赔偿。

9. 负责保管相关技术材料并整理归档。本合同终止时，乙方必须向甲方移交管理的全部档案资料。

10. 负责配合各单位、部门做好节能降耗的工作。

11. 负责按规定组织实施服务范围内的外委项目，并对工作过程和结果进行监督、管理，发现问题或安全隐患，及时处置并告知甲方。

12. 乙方不得将专业外委项目以外的服务项目委托他人。

## 第七章 通知

**第十二条** 甲乙双方因履行本合同而相互发出或提供的有关通知、文件、资料等，均应按照本合同所列明的通讯地址、传真以及邮寄、传真、电子邮件方式送达；一方如果发生迁址或者变更电话等情况，应当书面通知对方。通过邮寄方式的，挂号寄出或者投邮当日视为送达；以传真或电子邮件方式的，发出时视为送达。

**第十三条** 一方变更通知或通讯地址，自变更之日起3个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

## 第八章 不可抗力

**第十四条** 本合同所称“不可抗力”是指受影响一方不能合理控制的，无法预料或即使可预料到也不可避免且无法克服，并于本合同签订日之后出现的，使该方对本合同全部或部分的履行在客观上成为不可能或不实际的任何事件。此等事件包括但不限于自然灾害（如：水灾、火灾、旱灾、台风、地震）、社会事件（如：战争、动乱、罢工）、突发公共卫生事件（如重大疫情）以及政府行为或法律规定等。

**第十五条** 因不可抗力事件造成合同全部或部分无法履行或迟延履行，则受不可抗力影响的合同一方应立即通知另一方，并应在事件发生后10日内向另一方提供由公证机关或其它有权部门出具的关于不可抗力事件的证明文件。根据不可抗力对履行合同影响的程度，双方应协商决定部分免除履行义务、延期履行合同或者终止合同。

**第十六条** 一方迟延履行本合同时发生了不可抗力的，延迟方的合同义务不得免除。

**第十七条** 受不可抗力影响的一方，应当尽可能采取合理的行为和适当的措施减轻不可抗力对履行本合同所造成的影响。没有采取适当措施致使损失扩大的，该方不得就

扩大损失的部分要求免责或赔偿。

## 第九章 违约责任

**第十八条** 甲乙双方均应按照《中华人民共和国民法典》及本合同的约定，履行本合同项下的义务，因违约给对方造成损失的，应依法或依合同约定承担责任。乙方应保护甲方的知识产权，不得向第三人泄露、转让甲方提交的技术资料。如发生以上情况并给甲方造成经济损失，乙方应赔偿甲方的损失，同时甲方有权单方解除本合同。

**第十九条** 甲乙任一方无正当理由提前终止合同的，应向对方支付相当于一个月金额的物业管理费作为违约金，并赔偿对方的经济损失。

**第二十条** 乙方违反本合同第十一条义务的约定，甲方有权要求乙方于 30 日内整改，逾期未整改的，甲方可报请乙方行政主管部门作出处理，造成甲方经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

**第二十一条** 因地上污物、污水等造成人身伤害的，乙方承担全部责任，因保安未尽巡查职责发生治安事件的，乙方承担全部责任。

**第二十二条** 如乙方在为甲方提供服务期间其工作人员与甲方工作人员或患者发生纠纷的，甲方有权要求乙方立即更换相关人员，由此所产生的责任均由乙方承担。

## 第十章 附 则

**第二十三条** 合同附件为本合同不可分割的组成部分，与本合同具有同等法律效力。

**第二十四条** 甲乙双方可对本合同的未尽事宜进行协商，以书面形式签订补充合同，补充合同与本合同具有同等法律效力。本合同与补充合同不符的，以补充合同为准。

**第二十五条** 本合同及其补充合同中未约定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

**第二十六条** 本合同在履行中如发生争议，须经双方协商解决，协商不成的可以向甲方所在地人民法院起诉。

**第二十五条** 本合同正本连同附件，一式陆份，甲、乙双方各执叁份，具有同等法律效力。

**第二十六条** 本合同条款如遇有关法律、法规、规章和规范性文件相悖的，该条款无效。

**第二十七条** 本合同自甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章之日

起生效。

## 第二十八条 附件条款

1. 甲方遴选文件与乙方响应文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

2. 本合同附件：

附件一：物业服务考核办法

附件二：物业服务评分考核结算标准

附件三：物业服务定期考核评分表

附件四：物业服务满意度调查表

附件五：安保服务考核方案

附件六：后勤保障服务违约处理通知单

附件七：后勤保障服务项目合同履行结算单

附件八：后勤保障服务项目费用明细表

附件九：社会保险缴纳承诺书

附件十：首都医科大学附属北京口腔医院廉洁协议

附件十一：安保岗位职责和纪律

（以下无正文）

甲方：首都医科大学附属北京口腔医院 乙方：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

年 月 日

年 月 日



## 附件一：物业服务考核办法

### 一、考核目的

规范医院内物业管理服务行为，遵循市场竞争、优胜劣汰的市场经济规律，确保医院服务区的物业管理质量。

### 二、考核周期

每月按照此考核打分办法对物业进行考核打分，每季度根据本季逐月考核结果进行汇总，物业公司按照每季度医院出具的合同履行结算单进行季度物业费的结算，直至《物业服务委托合同》期满终止。

#### 1. 考核小组构成

考核小组由北京口腔医院王府井院区综合管理办公室牵头，主要分三个层次进行考核：一是医院物业管理部门；二是医院行政科室；三是医院临床医疗科室。

### 四、考核规则

1. 评分表分为迎检工作、遵规守纪、安全生产、病房管理、电梯司机、室外环境、室内环境、公共卫生间、医疗垃圾、应急反应能力等共 11 项评分项目，每个项目根据所列标准分别得出项目评分，将所有项目评分相加得出总评分，评分表满分为 100 分，由医院物业管理部门进行检查考核，占总分的 70%。

2. 考评时分数的评定分为两部分，医院物业管理部门的月、季度检查和满意度调查。两个方面共同组织实施，医院物业管理部门检查考核占总分数的 70%、医院临床科室和行政科室的满意度调查各占 15%，总分为 100 分。

3. 对于月考核没有达到合格的，按照合同约定向物业公司出示《外包项目工作月考核表》、《首都医院大学附属北京口腔医院物业服务违约处理通知单》以及《合同履行结算单》，由双方共同签字确认。不仅扣除合同约定的违约金，而且视情况对物业公司负责人进行约谈，提出整改及时限。如连续不合格并且得分在 60 分以下，王府井院区综合管理办公室按照合同约定有权立即终止《物业服务委托合同》。

4. 对于考核虽合格但仍存在较多不足需要改进的，王府井院区综合管理办公室根据实际情况对被考核人提出书面改进要求，在下一次考核中对改进的情况进行回看评审。对于未能达到改进要求的，每一项要在评分表总分值基础上倒扣 3 分（达到改进要求的不另外加分）。

5. 在整个考核期间若出现由于物业管理公司失误而直接导致恶性事件发生，或因公司管理不善而间接加剧了事件后果的严重性，如火灾、盗窃、交通事故、聚众殴斗等，

并导致人员伤亡或重大经济损失的，则直接本年度考核不合格，医院有权终止《物业服务委托合同》的继续履行，并且物业公司要承担相应的法律责任。

附件二;物业服务评分考核结算标准

评分结果 (X)	违约责任则
$X \geq 90$ 分	合格, 全额支付服务费
$80 \leq X < 90$ 分	扣除考核期间应付服务费的 1%作为违约金
$70 \leq X < 80$ 分	扣除考核期间应付服务费的 2%作为违约金
$60 \leq X < 70$ 分	扣除考核期间应付服务费的 5%作为违约金
$X < 60$	扣除考核期间应付服务费的 10%作为违约金; 如连续三个月低于 60 分甲方有权解除本合同
备注	如乙方对评分结果有所异议, 可由书面形式向王府井院区综合管理办公室领导提出, 以协商解决为准; 协商未能解决, 最终以甲方意见为准
处理结果	
甲方负责人:   年 月 日	乙方负责人:   年 月 日

附件三：物业服务定期考核评分表

序号	考核指标	考核细则	检查方式	分值	评分	备注
1	迎 检 工 作	在医院上级部门检查中是否出现由物业管理方所致的重大问题隐患，影响医院成绩	根据上级检查通报执行	5		
2		在医院上级部门检查中出现物业管理方所致的一般问题的	根据上级检查通报执行	3		
3		在医院物业管理部日常检查中发现的与物业管理相关的重大安全隐患以及影响坏的问题	日常检查或科室举报	2		
4	遵 规 守 纪	各物业岗位人员是否有违反医院规章制度的问题	随机检查物业服务人员有1人不符合规定扣0.5分，扣满2分为止	2		
5		各物业岗位人员是否有脱岗的行为	按上岗时间抽查，发现1人扣0.5分，扣满2分为止	2		
6		各物业岗位人员是否有扰乱医院正常工作秩序的问题	实地抽查或科室举报，发现1人扣0.5分，扣满2分为止	2		
7		物业发生问题是否能及时上报医院物业管理部	存在漏报、瞒报行为直接扣1.5分	1.5		
8		着装是否统一，整洁，规范（不得敞胸露怀，不得卷裤腿），胸牌佩戴指定位置	实地抽查若干物业服务人员有1人不符合规定扣0.3分，扣满3分为止	3		
9	安 全	是否根据功能区域配备基本的个人防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		



	生	拖鞋等			
10	产	进行保洁作业时是否设置“小心地滑”警示牌	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5	
11		雨雪等恶劣天气是否采取有效防滑措施	没有采取防滑措施的扣1.5分	1.5	
12		进行湿拖、洗地机作业、雨天时，是否在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒	实地检查中发现一处扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
13	病房管理	出院病人床单被罩枕套是否及时撤掉	实地抽查出院病人病床，有1人不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
14		病房内是否按时清洁消毒	查看消毒记录，没有消毒扣1.5分	1.5	
15		住院病人开水是否按时打好	实地检查，有1人不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
16		对非探视时间患者家属是否进行劝离	非探视期间实地检查	1.5	
17	电梯司机	所有电梯司机是否都持证上岗	检查电梯司机司梯证	1.5	
18		电梯司机是否定期进行培训并做好培训记录	检查电梯司机培训记录本	1.5	
19		电梯运行记录是否按时填写	实地检查	1.5	
20		是否态度和蔼、热情做到微笑服务，是否使用“您好、欢迎您不客气、您慢走、电梯上（下）行请注意安全”等礼貌用语	实地检查电梯司机，存在服务不周到，语言不文明的或接到投诉的1人扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
21		电梯司机上岗期间是否有吃零食、嚼口香糖、玩手机、打瞌睡等与工作无关的事	实地检查电梯司机，存在服务不周到，语言不文明的1人扣0.5分，扣满1.5分为止	1.5	

22		每日是否对电梯轿厢不少于三次清洁消毒，轿厢是否干净、清洁、无异味	查看电梯消毒记录与实地抽查相结合	1.5		
23		是否有与乘客发生口角争吵等不礼貌的行为，事件责任属物业人员的	实地检查、科室或患者举报	3		
24		是否遵守医院的规章制度，按时上下班，是否有扰乱医院的正常工作秩序的行为	实地抽查电梯司机	1.5		
25		电梯发生故障时电梯司机是否能妥善处理现场问题	随机抽查若干名电梯司机情况处置能力	1.5		
26		室外环境是否干净整洁，无易燃物堆积		3		
27		公共区域垃圾桶外表是否擦拭及时、垃圾是否有外漏	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
28		指示牌及标识是否每周一次清洁，目视无明显灰尘，污渍	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
29	室外环境	三包地段是否无烟头，无塑料袋，无痰渍，无杂物，无纸屑，雪天及时扫雪铲冰，无积水，积雪	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
30		玻璃雨棚是否按期擦拭	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
31		门、大厅宣传牌、展板、窗台和门框的擦拭是否到位	实地抽查，有1项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5		
32		每日是否对地垫进行清洁、每周进行清洗，是否干净、整洁、无破损	实地检查清洁效果，发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
33		室内环境卫生是否整洁、无杂物，无卫生死角，楼梯及楼梯间无杂物堆积，楼梯扶手干净整洁，无污渍	实地检查或科室反馈发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5		
34	室内环境	天花板及排风口是否每季度一次清洗，距一米处目视无蜘蛛网，无明显灰尘，	实地检查或科室反馈发现一处扣0.1分，扣满1.5	1.5		

		日常检查，随时发现问题，随时清洁，保证出风口无尘，无毛	分为止			
35		分诊台及候诊椅摆放是否整齐，表面擦拭是否干净，定期做彻底清洁	实地检查或科室反馈发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
36		灯具及灯伞每季度是否清洁一次，目视无明显灰尘，无污迹，日常检查，随时发现问题随时清洁	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
37		病房内设备带、床、柜子是否按照消毒清洁，窗台画框干净无尘	实地抽查，有 1 项不符合规定扣 0.3 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
38		各休息室地面、桌面、窗台是否有污迹	实地抽查，有 1 项不符合规定扣 0.3 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
39		热水器各表面是否干净无污迹	实地抽查，有 1 项不符合规定扣 0.3 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
40		指示牌及标识是否每周一次清洁，目视无明显灰尘，污渍	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
41		玻璃门窗是否干净清洁	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
42		是否都有专人负责	实地检查	1.5		
43	公共卫生间	墙面、瓷砖、门窗是否有明显灰尘，无小广告	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
44		天花板、灯具是否目视无灰尘	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
45		地面是否达到无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头	实地检查中发现一处扣 0.1 分，扣满 1.5 分为止	1.5		
46		镜面是否明亮，面台洗手池、水龙头是	实地检查中发现一处扣	1.5		

		否无水渍、无痰渍	0.1分，扣满1.5分为止		
47		烘手器、皂液盒、隔板、手纸架是否无印迹、污渍、光亮洁净	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5	
48		大小便器是否无尿碱、内外清洁、喷水嘴是否清洁流畅	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5	
49		卫生洁具每日全面清洁消毒，卫生间无异味、无蚊蝇	实地检查中发现一处扣0.1分，扣满1.5分为止	1.5	
50		保洁设备是否由专人负责使用，摆放整齐	实地检查	1.5	
51		消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，是否符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品	实地检查中发现一处扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
52	医疗垃圾	医疗垃圾的清运指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照规定的时间、路线、及操作规程操作	实地检查有一项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
53		运送人员在运送医疗废物前，检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时存放地点	实地检查有一项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
54		运送医疗废物应当使用防渗漏、防溃散、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒	实地检查有一项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
55		隔离的传染病人产生的感染性废物是否使用双层包装物，并及时封存	实地检查有一项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	
56		包装袋中的废物是否超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、主要内容物、运	实地检查有一项不符合规定扣0.3分，扣满1.5分为止	1.5	

		送目的地及特别说明				
57	应 急	当发生医疗垃圾泄漏时，能否启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门	设置情况进行拉动或询问，缺少一个环节扣 0.3 分	1.5		
58	反 应 能 力	当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能否启动相关应急预案进行初步处理，同时报告院相关部门并填写登记表	设置情况进行拉动或询问，缺少一个环节扣 0.3 分	1.5		
59		遇有应急事件 5 分钟内是否能够到达现场处理	设置情况拉动	1.5		
总 评 分						

附件四：物业服务满意度调查表

科室：

填表人：

时间：

请您在相应的地方打“√”、评分栏由【王府井院区综合管理办公室】根据满意度进行填写  
 （满意表示继续保持；基本满意表示局部需要改进；一般和不满意表示需要立即整改）  
 （请将您的宝贵意见留下，以便我们整改）

序号	服务内容	满意度				评分
1	物业管理人员沟通能力	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
2	各类物业服务人员工作态度以及服务意识	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
3	物业服务人员文明礼貌情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
4	特殊区域消毒情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
5	病房的床具撤收、开水、清洁等工作	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
6	物业人员按时到岗情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
7	物业人员着装整洁规范情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
8	医院公共区域的卫生清理情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
9	卫生洁具清洁消毒，卫生间无异味、无蚊蝇	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
10	科室内地面、工作台、窗台等卫生清洁	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
11	分诊台、候诊椅摆放整齐	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	

12	各类标牌、相框、标识擦拭及时，无灰尘	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
13	是否有影响各科室正常工作的情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
14	物业人员遵规守纪	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
15	热水器、垃圾桶清洁及时，表面无污迹	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
16	地面清洁后无水渍、无纸屑、无烟头	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
17	清洁工具摆放整齐，不影响科室、患者	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
18	电梯司机提示乘客注意安全	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
19	电梯司机文明用语使用情况	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
20	紧急情况反应迅速到场及时	<input type="checkbox"/> 满意	<input type="checkbox"/> 基本满意	<input type="checkbox"/> 一般	<input type="checkbox"/> 不满意	
感谢您的宝贵建议：						

## 附件五：安保服务考核方案

一、目的：加强安保队伍的建设，促进安保服务规范管理。同时提高和调动服务人员的工作积极性和责任感，实行鼓励先进，鞭策落后，实现绩效的持续改进，并以绩效考核结果作为支付服务费的依据。

二、适用范围及考核时间：适用于所有保安员、安检员。考核时间：每周不定期。

三、考核依据：各岗位职责及行为规范、《考核记录表》。

### 四、考核方式：

- 1、乙方自行考核。
- 2、甲方保卫处考核。
- 3、满意度调查及投诉情况。

五、考核程序及结果的运用：乙方日常自查，甲方定期抽查，满意度调查及投诉情况。结合以上考核进行综合打分：90分以上的支付100%服务费，80-89分的支付90-99%服务费，70-79分的支付80-89%服务费。甲方有权酌定在此期间支付的服务费。69分以下的经甲方督促5个工作日内未整改的可以解除合同，并拒绝支付当月服务费。

### 六、考核标准

考核标准是针对乙方在岗执勤情况的考核。如发生本合同第二十七条、第二十八条所列情形的，甲方有权单方解除合同，并要求乙方赔偿因此给甲方造成的损失。



### 乙方服务人员岗位考核表（保卫处考核表）

考核岗位：                      考核时间：                      考核人签字：                      被考核人签字：

考核项目	考核内容	分值	实得分
仪表	统一穿着制服佩戴必要装备。保安服整洁，衣钮齐全扣紧。	2	
	头发整洁，不得留长发、大鬓角和胡须。定期洗澡身上不得有异味。	1	
服务态度	使用规范礼貌用语，普通话交流，热情、微笑服务。	2	
	举止文明大方，动作手势规范。	1	
	服务意识良好，能够积极接受员工和患者意见，不与患者职工发生争吵或有失敬、失礼的行为。	5	
服务纪律	按规定作息时间提前 10 分钟到岗交接班。	1	
	上班时不擅自离岗、脱岗、串岗、睡岗。	5	
	不聚众闲聊、不做与本职工作无关的事情（玩手机等）。	1	
	不乱丢杂物，不得随地吐痰，工作场所内严禁吸烟。	1	
	不酗酒上岗。	5	
	当班不会亲友、不当众打电话聊天。	1	
	诚实公正、团结同事、不聚众赌博、不酗酒闹事、不打架斗殴。	5	
	不得散布猜疑与医院有关的各类情况及需要保密的事项。	1	
	当值勤时，发生案件及时处理、报告。	5	
	按规定时间如实填写服务记录。	1	
	未人为损坏或丢失警戒装备。	1	
	捡拾物品及时妥善处理。	1	
	严格执行来访问询、登记制度。	1	
	谢绝明显的精神病患者，乞讨者，醉酒者，拾破烂者进入医院。	1	
	对未经医院相关部门许可的考察学习团队在我院拍照予以制止。	1	
	未发现医托、黑救护、小广告、号贩子及其他不法分子在我院活动。	2	
对影响医院形象的行为进行制止。	1		

	上班期间未在医院内吸烟。	1	
	无其他违规行为。	4	
服务技能 及岗位职 责	会使用对讲机、执法仪、反恐防暴设备、安检仪（安检员）等 各类治安器械。	10	
	消防安全“四个能力建设”、四懂四会（会使用各类消防设施）	10	
	熟悉各类应急处置流程，并及时处置。	10	
	各岗岗位职责，按不同职责考核。	10	
	未被投诉，或被投诉，经发现不属实的。	10	
“一票否 决”项	严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；乙方人员在服 务中发生刑事恶性事件及重大人身侵权伤害行为，情节严重的； 乙方疏于管理，服务不到位，引发不良舆情，影响甲方的工作 秩序，给甲方造成不良影响的。	100	
合计			
备注	1、队员考核成绩与服务费挂钩。 2、服务人员总和成绩占乙方服务费 40%。 3、计算方法为：（实际得分总和/考核次数）*0.4		

### 乙方服务人员考核表（保卫处考核表）

考核时间：                    考核人签字：                    保安队长签字：

考核项目	考核内容	分值	实得分
人员保障	保安队长 1 人。	1	
	普通保安员必须具有初中以上文化程度，男保安员身高在 1.70 米以上，女安检员 1.60 米以上，年龄 18 至 35 岁，五官端正、身体健康，无不良嗜好、无精神疾病和智障疾病，无违法犯罪前科。	5	
	应急分队 10 人，身高要求在 1.75 米以上，年龄 20 至 35 岁，应急队员相对稳定。	10	
	保安员全部持有“保安员资格证书”。安检员全部持有“安检证”，中控员持有“中控中级证”	10	
	提供保安员、安检员的身份证复印件、政审证明、照片、劳动合同等，以便甲方备案存档。	5	
	保安员和安检员有变化的必须提前通知保卫处，在征得保卫处同意后方可更换，更换时需一并将保安员和安检员的基本信息（身份证信息、照片当天、政审证明、保安证）书面告知甲方。	2	
	及时足额向保安员支付劳动报酬，未克扣。	1	
	未使用临勤。	2	
	依照保卫处要求配备人员，未缺岗缺勤。	5	
培训	对服务人员进行培训、思想教育，熟悉岗位，经考核合格后上岗。	10	
	每周进行治安和消防再培训、训练并考核合格，做好记录。	5	
日常管理	制度齐全、管理规范。	5	
	定期检查服务人员服务执行情况，对服务过程进行管理，对不合格服务进行纠正。	5	
	院内及大门口门前三包区域无摆摊设点、黑车、游商和乱贴、乱发广告现象发生，无责任案件和安全事件发生。	3	

	不参与甲方禁止的各项活动。	3	
	维护医院公共秩序、对负责区域内重点部位、重点区域进行加强巡逻，发现问题立即处理及时上报。（两小时巡查一次）。	5	
	不酗酒、赌博和打架斗殴，不参加各类迷信邪教、传销等非法活动。	3	
	按规定熟练掌握使用消防设备、安保器械。	5	
	在遇有紧急或突发事件时，按应急预案及甲方要求采取有效措施制止事态的发展，保护好现场，维护好秩序。	5	
	内务良好，宿舍严禁吸烟，未违规使用电器。	5	
	服务人员不与灰色人群勾结。	5	
“一票否决”项	严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；乙方人员在服务中发生刑事恶性事件及重大人身侵权伤害行为情节严重的；乙方疏于管理，服务不到位，引发不良舆情，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的。	100	
合计		100	
备注	1、保卫处每周不定期对乙方考核一次以上。 2、考核分数占服务费分值 40%。 3、分数有分歧商量解决，甲方有最终决定权。 4、计算方法为：（实际得分总和/考核次数）*0.4。		

### 保安服务满意度调查表

调查时间：

评价内容	分值	评价分数
仪容仪表	10	
服务态度	20	
服务纪律	10	
服务技能	10	
岗位职责	20	
响应时间	20	
其他	10	
合计	100	
备注	1、不定期进行评价。 2、成绩占总服务费分值 20%。 3、计算方法：总成绩/评价次数*0.2。	

**附件六：后勤保障服务违约处理通知单**

违约事项	
年 月 日	
处理结果	
甲方负责人：	乙方负责人：
年 月 日	年 月 日



附件八：后勤保障服务项目费用明细表

序号	分项名称	单价（元）	数量	合价（元）	备注/说明
1					
2					
3					
4					
5					
6					
总价（元）					



**附件九： 社会保险缴纳承诺书**

致：首都医科大学附属北京口腔医院

我公司承诺若取得成交资格，提供服务的人员系我公司合法雇佣的员工，且我方已按照国家及北京市相关法律法规的规定与提供服务的人员签署了劳动合同，我方保证上述人员为贵院服务期间在我方与该人员劳动合同有效期内，其工资支付及社会保险缴纳等由我方负责，与贵院无关，如我方未按相关法律规定为上述人员提供相应薪资、福利待遇、缴纳各种社会保险及医疗费等事项，由此产生的所有纠纷均由我方负责处理，与贵院无关，并确保不得影响贵院的工作。否则，给贵院造成的损失，我方需进行赔偿。

特此承诺！

承诺方法定名称： \_\_\_\_\_

地址：

电话： \_\_\_\_\_ 传真：

电传： \_\_\_\_\_ 邮编： \_\_\_\_\_

承诺方授权代表签字： \_\_\_\_\_（承诺方盖章）

承诺日期：年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

## 附件十：首都医科大学附属北京口腔医院廉洁协议

合同单位（甲方）：首都医科大学附属北京口腔医院

合同单位（乙方）：

为加强医院经营管理工作中的廉洁建设，规范甲、乙双方的各项行为，防止发生商业贿赂和谋取不正当利益等违法违纪行为，保护甲、乙方和患者的合法权益，根据国家和上级主管部门有关医药购销的法律法规和廉政建设责任等相关规定，特订立本廉洁协议，并由甲乙双方共同遵守。

### 第一条：甲乙双方行为原则

（一）严格遵守国家及相关部门的法律规定、规章制度、法规条例，在合同订立、履行过程中廉洁自律。

（二）严格执行项目合同文件，自觉严格按合同办事。

（三）严格遵守商业道德、行业准则、市场规则，共同营造公平公正的交易环境。

（四）业务活动必须坚持公开、公正、诚信、透明的原则（法律法规另有规定的除外），不得向对方提供或接受对方各种形式的贿赂，不得为获取不正当的利益，损害国家、集体和任何一方的利益。

（五）发现对方在业务活动中有违规、违纪、违法、违约行为的，有权要求对方立即停止不当行为并及时纠正，情节严重的，应及时向上级主管部门或纪检监察、司法等有关机关举报。

### 第二条：甲方的责任

甲方的领导和从事相关业务工作的人员，在合同履行的事前、事中、事后应遵守以下约定：

（一）不准向乙方和相关单位索要或接受回扣、礼金、贵重物品、有价证券及其他支付凭证等。

（二）不准在乙方和相关单位报销任何应由甲方及其人员支付的费用。

（三）不准参加乙方和相关单位安排并支付费用的有可能影响公平交易的宴请和健身、娱乐、旅游等活动。

（四）不准要求、暗示或接受乙方和相关单位为其个人装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

(五) 不准将工作人员的亲属介绍到乙方单位从事与本合同相关的业务。

(六) 严格遵守《医疗机构工作人员廉洁从业九项准则》。

### **第三条：乙方的责任**

乙方的领导及其所有的工作人员应与甲方及业务联系人保持正常的业务交往，按照有关法律法规和程序开展业务工作，保证所供产品和服务达到国家标准或行业标准规定的要求，确保产品质量，做好售后服务工作，并遵守以下约定：

(一) 不准以任何理由向甲方及其工作人员提供回扣、中介费、佣金、礼品、礼金、消费卡、干股、红包、有价虚拟产品、贵重物品、有价证券及其他支付凭证等。

(二) 不准为甲方和相关单位报销应由对方及其工作人员个人支付的费用。

(三) 不准以任何理由为甲方或个人组织安排有可能影响公平交易的宴请和健身、娱乐、旅游等活动。

(四) 不准以任何理由为甲方、相关单位、人员购买或装修住房、婚丧嫁娶、配偶子女的工作安排以及出国（境）、旅游等提供方便。

(五) 不准以任何理由向甲方及其工作人员提供其他形式的贿赂。

(六) 甲方对涉嫌不廉洁的商业行为进行调查时，乙方有配合甲方提供证据、作证的义务。

### **第四条：违约责任**

(一) 甲方及其工作人员有违反本协议第一、二条责任行为的，按照管理权限，依据有关法律法规和规定给予相应处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任。

(二) 乙方及其工作人员有违反本协议第一、三条责任行为的，按照管理权限、具体情况与后果，依据有关法律法规和规定给予相应处理；涉嫌犯罪的，移交司法机关追究刑事责任；同时甲方有权根据情况解除与乙方的合同，给甲方造成经济损失的，乙方应予以赔偿。

**第五条：**本协议作为甲乙双方所签订合同的附件，与合同具有同等法律效力。如果双方未签订相关合同，本协议独立有效。经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后立即生效。

**第六条：**本协议的有效期为双方签署之日起至双方所签订合同及权利义务全部履行终止时止。

**第七条：**甲乙双方及其人员在合同履行完毕后，发生或发现违反本协议约定的行为，仍按协议约定处理。

第八条： 本协议签订份数与甲乙双方所签订合同的份数相同。

(以下无正文)

甲方： 首都医科大学附属北京口腔医院 乙方： \_\_\_\_\_

(公章)

(公章)

法定代表人/授权代表：

法定代表人/授权代表：

(签字或盖章)

(签字或盖章)

签订日期： 年 月 日

签订日期： 年 月 日

## 附件十一：安保岗位职责和纪律

### 一、巡逻哨兵岗位职责

1、按规定的时间、范围和线路对医院室内外公共场所进行巡逻，要注意观察可疑人、事和物，提醒病人看管好自己的随身物品，发现吸烟的要及时制止。室外巡逻要注意医院内各死角，阴暗处，易于隐藏人和物的地方。

### 2、消防巡查内容：

①疏散通道、疏散指示标志、消防车通道、应急照明和安全出口情况：疏散通道是否畅通，指示标志是否完好，消防车通道是否畅通，应急照明是否完好，安全出口是否畅通。

②消防设施（消火栓、灭火器）和消防安全标志：是否清洁、在位、完整。常闭式防火门：是否处于顺序关闭状态。

③要熟悉各楼层灭火器、壁式消防栓及地下消防栓位置、数量并会使用。如发现失火要迅速扑灭初起火源，同时上报相关部门，事后做好详细登记。

④用火有无违章情况：是否有在非吸烟区域吸烟、随意丢弃烟头现象，是否有室内违规使用明火行为，如点蜡烛、焚香、烧纸、点蚊香等，是否有违规燃放烟花爆竹，食堂动火做饭期间人员是否离开。

⑤电动自行车停放和充电情况：是否违规停放电动自行车，是否有电动自行车违规充电，将电动自行车电池带入室内等现象。

⑥安全用电：是否有私拉乱接电气线路、违规使用大功率电器等。

⑦动火施工作业管理情况：是否严格切割、焊接、防水施工等明火作业管理，动火部门是否按照用火管理制度办理审批手续，并落实现场监护人，在确认无火灾危险后施工，动火施工人员是否遵守消防安全规定，是否超过规定时间和范围动用明火，施工人员是否无证操作或违反操作规程。

3、夜间每小时按规定线路和范围进行巡逻，注意观察有否异常声音、气味和动静等异常情况，发现异常情况及时处置、及时上报，做好相关记录。巡逻后去急诊，其它地方不准逗留。

4、医患之间发生纠纷劝其到门诊办公室解决问题，如患者动手打医护人员，要及时制止，并控制打人者等待公安人员来解决。如果是患者之间发生纠纷，只进行劝解或

让其报警，请警察协助解决。

5、每天早上 5：45 开各楼层的大门及楼道门，遇到节日或大的活动根据通知调整开闭门时间和顺序。每天下班后负责锁各楼层的大门及楼道门，锁门时间为下午 17：30 分，锁门前检查楼内的门、窗、灯、电视、空调、饮水机等电器设备是否锁好、关好，没有关、没锁的作好记录，并报告医院总值班人员，由总值班人员锁门、关窗，如果总值班人员是女同志应陪同其锁门、关窗并将其送回总值班室。如楼内有加班人员，一层预防科门暂不锁，加班人员走后及时将门锁好，避免闲杂人等进入。病房大厅门每晚 21：00 锁门。

6、中午、下午护送各楼层收银员回财务科。在护送过程中时刻保持警惕、沉着冷静、机智勇敢，注意观察护送过程中的人、车等情况，不要和陌生人搭话，遇到突发事件，用对讲机先报地址，后报事情原因，讲话简单、明确、清楚。护送收银员时必须着防刺背心，佩戴警棍，对讲机时刻要保持畅通。熟悉各楼层收银员回财务科的路线，接到护送收银员的命令后应迅速赶到指定的收费处，严密观察周围有无可疑人员，护送过程中要机警。

7、处置各种突发事件时，要及时上报保卫处，做好详细的服务记录。

8、每日做好交接班服务记录。

岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，规范佩戴装备，精神饱满，保持良好形象，高度警惕，文明执勤。

2、在处理医患之间、患者之间的纠纷时，要依法依规履职，要文明用语，礼貌待人。

3、严禁脱岗、漏岗。

4、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情。

5、如果因为在岗哨兵不负责任，造成偷盗、打架斗殴、火灾等事件的发生，将视情况给予严肃处理，要求乙方支付违约金 20000 元，违法者追究法律责任。如有突出贡献，及时并正确制止以上重大事件发生的，将建议乙方给予奖励。

二、教学楼岗位职责

1、做好教学楼区域的值守和巡逻服务，快速处理各种突发事件，保障所辖区域内安全运行。必要时，报院警或“110”。

2、熟悉岗位消防器材位置，熟练掌握消防器材的使用，遇到突发火情，要及时处理，同时呼叫监控室和巡逻兵，快速增援处置。必要时，报“119”处理。

3、按规定时间和要求，对教学楼所有区域进行巡查，注意是否有异常声音、气味和动静等异常情况，发现异常情况及时处置，及时上报，消除各种隐患，巡查处置后做好记录。

4、保障教学楼大门及通道畅通。早 6：00 打开教学楼门，晚 22：00 关教学楼大门。

5、熟悉学生登记表名单及照片，如有陌生人进入，应立即上前阻拦并盘问其来意，无特殊情况，禁止外部人员入内。如来人一定要进入，请示教办值班教师同意后，填写“来客登记表”后方能进入。

6、对于夜间进入的学生，必须检查其是否持有“盖有口腔系章的学生证”，如忘带学生证，应问明其姓名、班级、宿舍、联系电话等，经核实后方可让其进入，并做好登记。如发现有可疑人及时上报。

7、处置各种突发事件时，要同时上报保卫处，做好详细的服务记录。

8、每日打扫室内外卫生，确保室内外干净整洁。做好交接班服务，有遗留问题向下班交待清楚。

岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，精神饱满，保持良好形象。

2、严禁脱岗、漏岗。严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情。

3、禁止使用岗位电话与外部人员打电话聊天，确保电话畅通。

4、禁止在室内用电热器具。

5、禁止非本室工作人员在此聊天。

6、如果因为在岗哨兵不负责任，造成偷盗、打架斗殴、火灾等事件的发生，将视情况给予严肃处理，违法者追究法律责任。如有突出贡献，及时并正确制止以上重大事件发生的，将给予奖励。

三、门诊楼、急诊综合楼哨兵职责

1、维持门诊楼、综合楼各楼层、区域的就医秩序。医患之间发生纠纷劝其到门诊办公室解决问题，如患者动手打医护人员，要及时制止，并控制打人者等待公安人员来解决。如果是患者之间发生纠纷，要进行劝解或报警，请警察协助解决。

2、熟悉岗位消防器材位置，熟练掌握消防器材的使用，遇到突发火情，要及时处

理，同时呼叫监控室和巡逻兵，快速增援处置。必要时，报“119”处理。

3、中午 11：00--12：00、下午 15：00--16：00 配合巡逻岗护送各楼层收银员回财务科。在护送过程中时刻保持警惕、沉着冷静、机智勇敢，注意观察护送过程中的人、车等情况，不要和陌生人搭话，保证对讲机的通畅。遇到突发事件用对讲机先报地址，后报事情原因，讲话简单、明确、清楚。

4、护送收银员时必须着防刺背心，佩戴警棍，对讲机时刻要保持畅通。

5、服从保卫处安排，配合门诊办和急诊科做好区域的安保服务。

6、做好日常服务记录。

岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，规范佩戴装备，精神饱满，保持良好形象。

2、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情，严禁脱岗、漏岗。

3、对患者提的问题如果知道要耐心解答，文明用语，不知道的，如询问挂哪个科的号请他去咨询台咨询，如是提建议、意见请他去门诊办公室。

四、北大门岗位职责

1、遵守医院的各项规章制度，加强工作责任心，服从命令，听从指挥，遇见领导要敬礼。

2、上岗前 15 分钟检查着装，交接班认真仔细，检查执勤用品的完好情况及对讲机是否有电，确保与其它岗位联络畅通。

3、对进出的货车及携物进出的人员，要检查其是否有本院物品，如有本院物品，必须让其出示携物证或进出证（印有科室的盖章及科主任的签字），如有出入证，即可放行，若没有，应及时阻拦，并上报值班室，不准私自放行。

4、有携带废品出入的人员，一律让其走正门。

5、非本院职工严禁将自行车存放于北门车棚，如不听劝阻，将其自行车上锁，给予警告并汇报甲方负责人员。对所有骑自行车的出入人员，必须盘问其来意（尤其在甲方职工正常上下班时间未到之前），盘问时应注意语气要和蔼，避免与来人发生冲突。

6、岗上发生任何事情都要进行登记，登记时写明时间、人物、事情原因、经过、处理方法及结果。禁止在登记本上乱写乱画，登记时字迹要工整，遇到重大情况，应及时上报值班室，禁止擅自处理。

7、如果因为在岗哨兵不負責任，造成偷盜、打架斗毆、火災等事件的发生，将视



情况给予严肃处理，要求乙方支付违约金 20000 元，违法者追究法律责任。如有突出贡献，及时并正确制止以上重大事件发生的，将建议乙方给予奖励。

岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，规范佩戴装备，精神饱满，保持良好形象。

2、严禁在岗位上坐卧、吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情，严禁脱岗、漏岗。如遇有大风、雨雪天气可进入岗亭内执勤，其它时间一律在岗亭外执勤。

3、对患者提的问题如果知道要耐心解答，文明用语。

五、监控室岗位职责

1、严密观察监控器、消防报警设备，发现异常情况及时呼叫巡逻岗前去查看或上报。

2、按操作规程操作监控、消防设备，不得违章操作。当设备出现异常，不得擅自修理操作，应及时向有关领导汇报。

3、其他部门因工作需要查看监控录像时，必须经部门负责人同意，保卫处处长批准（或监控室班长同意）方可查看。

4、负责接听监控室电话，要熟记医院内部的电话号码，如遇咨询，服务要热情、耐心，文明用语。

5、履行交接班手续，本班发生的问题和有待于解决的问题除书面交接外，还必须当面交接清楚。

6、要有团结协作精神，与传达室、巡逻岗人员密切配合做好医院安全隐患服务。

7、保持监控室内卫生干净整洁，下班前要彻底打扫卫生。

岗位纪律：

1、严格遵守本院的各项规章制度，服从上级领导，听从指挥，坚守服务岗位。

2、监控系统的登录用户名和口令设定好后，禁止自行调试监控设备。

3、严禁在监控系统上使用 U 盘、内存、移动硬盘，如有造成系统瘫痪影响工作的，每发现一次，乙方应当支付违约金 1000-20000 元，所造成的经济损失由服务人员个人承担，乙方承担连带责任。

4、值班室禁止用监控室的计算机玩游戏，严禁在岗位睡觉以及做与岗位服务无关的一切事情。

5、严禁非本室工作人员进入，禁止在监控室内会客、聊天。

6、监控录像的内容不得对无关人员讲述，做好保密工作。

7、严禁在监控室内存放易燃、易爆及个人物品，预防火灾，保持室内整洁。

8、电视墙上非正常图像 15 分钟尚未发现，按脱岗处理，每发现一次，乙方支付违约金 2000 元，由此造成的经济损失由违纪者个人承担，乙方承担连带责任。

## 六、大门岗位职责

1、维护所属区域的秩序，落实疫情防控要求，对可疑的人要进行盘查，禁止摊贩进入。

2、对携带公物出大门的人员，要有关主管部门加盖公章的出门条方能放行。

3、对下班后进入医院的各种车辆，要问清情况，对载物出院的车辆必须有主管部门加盖公章的出门条，要物证相符方能放行。

4、在回答询问及处理问题时，要文明用语、礼貌待人。

5、执行《双休日及节假日接收报纸、信件、汇款单等暂行管理办法》。

6、负责给医院的施工队开动火证，开完《动火证》后，要及时通知巡逻岗前去查看。

7、有团结协作精神，与监控室、治安巡逻人员、教办传达室、收发室相互配合好服务。

8、保持室内及传达室门口区域卫生清洁、下班前彻底打扫卫生。

9、本班发现的问题或待解决的问题除书面交接外，必须当面交代清楚，做好交接班记录。

### 岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，精神饱满，保持良好形象。

2、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事。

3、在处理问题时，要文明用语，礼貌待人。

4、违反以上岗位纪律的一项，每发现一次，乙方支付违约金（200）元，给甲方造成损失的，甲方有权要求乙方承担全部赔偿责任。

## 七、行政办公区域门卫岗位职责

1、遵守医院各项规章制度，加强工作责任心，服从命令，听从指挥，遇见领导要敬礼。

2、上岗前 15 分钟检查着装，交接班认真仔细，检查执勤用品的完好情况及对讲机

是否有电，确保与其它岗位联络畅通。

3、维护行政楼区域的正常工作秩序，对非本院职工进入要询问，找院领导投诉的患者先联系院办、医务处或保卫处，有人接待后方可让其进入，对其他可疑人员要进行盘问，严禁闲杂人员随便进入。

4、在回答问题及处理问题时，要文明用语、礼貌待人，耐心说服、疏导，不得争吵，避免发生冲突。

5、以上发生任何事情都要进行登记，写明时间、人物、事情原因、经过、处理方法及结果。禁止乱写乱画，遇到重大情况，应及时上报值班室，禁止擅自处理。

6、有团结协作精神，与监控室、治安巡逻及收发室人员互相配合做好服务。

7、如果因为在岗哨兵不负责任，造成偷盗、打架斗殴、火灾等事件的发生，将视情况给予严肃处理，每发现一次，乙方支付违约金 1000-20000 元，违法者追究法律责任。如有突出贡献，及时并正确制止以上重大事件发生的，将建议乙方给予奖励。

岗位纪律：

1、执勤时，着装规范，仪表端正，精神饱满，保持良好形象。

2、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、打盹、看报纸、玩手机及做一些与执勤无关的事，严禁脱岗、漏岗。

3、热心、耐心对待来访人员。

八、应急队员（微型消防站）职责

1、学习国家有关治安、消防安全工作的法律法规，熟知医院消防管理、应急处置制度和应急预案。

2、熟练使用院内所有治安、消防器材，且定期保养，保障所有器材完好可用。

3、协助微型消防站站长宣传消防安全知识，提高职工自防自救能力。

4、开展防火巡查工作，查找安全隐患，提出整改意见和建议。

5、自觉学习应急处突、消防知识和技能，积极参加训练和演练。

6、遇有突发情况，3分钟内到达现场，携带装备齐全，并及时处置。

岗位纪律：

1、微型消防站实行全时段值班备勤制度，每班 6 名队员，其余人员做好备勤服务。

2、值班队员负责医院所有区域范围内的治安综治巡查、消防巡查、火灾防控和设施设备巡检等服务。

3、值班队员应详细记录值班期间发生的重要事项，及时处置突发情况。

4、备勤人员应在站内开展学习、培训工作，且保持通讯畅通，24小时接听天坛部57099038、王府井部57099666院内报警电话，做好随时出动的准备。

#### 九、病房楼、正畸楼哨兵职责

1、做好病房楼和正畸楼区域的值守和巡逻服务，快速处理各种突发事件，保障所辖区域内安全运行。必要时，报院警或“110”。

2、熟悉岗位消防器材位置，熟练掌握消防器材的使用，遇到突发火情，要及时处理，同时呼叫监控室和巡逻岗，快速增援处置。必要时，报“119”处理。

3、按规定时间和要求，对病房楼和正畸楼所有区域进行巡查，注意是否有异常声音、气味和动静等异常情况，发现异常情况及时处置，及时上报，消除各种隐患，巡查处置后做好记录。

4、耐心解答患者提的问题，要文明用语，若不知道所提问题，建议患者去咨询台或门诊办和医务处询问。

5、医患之间发生纠纷劝其到门诊办公室解决问题，如患者动手打医护人员，要及时制止，并控制打人者等待公安人员来解决。如果是患者之间发生纠纷，只进行劝解或让其报警，请警察协助解决。

6、处置各种突发事件时，要同时上报保卫处，做好详细服务记录，  
岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，规范佩戴装备，精神饱满，保持良好形象，高度警惕，文明执勤。

2、在处理医患之间、患者之间的纠纷时，要文明用语，礼貌待人。

3、严禁脱岗、漏岗。

4、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情。

#### 十、安检员职责

1、安检员必须持有合格有效的安检证，能够熟练使用安检设备。安检过程中确保每个进入医院的人员及携带物100%必须经过安检，杜绝一切可疑物品、易燃物品、烟花爆竹、爆炸物、管制刀具、宠物等限制和违禁物品进入医院。

2、安检员要有良好的职业道德和服务态度，严格执行医院的各项规章制度。对病人及家属要以礼相待。

3、安检员在日常服务中发现不安全因素应及时上报医院管理人员。

4、安检员认真阅读、学习医院的安检方案、预案，参加防火、防恐暴培训，发现火情及暴力事件等危险突发事件时能够及时应对，快速处理。

5、应做好极端天气的应对服务。

岗位纪律：

1、执勤时，着装整齐，规范佩戴装备，精神饱满，保持良好形象，高度警惕，文明执勤。

2、在遇到医患之间、患者之间的纠纷时，要文明用语，礼貌待人。

3、严禁脱岗、漏岗。

4、严禁在岗位上吸烟、酗酒、吃东西、看书报、打盹、玩手机及做一些与岗位无关的事情。

## 第七章投标文件格式

### 投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

# 投标文件

## （资格证明文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件复印件加盖单位公章



## 1-2 投标人资格声明书

# 投标人资格声明书

致：采购人或采购代理机构

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- (一) 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- (二) 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- (三) 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- (四) 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（重大违法记录指因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- (五) 我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- (六) 我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- (七) 与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

## 2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

### 2-1 中小企业证明文件

说明:

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

#### （5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的部分分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

(6) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

## 中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2.（标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

## 残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议（如不适用可不提供）

## 拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目（填写采购项目名称）中\_\_包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
2		<input type="checkbox"/> 中型企业 <input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：如本项目允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。

附：

（一）分包承担主体的法人、其他组织或者自然人的证明文件：

根据供应商实际主体身份，提供供应商自身的包括但不限于营业执照或事业单位法人证书等证明文件加盖分包承担主体公章。

（二）分包承担主体供应商资格条件承诺书加盖分包承担主体公章：

我方承诺具备《中华人民共和国政府采购法》第二十一条、第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条和本招标文件中规定的条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 在参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我方承诺具备符合上述规定条件的对应证明材料，并接受采购人有权审核相关证明材料的权利，如上述承诺信息不属实或证明材料不符合相关法律法规的规定，责任由我方承担。

分包承担主体供应商（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

（三）分包承担主体资质证书复印件加盖分包承担主体公章。

## 分包意向协议（实质性格式）

甲方（投标人）：\_\_\_\_\_

乙方（拟分包单位）：\_\_\_\_\_

甲方承诺，一旦在\_\_\_\_\_（采购项目名称）（项目编号/包号为：\_\_\_\_\_）

招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：\_\_\_\_\_。

2.分包金额：\_\_\_\_\_，该金额占该采购包预算总金额的比例为\_\_\_\_%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：\_\_\_\_\_

乙方（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

**注：本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小/小微企业分包时必须提供，否则投标无效；且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件，否则投标无效。**



## 2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

### 3 本项目的特定资格要求（如有）

#### 3-1 联合协议（如有）

## 联合协议

\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_及\_\_\_\_\_就“\_\_\_\_\_（项目名称）”\_\_\_\_\_包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由\_\_\_\_\_牵头，\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、\_\_\_\_\_负责\_\_\_\_\_（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为\_\_\_\_\_元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
  - （1）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - （2）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元；
  - （...）\_\_\_\_\_为大型企业中型企业、小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、其他，合同金额为\_\_\_\_\_元。
- 九、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。
- 十、其他约定（如有）：\_\_\_\_\_。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

联合体成员名称：\_\_\_\_\_

盖章：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

注：

- 1.如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员需在本协议上共同盖章。

### 3-2 其他特定资格要求

①在“信用中国”网站（[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn)）被列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的；或在“中国政府采购网”网站（[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn)）被列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚期限尚未届满的）的供应商，不得参与本项目的政府采购活动。

注：本项不需投标人提供证明文件，以资格审查前采购人或采购代理机构网上查询结果为准，并由采购代理机构留存打印截图。

②若投标人未将“安保服务”部分分包，则应提供投标人满足招标文件第一章第二项申请人的资格要求 3.2 其他特定资格要求中第②条要求的资质证书复印件加盖单位公章；若投标人将“安保服务”部分分包，则应提供分包承担主体满足招标文件第一章第二项申请人的资格要求 3.2 其他特定资格要求中第②条要求的资质证书复印件加盖单位公章。

#### 4 投标保证金凭证/交款单据复印件加盖单位公章

## 二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

# 投标文件

## （商务技术文件）

项目名称：

项目编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

## 投标书

致：（采购人或采购代理机构）

我方参加你方就\_\_\_\_\_（项目名称，项目编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起\_\_\_\_\_个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、有效的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：\_\_\_\_\_。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址\_\_\_\_\_ 传真\_\_\_\_\_

电话\_\_\_\_\_ 电子函件\_\_\_\_\_

投标人名称（加盖公章）\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

2 授权委托书（实质性格式）

## 授权委托书

本人\_\_\_\_\_（姓名）系\_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托\_\_\_\_\_（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改\_\_\_\_\_（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）：\_\_\_\_\_

委托代理人（签字或签章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

法定代表人（单位负责人）有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

委托代理人有效期内的身份证正反面复印件：

--	--

说明：

1. 若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
2. 若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
3. 供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
4. 供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理



人的有效的身份证、护照等身份证明文件复印件。提供身份证的，应同时提供身份证双面复印件。

## 附：法定代表人（单位负责人）身份证明

致： （采购人或采购代理机构）

兹证明，

姓名： \_\_\_\_\_ 性别： \_\_\_\_\_ 年龄： \_\_\_\_\_ 职务： \_\_\_\_\_

系 \_\_\_\_\_（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证、护照等身份证明文件复印件

--	--

投标人名称（加盖公章）： \_\_\_\_\_

法定代表人（单位负责人）（签字或签章或印鉴）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

3 开标一览表（实质性格式）

## 开标一览表

项目编号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	投标人名称	投标报价	
		大写	小写

注：1.此表中，投标报价应和《投标分项报价表》中的总价相一致。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

4 投标分项报价表（实质性格式）

## 投标分项报价表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_ 报价单位：人民币元

序号	分项名称	单价（元/人/月）	人数（人）	服务期限（月）	合价（元）	备注/说明
1						
2						
3	...					
总价（元）						/

- 注：1.本表应按包分别填写。  
2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。  
3.上述各项的详细规格（如有），可另页描述。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

5 合同条款偏离表（实质性格式）

## 合同条款偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件 条目号 (页码)	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
<p><b>对本项目合同条款的偏离情况</b>（应进行选择，未选择<b>投标无效</b>）：</p> <p><input type="checkbox"/> <b>无偏离</b>（如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。）</p> <p><input type="checkbox"/> <b>有偏离</b>（如有偏离，则应在本表中对偏离项逐一系列明，否则<b>投标无效</b>；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）</p>					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”、“无偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

6 采购需求偏离表（实质性格式）

## 采购需求偏离表

项目编号/包号：\_\_\_\_\_ 项目名称：\_\_\_\_\_

序号	招标文件条 目号（页码）	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：

1. 对招标文件第五章采购需求中所有商务、技术要求进行点对点应答，不能空白或仅填写“全部满足”、“全部响应”等，“偏离情况”列应据实填写“无偏离”或“负偏离”，否则将导致其在第四章评标标准“对采购需求的响应程度”部分不得分。

投标人名称（加盖公章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

## 7 中小企业证明文件

说明：

1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的分包内容。

3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

## 中小企业声明函（工程、服务）格式

本公司（联合体）郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定，本公司（联合体）参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元<sup>1</sup>，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

2. （标的名称），属于（采购文件中明确的所属行业）；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员\_\_\_\_\_人，营业收入为\_\_\_\_\_万元，资产总额为\_\_\_\_\_万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

……

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_

---

<sup>1</sup>从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。



## 残疾人福利性单位声明函格式

本单位郑重声明，根据《财政部民政部中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位（**请选择**）：

不属于符合条件的残疾人福利性单位。

属于符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

**本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。**

单位名称（盖章）：

日期：

## 8 拟分包情况说明

### 拟分包情况说明

致：（采购人或采购代理机构）

我单位参加贵单位组织采购的项目编号为\_\_\_\_\_的\_\_\_\_\_项目（填写采购项目名称的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		<input type="checkbox"/> 小微企业 <input type="checkbox"/> 其他类型 <input type="checkbox"/> 其他				
...						
合计：						

注：如本项目允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。

投标人名称（盖章）：\_\_\_\_\_

日期：\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

附：

（一）分包承担主体的法人、其他组织或者自然人的证明文件：

根据供应商实际主体身份，提供供应商自身的包括但不限于营业执照或事业单位法人证书等证明文件加盖分包承担主体公章。

（二）分包承担主体供应商资格条件承诺书加盖分包承担主体公章：

我方承诺具备《中华人民共和国政府采购法》第二十一条、第二十二条及《中华人民共和国政府采购法实施条例》第十七条和本招标文件中规定的条件：

1. 具有独立承担民事责任的能力；
2. 具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
3. 具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
4. 有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
5. 在参加本次采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

我方承诺具备符合上述规定条件的对应证明材料，并接受采购人有权审核相关证明材料的权利，如上述承诺信息不属实或证明材料不符合相关法律法规的规定，责任由我方承担。

分包承担主体供应商（公章）： \_\_\_\_\_

日期： \_\_\_\_\_

（三）分包承担主体资质证书复印件加盖分包承担主体公章。

## 9 代理费承诺书

**致：北京中兴恒达招标有限公司**

1. 我单位承诺：若我单位在贵公司组织的\_\_\_\_\_（项目编号：\_\_\_\_\_）采购项目中获得中标资格，我单位将在领取成交通知书之前按下列方式\_\_\_\_（请填写①或②）向贵公司支付应由我单位缴纳的代理费：

①同意从我单位缴纳的投标保证金中扣除我单位应缴纳的代理费（若保证金数额不足，则我单位一次性补齐差额）；

②以网上银行支付形式向贵公司一次性支付应由我单位缴纳的代理费。

收 款 人：北京中兴恒达招标有限公司

开 户 行：中国工商银行股份有限公司北京海淀支行

账 号：0200049609200912333

2. 代理费支付完成后，请贵公司按照下列方式\_\_\_\_（请填写①或②）开具发票：

①招标代理费开票信息（增值税专用发票）

单位名称：\_\_\_\_\_

单位税号：\_\_\_\_\_

单位地址：\_\_\_\_\_ 单位电话：\_\_\_\_\_

开户行名称：\_\_\_\_\_

开户行账号：\_\_\_\_\_

②招标代理费开票信息（增值税普通发票）

单位名称：\_\_\_\_\_

单位税号：\_\_\_\_\_

我单位保证所提供的开票信息真实、有效。如因信息提供错误而导致发票无法抵扣或无法入账等情况，由此产生的一切后果由我单位承担。

承诺方法定名称：\_\_\_\_\_（加盖单位公章）

固定电话：\_\_\_\_\_ 电子邮箱：\_\_\_\_\_

联系人姓名：\_\_\_\_\_ 移动电话：\_\_\_\_\_

日 期：\_\_\_\_\_

10 商务符合性承诺书（实质性格式）

**致：北京中兴恒达招标有限公司**

我公司承诺：

（一）我公司遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，或妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形；

（二）我公司不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：

- （1）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
  - （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者个人的账户转出；
- （三）我公司的投标文件未含有采购人不能接受的附加条件；
- （四）我公司不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

单位名称（盖章）：

年月日

11 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料