中山市大茅医院

2025年-2027年后勤一体化服务项目需求书

1. **项目概况：**

**1.项目名称：**中山市大茅医院2025年-2027年后勤一体化服务采购项目

**2.项目服务范围：**中山市大茅医院及中山市大茅医院东区竹苑办事点所属全部区域与楼幢。

**3.预算金额：**1023000元

**4.服务期限：**2025年4月1日至2028年3月31日，共36个月

5.本项目不接受联合体投标。

6.本项目可统一组织现场踏勘，具体时间待定。

7.禁止转包：不得将本项目违法转包，需要将非主要内容分包的应征得采购人同意。

**特别注意事项**

1.采购需求中标记“★”的条款为重要条款，应作出响应，作为评价依据。

2.采购需求中带“★”的条款中若有要求提供证明材料的，文件中须按要求附上证明资料，否则视为不满足。

3.投标人若存在“★”条款不满足要求的情况，则按无效处理。

4.本项目不专门面向中小微企业采购，如专门面向中小企业采购，则无法确保充分供应、充分竞争。

**二、服务总体要求**

**1.项目背景概述**：

中山市大茅医院成立于1957年8月，中山市大茅医院是一所专门收治中山和珠海两地麻风病患者的医院，现阶段大茅医院的工作任务以老年常见慢性病及综合性疾病的诊疗、护理、麻风后遗症的康复理疗工作为主。医院占地面积约7200平方米，建筑面积约3000平方米（具体建筑面积以实际测量为准）**，**东区办事点建筑面积215.54平方米，院内绿树成荫，环境优雅舒适。中山市大茅医院位于广东省中山市南朗街道大茅岛，医院东区竹苑办事点位于中山市东区竹苑文竹街20号101房。

2.报价风险说明： 采购需求中如未特殊注明费用由采购人支付的，则默认由中标人支付。投标人需充分了解本项目需求后进行综合考虑，报出合理价格并承担相应风险。

3.本项目投标报价包括但不限于：

3.1本项目以总价形式报价，同时提供报价明细（列出各岗位对应单价，清洁耗材、维修零配件等年度费用），以综合单价形式承包；

3.2中标人负责进驻人员的工资福利、加班费用、社会保险、各类补贴、体检费等人员成本费用，以及离职经济补偿费用、服装费、交通费、通讯费、工伤赔偿、通讯设备、税收等各项费用；

3.3中标人负责承担员工劳保用品及职业安全防护用品费用（如手套、 口罩、防水围裙、袖套等，特殊防护用品（防护服、N95除外）、员工工作服费用、员工在职体检费用；

★3.4中标人提供并承担全院范围所有区域、设施等清洁消毒所需清洁保养工具、清洁消毒剂、四害防治相关设备及药剂、生活垃圾袋、医疗垃圾袋等相关工具及耗材；负责全院供排水系统、供电系统、空调、电器设备（医疗设备和康复老人个人电器除外）、门窗、玻璃、家具、化粪池日常管理等维护设施的定期维护、日常巡查、维修以及维护维修所需一切配件材料及完成本项目所需设备和工具购置费用；负责院内绿化养护、树木修剪、树木防风等处理等维修所需的材料及完成本项目所需设备和工具购置费用；中标人提供的清洁剂、清洁工具、维修零配件等需符合国家相关行业标准，具有合格的卫生许可证。**（响应文件中需提供承诺函并加盖公章）**

3.5负责提供洗消间清洗污染拖布、抹布等的清洗工具。

3.6中标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于中山市企业职工工资标准（工资不含国家规定中标人必须支付的社会保险及其他应付费用）。

3.7中标人应按照《中华人民共和国社会保险法》的相关规定，支付国家规定必须购买的社会保险费用。

3.8中标人负责招标文件对中标人要求的一切事宜及责任，采购人不再支付任何费用补贴。

★4.试用期说明： 试用期为3个月。试用期结束后，采购人对中标人的履约情况进行评估，试用期内的月度考核为连续两个月综合考核得分90分以上，视为通过评估并继续执行后面合同；考核分为连续2个月综合考核得分90分以下，视为不达标，则采购人有权提前终止合同，由此造成的一切损失由中标人自行承担。中标人如考核未通过，需无条件配合采购人继续提供服务直至新的中标人成功进场并完成交接工作为止。

5.合同实行一年一签，采购人按合同考核要求组织考核，考核合格续签下一年合同，总合同期不超过三年；如因体制改革，财政政策调整，导致采购人无法履行下一年度合同时，采购人有权终止本项目下一年合同，且不承担由此产生的一切责任和损失。

6.中标人需严格遵守医院的一切规章制度，严格执行后勤部制定工作制度和要求，严格落实医院院感制定相关工作流程及行业标准规范。在医院后勤部的监管下，实施医院内清洁、消毒、四害防治、维修、维护保养等方面的后勤服务工作。

★7.在项目期间，为确保管理的连续性，中标人不得随意更换本项目人员，如果需要更换时，需经采购人同意后方可更换。采购人提出书面换人要求时，中标人应在一周内完成人员的更换；如遇特殊情况，中标人提供书面说明，由双方协商制定；如中标人需要对已投入的服务人员进行更换，须经采购人书面同意方可更换。**（响应文件中需提供承诺函并加盖公章）**

8.中标人应建立员工培训考核制度和培训方案，培训考核内容应包括：相关工种行业标准、消毒隔离相关知识、标准预防、职业暴露的处理、医疗垃圾处理、普法教育、安全生产等，服务人员100%经过岗前培训考核合格才能上岗。

9.中标人在服务中所发生的人员安全事故（包括人员滑倒、擦伤等）、交通事故，以及不按要求防护造成感染疾病、不按操作规程发生的职业暴露等安全事故责任由中标人自行依法承担责任；

10.人员录用事宜参与权与指挥权：采购人对一些重要岗位的设置、人员录用与管理，一些重要的管理决策事项有直接参与权与审批权。在处理特殊事件和紧急、突发事故时，采购人对中标人的人员有直接指挥权。中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有治安处罚和刑事犯罪记录、具备上岗条件。中标人要依法纳税，要按规定为录用人员缴纳社保。

11.因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成采购人的连带责任和损失全部由中标人承担。

★12.服务人员人身安全责任：中标人需与采购人签订安全生产责任书；中标人为本项目的安全生产第一责任人。中标人派驻的服务人员应遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害等工伤事故，因中标人（或其服务人员个人）过失而造成的损失（如财产损失、仪器设备损坏、人员伤亡等），由中标人依法承担相应责任。（响应文件中需提供承诺函并加盖公章）

13.制订规则制度：中标人须在合同实施后两个月内，结合医院实际，建立及落实各类服务人员的服务规范标准、工作流程、规章制度及各类人员岗位职责，交采购人审核及备案保存，并在中标人办公区域上墙。

14.中标人各服务项目应建立停水停电、台风应急预案并组织演练，有培训和演练记录，确保员工能熟练掌握突发事件的应急处理方法，应对措施得当。中标人须每季度对员工进行培训和演练并进行记录，特别是新入职员工，必须通过培训与考核合格（考核结果需采购人进行确认）才能上岗，采购人采取不定期抽查资料，询问员工对各类突发事件处理能力进行评价。

15.中标人负责协助医院做老人后事处理工作，负责将遗体从医院转运出岛，核对转出遗体信息核对，确保信息准确无误；不得收取或索要死者家属的礼品和金钱等。如发生关于遗体保管、运输、信息核对错误、向家属索要钱财等事件或投诉事件，对个人及公司予以相应的处罚，情节严重的予以加倍处罚。

★16.中标人须在中标通知书发出后30天内按采购需求岗位要求配备服务人员服务本项目，并向采购人提供服务人员相关资料，包括人员名单、劳动合同、人员安排表、人员相关证书等进行备案（复印件留存）。若逾期未配备服务人员服务本项目，将视为中标人拒签合同，中标人须赔偿由此给采购人造成的损失。同时采购人可以依据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第四十九条的规定，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。（投标文件中需提供承诺函并加盖公章）

17.项目负责人需按合同履约服务时间提前15天进场熟悉医院环境、工作流程等，为顺利交接做好准备工作。

18.服务期满后，中标人应与下一标的服务期的中标人进行工作交接（服务期内的所有资料必须一同进行转交），确保有序入场、撤场以及新旧单位的安全平稳过渡。如中标人撤场时出现不配合撤场、蓄意破坏设施、隐瞒等情况，中标人须承担因此造成的赔偿及后果，否则采购人有权根据影响程度对中标人进行处罚或报警处理。

19.中标人自行负责提供必要的办公设备及办公耗材，包括但不限电脑、打印机、复印机、办公耗材等。属于中标人的办公设备设施维护由中标人自行承担。

20.中标人主动思考和响应：中标人在做好工作的同时，有责任向采购人提供合理化建议，以提高管理效率和管理质量。

21.前服务员工优先原则：在同等条件下，采购人有权要求中标人依法留用采购人认可的前物业管理公司管理人员或员工，也有权对不合格的前物业管理公司管理人员或员工拒绝留用。

22.中标人须认真配合采购人开展院内各项节能降耗工作，参与医院节能降耗方案的制定与实施，提供专业的技术支持和建议。监测和分析医院能耗数据，提出针对性的节能措施和改进建议。提升能源利用效率，降低能耗成本，如：优化仪器设备使用的能耗，安装节能器具、加强日常巡查及维护保养等。

23.采购人原则上不提供办公场所给中标人使用。工作场所的清洁卫生由中标人自行负责。

24.采购人与服务人员签订用工合同时，采用广东省人力资源和社会保障厅印制的广东省职工劳动合同版本。

25.保密规定：中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，任何人不得向他人或机构透露、传播或复制医院患者及其亲属的个人信息、视频图像和医院的监控视频、图像信息等资料，不得擅自改变或破坏中心设备、设施的设置和用途，不得散播对医院不利的言论等。

26.相关保险购买：投标人需给服务人员购买意外保险、第三者责任险，为在物业服务过程中产生的意外提供一定的金钱保障。因超过购买年龄而无法购买国家法律规定的社会保险的人员，为其购买相应的雇主责任险，在合同生效前须将雇主责任险复印件交给采购人备案。

★27.中标人所有员工入院服务时都需健康体检合格才能上岗，并将体检报告复印件交给采购人保存。中标人每年须对项目所有工作人员进行健康体检至少1次，体检报告必须提交给采购人进行备案；（投标文件中需提供承诺函并加盖公章）

**★三、人员配置及要求（投标文件中需提供承诺函并加盖公章）。**

本项目要求总岗位数量为4个，另需确定一名项目负责人，随时与大茅医院保持沟通，协助医院做好后勤一体化服务事宜（该岗位职责包含在总岗位数量中）；保洁员岗位2个；绿化养护员岗位1个；维修员岗位1个。（以上岗位和岗位数为计划数量，采购人可根据医院发展、上级下达的任务指标和突发公共卫生应急需要等对岗位人员配备需求内容作适当增减调整，具体由双方协商确定）

1.岗位要求与人员配备

负责与大茅医院联系的项目负责人年龄需在53周岁及以下，其他岗位人员男性年龄不超过60岁（含60岁），女性年龄不超过55岁（含55岁），《后勤一体化服务人员岗位明细表》中有特殊要求的，按照明细表要求执行。

1.1服务人员素质要求：中标人派驻的服务人员要符合“身体健康、行动敏捷、沟通无障碍、遵纪守法，爱岗敬业，无犯罪记录” 的基本要求。

（1）严格遵守国家法律法规及医院的规章制度。

（2）遵守社会公德，爱护医院公物，节约用水用电。

（3）语言要求普通话，满足日常工作正常交流。

（4）恪守职业道德，维护采购人信誉，不得做出有损采购人信誉的任何行为。

（5）文明礼貌，工作认真、责任心强，尊重患者，保护患者隐私。

（6）团结协作，不聚众聊天、不讲粗语、不做私事、不拉帮结派、不吵闹、不打架。

（7）不擅自拿取、窃用医院公物和康复老人或家属个人物品。

（8）严禁向康复老人、家属索取红包、小费、物品及介绍私陪、院外救护、推销药品、保健品、护理耗材等。

2.排岗用工必须符合《中华人民共和国劳动法》的有关要求，并按中山市用工标准签订合同。中标人对其所聘用的全体人员负责，所聘用的全体人员劳动合同应与中标人签订。中标人与其聘用人员之间的一切权利、义务和纠纷由中标人自行负责，与采购人无关。中标人派驻的服务人员在本项目范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

3.正常上班时间：每周40小时，具体上班时间与医院协商决定（如遇突发应急状况，统一由医院安排）。

4.后勤一体化服务人员岗位配置表（根据采购人的实际工作要求计算岗位人数）

5.如缺岗，按实际缺岗天数扣罚，按照中标人合同岗位报价标准扣罚；

**大茅医院后勤一体化服务人员岗位明细表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数** | **负责区域** | **工作职责** | **岗位要求** |
| 1 | **保洁A岗位** | 1 | 1号码头用房、两层楼保障用房、微型消防站、展览馆、配电房、医疗用房、医疗用房公卫洗手间、牙科诊室、第1幢宿舍，以及1号码头到第1幢宿舍的主干道卫生 | 负责区域内环境卫生包干；1、每天不少于1次对区域内垃圾与垃圾桶进行清洁；2、每周不少于1次对排水渠、沙井清理；按保洁工作流程和周计划内容完成，卫生符合医院保洁要求；3、负责区域内医疗垃圾清理、清洁消毒、院感防控工作。4、负责区域内生活垃圾和医疗垃圾转运工作；5、定期清洗水源，包括生活用水1号水井和山坡水箱（频率一年两次）、山泉水水井和水箱（频率一年两次）、生活用水2号水井和山坡水箱（频率一年两次） |  |
| 2 | **保洁B岗位** | 1 | 文化室、文化室后门区域卫生、文化室公卫洗手间、第2、3幢宿舍、2、3幢间保障用房、文化室至2号码头主干道（包含2和3幢区域内卫生） | 负责区域内环境卫生包干；1、每天不少于1次对区域内垃圾与垃圾桶进行清洁；2、每周不少于1次对排水渠、沙井清理；按保洁工作流程和周计划内容完成，卫生符合医院保洁要求；3、负责区域内医疗垃圾清理、清洁消毒、院感防控工作。4、负责区域内生活垃圾和医疗垃圾转运工作；5、定期清洗水源，包括生活用水1号水井和山坡水箱（频率一年两次）、山泉水水井和水箱（频率一年两次）、生活用水2号水井和山坡水箱（频率一年两次） |  |
| 3 | **绿化养护员** | 1 | 全院院区范围内绿化养护和四害防治工作 | 1、负责全院院区范围内绿化养护，包括浇水、施肥、修剪等工作，确保植物的健康生长。2、负责全院的四害防治工作，包括老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁等有害生物消杀，消杀频率5-10月份，每周不少于1次；11-4月份，每半个月不少于1次；做好卫生基础设施和防鼠防蝇防蚁措施。配合上级部门下发的关于“四害”防控文件精神，按时间开展统一紧急消杀防控工作。 |  |
| 4 | **水电维修员（兼任项目负责人）** | 1 | 全院和东区竹苑办事点水电设备、设施设备等的维修、维护、巡检；负责全院后勤一体化服务统筹管理 | 1、负责区域内所有设施设备、管道、水电、化粪池等项目的维修、维护、巡检等服务包干。（包括但不限于负责区域73台空调（挂式和柜式空调）维修保养清洁、4台空气能热水器的维修保养清洁、2台发电机的维修保养、2台4千瓦离心水泵、1台抽水泵、1台增压泵、1台10寸排水泵、1台10寸柴油机排水泵等维修保养）。2、全面统筹管理保洁、水电、四害防治、绿化现场服务工作。负责将各项目每月的台账、工作总结、工作计划、培训、考评及各项应急预案演练详细、准确地记录并汇总提交给后勤部 | 具备高压电工证、与大茅医院保持沟通，协助医院做好后勤一体化服务事宜 |

**四、服务管理内容（服务内容及工作标准）**

**（一）水电设施维护服务**

维修员岗位数量及要求：投入维修员岗位总数量为1个，需服从医院工作安排。

1.负责全院供排水系统、供电系统、照明、空调、电器设备（医疗设备与康复老人个人电器除外）、门窗、玻璃、家具、日常管理等设施设备的维护保养、日常巡查、维修等所有事项，确保设施设备正常运行及高效维护；积极配合医院开展实施各项节能降耗措施，降低能耗成本，保障医院日常运营的顺畅与安全，共同促进绿色医院建设。

2.所有维护保养及安装工程必须按国家有关消防、安全生产、建筑规范，机电安装、电力安装维修规范等标准执行。

3.在保证维修质量的前提下，尽可能缩短维修时间，减少对采购人对设施设备使用的影响。一般故障维修时间不能超过2小时，如因需购买零配件，延长维修时间，需与采购人协商并告知确切时间。维修后应当按照规定进行测试、检查，确保各项功能完全正常，满足采购人使用需求。

4.中标人须做好日常巡查保养工作，最大程度降低设备故障率。所有巡查，维修、保养工作必须按照计划完成；所有维修效果必须达到恢复原使用功能或优于原状。

5.遇恶劣气候如台风、暴雨、洪涝水浸灾害，突发事故如火警、暴乱、全市大面积停电等重大事件时，应主动服从医院的调配，加强值班或调应急人员进行抢险救灾工作。

**★**6.投入维修员岗位的人员中须持有政府相关职能部门颁发的有效期内的《特种作业操作证（高压电工作业）》的不少于1人。**（投标文件中需提供承诺函并加盖公章）。**

7.维修材料及配件要求：水电、空调、门窗、电器等其它设施设备维修维护所用的材料，包含但不仅限于电工材料、五金配件、电气配件、线材、管材和相应耗材等，必须使用符合国家行业要求的产品。

8.水电设施维护服务范围

包括但不仅限于全院配电系统、给排水系统、空调系统**、**公共设施（含对全院各建筑物漏水、渗水维护补漏）、供热水系统、电器、给排水系统、化粪池、科室各类门窗、办公家具、饭堂及厨房等所有后勤设施设备维修，要求做好各系统的日常运行管理、巡查登记记录、维护保养管理、维修保养记录、消耗件零配件的更换等工作。

9.1 配电系统

9.1.1 变压器前的高压运行监视，变压器后的低压运行监视及日常所有的维修维护；

9.1.2 发电机房所有设备运行检视及定期巡查保养及维修等；

9.1.3 低压配电柜运行监视、操作、定期保养、维修；

9.1.4 配电间、配电线路定期检查及维修维护等；

9.1.5 配电箱（柜）定期检查保养及维修等；

9.1.6 专人负责供配电管理，负责配电、发电机及各种电器、管线的运行维护及维修等；做好巡查维修登记记录；

9.1.7对电力线路进行经常性巡视及维护维修等，做好宣传防范工作，防止一切可能危害电力线路安全的情况发生；

9.1.8电力线路及设备一旦遭受外力破坏，应在30分钟内组织人力抢修，尽快恢复送电，以保障医疗工作的正常开展；

9.1.9按机房管理要求，做好每天巡查如发现问题，应在12小时内完成维修以保证设备正常运行，对机房设备的清洁、防水、防潮、防火、防四害等工作；

9.1.10发电机组维护管理：按医院规定**，**每半个月进行一次为时20分钟的发电机空载启动发电试运行， 每年进行一次带负载启动发电试运行；发电机组添加柴油（柴油由采购人提供）及润滑油，定期进行发电机组维护，按要求清洗与更换滤清器等，做好维保记录；

9.2 照明与供电系统

9.2.1照明：包括但不仅限于全院路灯、户外（内）射灯、定时照明；办公室、诊室、病房及通道照明等一切照明设施及消毒灯等设施；

9.2.2电源：包括所有插座、电源低压开关、所有低压漏电开关、线路检修及检查漏电；

9.2.3一年内根据实际需求免费增加灯盘、插座（含所有材料）**，**单项上限累计不超过20个。

9.3 门窗家俱

包括各类门、窗（木、铁、铝、胶、不锈钢的门或窗）的门锁、门铰、拉手更换及维修；各类办公台、文件柜、工衣柜的柜锁、导轨、门铰、拉手更换及维修；各类座椅的气压杆、椅脚滑轮座、座椅靠背更换及维修；各类的柜门、柜锁更换及维修；各类窗帘道轨、滑轮维修（不含窗帘遮光材料）；保证所有门窗家具正常所需的配件及耗材。

9.4 电器

包括电视机、热泵热水供应设备、电风扇、微波炉、饮水机、饮用开水器、洗衣机、电冰箱、碎纸机等各类电器的维护维修以及保证所有设备运作所需的配件及耗材。

9.5 空调

9.5.1.全院（含竹苑办事点）73台空调（包括挂式和柜式空调）。不少于1次/月巡查，检查空调各项运行参数，检查运行性能（制冷、除湿）做好记录；

9.5.2.空调清洗及检修：制定清洗检修方案，每年至少两次对全院所有分体空调进行清洗及检修，检修制冷、制热、除湿、温湿度控制、管路保温、漏水等方面；保证所有设备运作所需的配件及耗材。

9.6 公共设施日常保养及维修

9.6.1.灯具的检查维修；

9.6.2.栏杆、牌匾、宣传栏、发光字体等五金件的维护保养及维修；

9.6.3.管井后勤设备、各类井盖、防鼠、防蚊、防虫设施的养护维修及更换；

9.6.4 全院卫生间设施维修、保养，包括水龙头供排水、小便池供排水、大便池供排水、照明、排风。

9.6.5由中标人提供所有设施设备运作所需的配件及耗材，不能维修的配件及耗材予以更换；

9.7 热水供应系统

9.7.1 每天巡查维护热泵热水系统确保热水供应；

9.7.2 定时检查管道、阀门，发现故障及时排除，并做好相关记录；

9.7.3 热水系统的维护和保养；

9.7.4 保证所有设备运作所需的配件及耗材。

9.8 给排水系统

9.8.1生活水箱每半年清洗消毒一次；

9.8.2 供水设施、供水管网，排污管道，排雨水管道、空调排水管道等的运行检查、巡视、维修、定期保养；

9.8.3 用水安全管理；

9.8.4 给排水设备、设施检查、维修更换、保养；包括但不仅限于全院水龙头、花洒（包括一般花洒、冷热花洒等）、水管、弯头、角阀、厕所水箱（含气压水箱和一般水箱）、进水阀、气压冲水阀、上水软管、下水管道等配件；

9.8.5下水管路、厕所的疏通**；**

9.8.6 空调排水管的维护保养，规范排水位置，防止积水，滋生蚊虫等；

9.9 饭堂及厨房

负责对饭堂及厨房的冰箱、灶台、电饭锅、各类厨房用的设备设施、供电线路、给排水管道、空调、照明、消毒灯设备维修保养，以及保证所有设备运作所需的配件及耗材。

10.质量标准及要求

10.1非专业配件原因，维修周期不超过2小时。如因配件问题，需要厂家预订而超出规定完成维修时间，需向采购人说明清楚并给出具体完工时间；

10.2 电视、空调，风扇、冰箱、洗衣机等常用电器，在接到报障通知到达现场进行维修开始，需要在48小时内完成维修，并交付使用；

10.3 所有维修项目，需要以安全、实用、环保、美观为前提，对部分维修后可能影响外观等其他因素的维修事项，需在维修前与采购人进行沟通且经采购人同意后，方能进行维修。

10.4中标人维修作业过程中，应严格遵守安全规范，采取必要的安全防护措施，如佩戴安全帽、保护绳、绝缘鞋等个人防护装备，确保维修人员的人身安全。现场安全标识：在维修现场设置明显的安全标识和警示标志，提醒其他人员注意安全。中标人承担在维修过程中的一切安全责任；

11.人员及维修档案管理

11.1 维修人员需具有丰富的水电、电器等维修经验，确保快速响应维修需求，各项维修工作需达到行业标准，确保维修效果持久可靠。

11.2 每月制定水电维修保养服务计划方案；

11.3 建立日常巡查、维修及配件档案。对日常巡查记录、维修工作报告、维修配件使用，需要建立详细的登记、汇总、统计制度。每月整理相关数据，汇总给采购人并存档，该数据将作为考核、验收及付款依据。

**（二）保洁服务**

1.负责全院所有区域的清洁卫生、消毒隔离、垃圾转运等事项，确保医院环境清洁、消毒隔离等符合标准，确保在清洁与消毒过程中严格遵守医院的各项规定和院感防控要求，积极营造清洁、安全、健康的医疗环境，预防交叉感染，提升医院形象，保障人员安全。

2.保洁人员需经过技能培训，并考核合格后方可上岗。严格遵守安全操作规程，使用符合要求的清洁工具和高效消毒剂。在清洁与消毒过程中，需穿戴适当的个人防护装备，确保人员及设施安全。强化保洁人员的院感防控意识，确保在清洁与消毒过程中严格遵守医院的各项规定和院感防控要求，有效预防院内感染。

3.需服从医院工作安排。

4.保洁员岗位数量：投入保洁员岗位总数量为2个。

5.服务管理内容（服务内容及工作标准）：

负责全院清洁工作。

负责全院生活垃圾、医疗废物的收集转运等管理工作。

负责院内各区域清洁、消毒及清洁毛巾、扫把、拖把等清洁物品的洗消和供应。

负责门窗、玻璃及各种设施设备表面的清洁等工作。

负责院内道路清洗等工作。

负责全院天面、棚顶的卫生打扫等工作。

负责全院不锈钢的清洁保养等工作。

负责全院天花、风口表面的清洁等工作。

负责空闲房间、玻璃、窗户保洁卫生。

负责其他工作及应急事件处理等工作。

配合医院做好迎检工作和整改工作。

**（四）绿化养护服务**

1.负责医院院内花草树木、盆栽景观等的绿化养护工作，提升医院整体环境品质，美化医院形象，为康复老人和医护人员营造安全、舒适、宜人的环境。

2.派驻具有丰富经验和专业能力的绿化养护人员，按照医院的要求和环境特点、根据地理位置气候季节等因素进行绿化养护工作实施。

3.绿化养护员岗位数量：投入绿化养护员岗位总数量为1个。

4.日常管养要求：

4.1 中标人负责对院内的绿地及其他绿化进行日常淋水、除草、松土、剪枝、整形、杀虫、施肥、防风、排涝等专业护理。绿化养护工作需要的设备、器具、工具、消耗的农药、肥料等物料费用均由中标人自行承担；

4.2 各种树木成活率达98%。草地无石头、纸屑、垃圾等杂物。草地不得被人恶意践踏、破坏，发现情况要及时制止，并报告采购人。但是由于不可抗拒的原因或因工程施工过程中引起的植株绿化死亡，中标人不负责；

4.3 根据季节特点进行剪草和除杂草、除虫、施肥，保持草地平整、美观；

4.4 每季度进行剪枝、整形、除虫、施肥，保持花木生长量适当，满足园林功能要求及其生长特性，造型优美、景观丰富多彩；

4.5 适时对花木进行培土，发现老鼠洞及时堵塞，每年对树木涂白一次，做好防风害、防日照、防虫蚁等工作，对受损或倾倒花木及时修补、扶持和局部补苗。强台风或其他自然灾害造成的大树倾倒需要扶正的费用由采购人承担；

4.6 根据相关病虫害发生的环境条件及其规律，坚持以“预防为主”的原则进行防治，保持花木生长健壮，枝叶茂盛。

4.7.如遇台风，做好树木防台风措施，所有材料自备。

**（五）四害防治**

1、控制老鼠、苍蝇、蟑螂、蚊子、白蚁等有害生物密度。

2、协助做好卫生基础设施和防鼠防蝇防蚁措施。

3、消杀时间及频次：

(1)高发季节:5至10 月。频率为至少每周1次,具体依效果进行增加。

(2)一般季节:11至4 月。频率为至少每半个月1次,具体依效果进行增加。

4、服务范围

本项目中山市大茅医院内的所有公共区域:包括但不限于公共通道、院区内外道路、园林绿化、排水排污沟渠、楼层公共区域、公共卫生间、康复老人和员工宿舍、化粪池、垃圾中转站、垃圾桶等。

**五、水电设施维护服务、保洁、四害防治、绿化管理要求**

1.严格遵守中山市大茅医院规章制度及相应工作种类所定的规章制度。

2.未穿工作服、未佩戴工牌者，不得进入工作区；做好手卫生和个人防护。

3.根据中山市大茅医院的实际情况合理、科学排班，保证项目现场的服务质量。

4.项目员工要经过岗前培训和考核，考核合格方可上岗。具备一定的素质，树立高度的安全责任意识。

5.有应对突发事件预案，确保各类突发事件的相关保障措施得到有效落实。

6.做好与医院管理人员的协调沟通工作，服从医院管理人员的管理，接受医院组织对项目的承包内容、质量、管理等检查监督，及时做好总结和改进工作。

**六、服务质量监督与验收考核要求**

（一）服务质量监督

1.采购人根据合同拟定的服务考评表和考评方案每月对中标人的服务质量进行考核，考评结果作为服务验收、合同续签、服务费用计算、扣除与支付依据。采购人在合同执行期内有权根据实际工作需要对监督考评方案可适时进行调整并通知中标人，中标人应配合采购人的考核，不得以任何理由拒绝或阻挠采购人的考核。

2.按时提交月总结及月计划（包括月岗位配置、计划及实施情况）（次月10日前提交上个月的月总结，每月30日前提交下个月的月计划）。

3.采购人可以根据实际工作需要有针对性地对各服务项目进行专项检查，专项检查项目按单项及要求进行相应的扣罚。专项检查内容包括：人员年龄、身体状况、岗位配置、满意度调查、服务质量、应急处理等专项检查。

4.中标人各服务项目员工协助巡查医院范围内的各类设施、设备和消防设施等的完好性，根据情况做好关灯、关空调、关水等节能工作；发现设备设施故障协助向医院主管部门报修，共同维护医院的安全环境。

5.所使用的电工材料及电器配件等必须符合国家相关行业标准，一经发现使用无牌无证劣质材料情况，采购人有权要求重新更换符合标准的配件。所有维修材料必须建立台账、维修报告月底交采购人。

6.中标后如发生拖欠员工工资、不依法为员工购买社会保险等违反劳动法律法规的问题，一经发现，采购人有权解除（或中止）合同，且不承担由此造成的任何责任。

7.维修人员在维修过程中，不得擅自改变设施设备的运行程序或破坏设置、改变性能用途，影响安全性能；在日常维修、维护保养等工作中因操作不当，导致设施设备损坏故障、人员安全事故等情况，如因此产生的社会影响、经济损失或纠纷，除需按原价赔偿外，还需扣服务费200元/次，并要求当事人脱离本岗位，情节严重的依法追究法律责任。

8.建立问题隐患登记上报制度，对于院内设施设备、水电线路、管道、人员管理等有隐患的地方要做好登记，并及时反馈给采购人，发现事故隐患未处理，未及时反馈，每发现一次，扣服务费200元。

9.因中标人员工的失职、渎职、违反医院或公司规章制度、工作流程，导致发生院感、伤害事件，由此引起的不良影响，由中标人全额赔偿并承担法律责任。

10.中标人应当对涉及采购人的信息严格保密，任何人不得向他人或机构透露、传播或复制医院康复老人及其亲属的个人信息、视频图像和医院的监控视频、图像信息等资料，不得散播对医院不利的言论等，发现一次违规情况直接从服务费中扣减500元/次，情节严重的依法追究法律责任。

11.采购人有权检查中标人投入本项目的服务人员情况，如发现人员年龄、身体状况等不符合岗位需求的，限期更换人员，到期未整改的，按岗位月度服务费的50%扣罚，扣罚标准按照中标人成交时岗位报价标准扣罚。

12.不按合同岗位要求配置人员的，按缺岗算；如发现缺岗，按实际缺岗天数扣罚，扣罚标准按照中标人合同岗位报价标准扣罚。

13.采购人每月对工作服务质量进行监督和指导，对提出的整改问题中标人需态度端正、积极配合整改，若中标人不配合整改，或没有在采购人规定的时间内完成整改的，直接扣罚当月服务费1000元，并承担对此给采购人造成的损失。

14.中标人须认真配合采购人开展节能降耗工作，采购人若发现中标人有存在违反节能相关规定的行为，每发现一次在当月服务费中扣罚200元。

15.中标人每次向采购人申请付款时所提交的资料须真实有效，如经采购人核实，发现中标人所提交的资料存在虚假资料的，采购人不予支付该月服务费用。

（二）验收考核要求

**附件1**

**中山市大茅医院物业管理服务**

**（含水电维护、保洁、绿化、四害防治）考核表**

| **序号** | **标 准 内 容** | **规定分值** | **评 分 细 则** | **得分** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一** | **总体服务** | **15** |  |  |
| 1 | 岗位人数 | 8 | 缺岗一人扣2分，扣完为止 |  |
| 2 | 协助医院开展消防、安全生产服务 | 3 | 每半个月安排人员消防安全检查1次，一个月至少2次，缺一次1.5分，扣完为止。 |  |
| 3 | 对投诉、检查的问题整改落实情况 | 4 | 对员工日常工作投诉、检查的问题落实整改情况。每发现一项不落实的扣0.2分 |  |
| **二** | **水电设施维护服务** | **25** |  |  |
| 1 | 配电系统管理措施并严格执行，记录完整；做好巡查制度登记，保证设备正常运行；突发事件应急处理到位； | 5 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 2 | 给、排水设备运行正常，设施完好、无渗漏、无污染；  水井、水箱要定期清洁、确保卫生干净；  生活用水有严格的保障措施，水质符合使用要求； | 5 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 3 | 空调运行正常时，按时巡查和维保，无漏水现象，支架无锈蚀 | 5 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 4 | 每日至少一次检查路灯、楼道灯等，完好率不低于98%，并按规定时间定时开关。  格栅板无缺损、无丢失，路面格栅板不影响行人通行，排水、排污管道通畅，无堵塞外溢现象 | 3 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 5 | 灯具维修；插座、门窗、门锁维修；室内外下水道疏通； | 2 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| 6 | 如遇紧急状况，受理后及时委派工作人员到达维修现场处理；非专业配件原因，维修周期不超过48小时。发现问题及时汇报处理；处理故障后，及时反馈进展及结果。 | 5 | 每发现一处不符合扣0.2 |  |
| **三** | **保洁服务** | **25** |  |  |
| 1 | 保洁区域保洁工作质量符合要求 | 5 | 每发现一次不符合的扣0.2分 |  |
| 2 | 严禁使用含氢氟酸的清洁剂和其它有毒或腐蚀性清洁剂 | 3 | 每发现一项不符合的扣0.3分 |  |
| 3 | 使用的消毒剂必须是正规工厂所生产的合格产品 | 3 | 每发现一项不符合的扣0.3分 |  |
| 4 | 保洁员的仪表及工作态度，每天保洁台账登记情况 | 4 | 保洁员必须注重个人仪表和工作礼貌，受到投诉并查证属实的，每次扣0.2分。每天保洁台账记录不全1次，每次扣0.2分 |  |
| 5 | 按要求配置使用消毒剂，检测须达标或器具须按规范浸泡。 | 3 |  |  |
| 6 | 定期收集清运垃圾，保持垃圾收集点四周干净，无明显异味 | 5 | 每发现一项不符合的扣0.2分 |  |
| 7 | 按规定进行工具分类使用 | 2 | 每发现一项不符合的扣0.1分 |  |
| **四** | **绿化养护服务（含四害防治）** | **25** |  |  |
| 1 | 按合同要求提供施肥、灌溉、防虫等服务 | 5 | 每发现一项不符合的扣0.3分 |  |
| 2 | 按合同要求提供四害防治服务 | 10 | 每发现一项不符合的扣0.2分 |  |
| 3 | 绿化及园林景观日常管养符合质量要求，绿化养护和四害防治台账登记情况。 | 10 | 每发现一项不符合的扣0.2分；结合实际，台账记录不全，每次扣0.2分 |  |
| **五** | **每季度满意度** | 10 | 90％及以上得10分，每下降1％扣0.5 |  |
| **六** | **考核得分** |  |  |  |

评估人员： 时间：

七、履约地点及付款方式

（一）履约地点：

中山市大茅医院、大茅医院东区竹苑办事点

（二）付款方式：

1.签订合同生效后，采购人按月支付服务费。

2.次月15号（含）前支付上月服务费。

3.每月服务费用=本合同总价/12-每月服务质量考核扣罚金额-缺岗扣费金额-其他扣罚金额（指除了每月服务质量考核扣罚金额以外的其他合理扣罚，如：缺岗的扣罚、未按时交齐月计划及月总结等）。

4.采购人和中标人于次月5号前对上月已完成服务的质量进行考核，服务质量考核结果及岗位考核结果作为验收的重要依据（具体考核内容见“中山市大茅医院物业管理服务（含水电维护、保洁、绿化、四害防治）考核表”，但可根据服务实际情况由双方协商一致后变更）。

5.中标人方凭以下有效文件与采购人结算：

（1）中标通知书；

（2）本合同；

（3）中标人开具的正式发票（发票上的开户银行及账号要与合同上的一致）；

（4）考核报告。

6.如采购人使用的是财政资金，采购人在前款规定的付款时间为向政府采购支付部门提出办理财政支付申请手续的时间（不含政府财政支付部门审核的时间），在规定时间内提出支付申请手续后即视为采购人已经按期支付。

八、保密条款

（一）中标人遵守国家的经济、技术工作保密规定和采购人的保密工作条例，对在本合同签订前及履行期间在采购人了解的各种情况、患者信息、获取的全部信息资料严格保密，不得泄露。对采购人有特殊保密要求的资料或要求特定人员接触的情况，如果中标人不具备相关条件，则提出具体的技术要求，委托采购人办理。

（二）未经采购人认可，中标人不得以任何形式向第三方出示或提供。

（三）中标人在订立合同、合同履约过程中，如泄露、不正当地使用该保密信息，造成采购人损失的，应当承担赔偿责任（包括但不限于间接损失、直接损失、仲裁费、财产保全费、鉴定费、公证费、律师费、调查费等）。

九、不可抗力

（一）不可抗力指战争、严重火灾、洪水、台风、地震等或其它双方认定的不可抗力事件。

（二）签约双方中任何一方由于不可抗力影响合同执行时，发生不可抗力一方应在发生不可抗力之日起三日内将事故通知另一方并提供该不可抗力因素发生及受不可抗力因素影响的相关证明、及时采取有效措施降低因不可抗力造成的影响。双方可通过友好协商尽快解决本合同的执行问题，但在双方未达到一致意见之前，中标人仍然有责任采取必要的措施保障提供服务。

十、合同变更、终止、解除

（一）采购人与中标人双方协商一致，本合同可变更，双方应签订书面的补充协议；

（二）有下列情形之一，本合同终止：

1.采购人与中标人双方协商一致，本合同可终止，双方应签订书面的终止协议；

2.采购人与中标人双方按照本合同约定履行完毕，本合同终止。

（三）有下列情形之一，本合同解除：

1.采购人与中标人双方经协商一致，可解除本合同，双方应签订书面的解除协议；

2.有本合同约定或法定的解除合同情形的。

（四）无论何种原因导致本合同解除或终止，本合同中关于保密义务、违约责任的约定仍然有效。

十一、违约责任

（一）采购人无正当理由拒绝接受服务，则自采购人拒绝服务之日起，每日按本合同总价的万分之五向中标人支付违约金，如采购人拒绝服务超过15日的，采购人可向中标人偿付本合同总额的5%的违约金。并且中标人有权解除合同。

（二）采购人无正当理由逾期付款，则自采购人逾期付款之日起，每日按采购人应付未付的总额的万分之五向中标人偿付违约金，如采购人逾期付款超过15天的，中标人有权解除合同，要求采购人按应付未付的总额的5%支付违约金，并且中标人有权解除本合同。

（三）中标人未能按本合同约定向采购人提供服务的，从逾期之日起，每日按本合同总价万分之五的数额向采购人支付违约金；逾期超过15天以上的，采购人有权解除合同，要求中标人按照本合同总价的5%支付违约金，并且给采购人造成的经济损失由中标人承担赔偿责任。

（四）除本合同另有约定外，因中标人在合同期限内提供的服务不符合采购文件或本合同规定，采购人有权采用以下任一方式处理：

（1）提供的服务不符合采购文件或本合同规定次数达到3次的，采购人有权拒收及解除合同，并且中标人须向采购人支付本合同总价5%的违约金。

（2）采购人有权向中标人发出整改意见或建议，若中标人没有在采购人规定的时间内容完成整改的，每逾期一日，按本合同总价的万分之五向采购人偿付违约金，中标人逾期十五日仍未完成整改，采购人有权解除合同，且不承担任何责任与费用，中标人须一次性向采购人支付本合同总价5%的违约金，并承担对此给采购人造成的损失。

（五）其它违约责任按《中华人民共和国民法典》等法律法规处理。

（六）如在合同履行期间，本项目的质疑或投诉问题因中标人原因导致成交单位变更或采购结果无效等情况，本合同自相关通知或决定等形成之日自动失效，采购人不予支付中标人所产生的费用，且采购人不承担任何责任。

（七）如中标人违约，中标人应承担采购人为实现债权所需支付的律师费、财产保全担保费、鉴定费、公证费、差旅费、调查费、仲裁费、保函费等费用。

十二、纠纷的解决

未尽事宜以及因本合同引起的或与本合同有关的如何纠纷，由双方友好协商解决。协商不能解决的，双方同意提交广州仲裁委员会中山分会，依照该委员会仲裁规则进行仲裁。仲裁裁决是终局的，对双方均具有约束力。