西安市市级单位政府采购中心

单一来源采购文件

项目名称：西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目

项目编号：XCZX2022-0154

2022年8月

**目 录**

第一章 单一来源采购通知书 1

第二章 服务商须知 4

第三章 采购内容及技术要求 9

第四章 合同草案条款 27

第五章 响应文件构成及格式 34

第一章 单一来源采购通知书

西安市市级单位政府采购中心受西安市中医医院的委托，经政府采购管理部门批准（备案编号：ZCSP-西安市-2022-01482），按照政府采购程序，对西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目进行单一来源采购，现将采购活动有关事宜通知如下：

**一、项目名称**：西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目

**二、项目编号**：XCZX2022-0154

**三、采购人**：西安市中医医院

地址：西安市凤城八路69号

项目联系人：薛老师

联系方式：029-89626819

**四、服务商**：西安艾莱芙物业管理有限公司

地址：西安经济技术开发区凤城七路西段旭辉中心20层

联系人：石伟

联系方式：18629677765

**五、集中采购机构**：西安市市级单位政府采购中心

地址：西安市未央区文景北路16号白桦林国际B座

总机：029-86510091/86510092/86510093

项目联系人：杨老师、

分机：80861、

**六、采购内容和要求**：

（一）采购内容：西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目。

（详见采购文件第三章〈采购内容及技术要求〉）

（二）协商要求：

1、服务商必须根据采购文件要求，按照第三章《采购内容及技术要求》进行全面响应。否则，其响应文件视为无效。

2、服务商根据采购文件要求列出技术/服务方案，响应文件的编制要有针对性、科学性、可行性。

3、服务商列出同类项目的业绩，以响应文件中附的项目合同为依据。

**七、项目性质**：非专门面向中小企业的采购

**八、采购预算**：420万元

**九、服务商资格要求**：

（一）有效的注册登记证：在中华人民共和国境内注册，并有效存续的营业执照/事业单位法人证书/非企业专业服务机构执业许可证/民办非企业单位登记证书、税务登记证、组织机构代码证，或“三证合一”后的注册登记证。

（二）财务状况报告（二选一）：1、提供2021年度资产负债表和利润表，成立时间至提交响应文件截止时间不足一年的可提供成立后任意时段的资产负债表）；2、或提供服务商基本存款账户信息及开标日期前三个月内其基本存款账户开户银行出具的资信证明。

（三）社会保障资金缴纳证明：自2022年1月1日以来已缴存的至少一个月的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明，单据或证明上应有社保机构或代收机构的公章或业务专用章。依法不需要缴纳社会保障资金的服务商应提供相关文件证明。

（四）税收缴纳证明：自2022年1月1日以来已缴纳的至少一个月的纳税证明或完税证明，纳税证明或完税证明上应有代收机构或税务机关的公章或业务专用章。依法免税的服务商应提供相关文件证明。

（五）无重大违法记录声明：参加本次政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录，以及未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书面声明。

（六）法定代表人委托授权书：（服务商为法人单位的）法定代表人亲自参加协商时，须提供本人身份证复印件并出示身份证原件；法定代表人授权他人参加协商时，须提供法定代表人委托授权书并出示被授权代表的身份证原件。（服务商为非法人单位的）响应文件中凡是需要法定代表人签字或盖章之处，非法人单位的负责人均参照执行。

注：

1、以上资格要求必须全部满足。

2、无重大违法记录声明和法定代表人委托授权书应按第五章《响应文件构成及格式》中给定的格式进行填写。响应文件正本中的《无重大违法记录声明》、《法定代表人委托授权书》必须附原件，其他资格证明文件提供复印件并加盖服务商公章（原件自带备查）。响应文件副本中的资格证明文件只需提供复印件。

3、事业单位参与协商时可不提供财务状况报告、社会保障资金缴纳证明及税收缴纳证明。

**十、采购文件获取方式**：

服务商持单位介绍信，自带U盘到西安市文景北路16号白桦林国际B座八层采购代理组807室免费获取WORD格式采购文件。

**十一、提交响应文件截止时间、方式及协商时间、地点**：

1、提交响应文件截止时间：2022年　　月　　日10:30

2、提交响应文件的方式：响应文件应于协商当日提交响应文件截止时间前现场提交。响应文件份数：一正两副。

3、协商时间：同提交响应文件截止时间。

4、协商地点：本集采机构五层　　　开标室。

第二章 服务商须知

## 一、名词解释

（一）监管机构：西安市财政局

（二）服务商：凡参与本次协商，具有相关资格的法人/其他组织。

## 二、采购文件

**（一）采购文件包括下列内容**

第一章　单一来源采购通知书

第二章　服务商须知

第三章　采购内容及技术要求

第四章　合同草案条款

第五章　响应文件构成及格式

**（二）采购文件的检查及阅读**

服务商应仔细检查阅读采购文件中的所有内容，按照采购文件中所列事项、条款、规范要求及格式，在响应文件中对采购文件做出实质性的响应，并按采购文件的要求提交全部资料。

项目废标后重新组织协商的，集中采购机构将重新编制、发布新版采购文件，服务商应按新版采购文件重新编制响应文件。原采购文件及响应文件失效。

**（三）采购文件的修改、澄清**

1、提交响应文件截止之日前，集中采购机构可对已发出的采购文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容作为采购文件的组成部分。澄清或修改的内容可能影响响应文件编制的，集中采购机构应当在提交响应文件截止之日3个工作日前，以书面形式通知服务商，不足3个工作日的，应当顺延提交响应文件截止之日。

2、集中采购机构可以视采购具体情况，延长提交响应文件截止时间及协商时间，但至少在采购文件要求的提交响应文件截止时间2个工作日前，以书面形式通知服务商。

**（四）采购文件的解释权归集中采购机构。**

## 三、协商报价

协商报价是服务商响应采购项目要求的全部工作内容的价格体现，包括完成采购内容所需的直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。

（一）服务商在报价时应充分考虑所有可能发生的费用，采购文件未列明，而服务商认为应当计取的费用均应列入报价中。报价时不论是否计取，采购人均按已计取对待。

（二）服务商应按《响应文件构成及格式》第二部分“协商报价表”的相关要求填写分类报价和其他需要响应的内容。

（三）一般情况下采取多次报价的办法，由采购人员与服务商进行多轮协商。

（四）协商报价货币：人民币；单位：元，精确到小数点后两位。

（五）协商报价金额的小写与大写不一致时，以大写为准。

（六）因服务商对采购文件理解不透、误解、疏漏或对市场行情了解不清造成的后果和风险，均由服务商自己负责。

## 四、响应文件的式样、签署及有效期

**（一）响应文件式样**

1、服务商依照采购文件第五章《响应文件构成及格式》给定形式进行编制，在每页正下方标明“第几页　共几页”等字样，并按第一章《单一来源采购通知书》中规定的响应文件份数要求进行印刷，正本及各副本分别装订成册。项目分标段的，应按所投 标‌段分别准备响应文件。

响应文件正副本内容应当一致，若正本内容和副本内容不符，以正本为准。

2、响应文件的正本和全部的副本均须打印或用兰（黑）色墨水书写。由于因字迹潦草或编排混乱所导致的不利后果，由服务商自行承担。

3、响应文件装订方式：胶订（图纸及特殊文件除外）。

4、协商活动的所有文件、资料、函电文字均使用简体中文，确需提交用其他语言形成的资料，必须翻译成简体中文，如有差异，以简体中文为准。

5、响应文件的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位，但采购文件另有规定的除外。

**（二）响应文件的签署**

1、服务商应按照采购文件第一章“服务商资格要求”及第五章“响应文件构成及格式”中指明的要求进行签署、盖章。

2、除对错、漏处作必要修改外，响应文件不得行间插字、涂改和增删。所做修改处，必须有服务商的法定代表人或被授权人签字或盖章。

**（三）响应文件有效期**

响应文件有效期为自协商之日起90个日历日。如成交，延长至合同执行完毕时止。

## 五、响应文件的提交、修改和撤回

**（一）响应文件的提交**

服务商应在响应文件的正本及其副本上分别标明“正本”或“副本”字样，在提交响应文件截止时间前提交至协商地点。

**（二）响应文件的修改和撤回**

1、服务商在递交响应文件后，在提交响应文件截止时间前，可以对所提交的响应文件进行补充、修改或撤回，并以书面形式通知集中采购机构。补充、修改的内容为响应文件的组成部分。补充、修改的内容与响应文件不一致的，以补充、修改的内容为准。

2、补充、修改或撤回的内容应按前述要求编制、签署、密封、标记，并在封套上加注“补充、修改”或“撤回”字样。

## 六、组织协商

（一）集中采购机构组织协商工作，整个过程受政府采购监管机构的监督、管理。

（二）为了确保协商工作的公平、公正，依据政府采购法和政府采购相关法规、规章，成立协商小组，小组成员由采购人代表和有关技术、经济等方面的专家组成，成员人数为三人以上单数。其中，技术、经济等方面的专家不少于成员总数的三分之二，专家从政府采购监管机构指定专家库中随机抽取。

（三）集中采购机构在规定的时间和地点组织协商，服务商应派法定代表人或被授权人参加，并签名报到。

（四）采购人与成交服务商正式签订政府采购合同前，凡与审查、协商、澄清、评审过程中有关的所有资料和内容，协商小组成员、集中采购机构工作人员及相关人员均负有保密责任，不得向外透露。

## 七、协商方法及内容

**（一）确认采购文件**。

**（二）协商程序**：

1、资格有效性审查；

2、澄清；

3、协商小组商定成交价格；

4、协商小组商定合同主要条款；

5、协商小组编写协商情况记录。

## 八、成交

（一）集中采购机构在协商工作结束后2个工作日内，将协商情况记录送采购人确认。

（二）采购人在收到协商情况记录后5个工作日内，按照协商情况记录确定成交服务商。

（三）在确定成交服务商后，集中采购机构向成交服务商发放《成交通知书》。

成交通知书领取地点：本集采机构八层前台。

联系电话：029-86510166/86510167转80800

（四）集中采购机构按照相关规定将单一来源采购文件、响应文件、协商情况记录、成交通知书等相关资料送监管机构备案。

## 九、签订政府采购合同

（一）采购人与成交服务商应当在成交通知书发出之日起30日内，按照采购文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务等事项签订政府采购合同。

（二）采购人不得向成交服务商提出超出采购文件以外的任何要求作为签订合同的条件，不得与成交服务商订立背离采购文件确定的合同文本以及采购标的、采购金额、技术和服务要求等实质性内容的协议。

（三）政府采购合同在执行过程中，确需修改、变更时，应当按照相应的审核批准程序办理。

（四）采购文件、响应文件、澄清等为政府采购合同的组成部分，具有同等法律效力。

（五）采购人按有关规定将政府采购合同报送监管机构备案。

## 十、其他

（一）出现下列情形之一的，集中采购机构将终止采购活动：

1、因情况变化，不再符合规定的单一来源采购方式的；

2、出现影响采购公正的违法、违规行为的；

3、最终报价超出采购预算的。

（二）协商失败后，除采购任务取消外，将重新组织采购。

（三）采购人、服务商在采购过程中如有违法、违规行为，将按照《政府采购非招标采购方式管理办法》（财政部74号令）有关规定进行处理。

（四）采购文件未明确的其他事项，按《政府采购法》及其相关法律法规执行。

第三章 采购内容及技术要求

## 一、项目概况

西安市中医医院曲江院区总建筑面积1.87万平方米（含建筑面积、绿地面积、道路面积）。本次采购范围为全院所有后勤服务项目。

## 二、服务内容

曲江院区所有后勤服务项目，包含保洁服务、绿化养护、安保服务、消防监控、工程运维服务、中央运送服务、一站式服务中心、垃圾清运服务。

## 三、岗位要求

配置相应满足本项目需求的各个专业服务团队，将信息化管理与服务有效结合提升效能。特种行业需相应人员持有效相关证件上岗（保安、电工、压力容器、电梯、消防、中控等）。

要求：以下人员数量为最低要求，成交服务商根据工作内容增补人员，增加人员不再增加费用。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位** | **人数** |
| 1 | 项目经理 | 1人 |
| 2 | 保洁、绿化人员 | 28人 |
| 3 | 文员 | 1人 |
| 4 | 安保经理 | 1人 |
| 5 | 保安人员 | 20人 |
| 6 | 工程经理 | 1人 |
| 7 | 工程部人员 | 5人 |
| 8 | 运送人员 | 2人 |
| 9 | 客服、一站式服务中心人员 | 1人 |
| 说明 | 人员配置总人数60人（以上为有效在岗人数，不包含轮休人数） |

## 四、服务内容和要求

（一）保洁服务

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **人员素质要求：** |
| 1.1 | 配置部门经理和主管、保洁服务人员、医废及生活垃圾收集人员，具有有效期内的健康证。其中男性保洁员的比例不低于25%；年龄要求：男≤55周岁、女≤50周岁。部门经理要求有大专及以上学历，年龄≤50周岁。 |
| **2** | **服务范围及内容：** |
| 2.1 | 室内保洁：负责室内所有区域清洁卫生（包括内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、电视机、空调内机表面、楼梯、扶手、走廊、窗户、纱窗、门、门框、门帘、宣传栏、指示牌、洗手间、电梯间、公共通道、医生办公室、护士站、值班室、屋面楼顶等）。 |
| 2.2 | 室外保洁：负责所有院落、道路（包括公共区域、连椅、垃圾桶、栏杆、扶手、活动器材，宣传牌、指示牌、标识牌、灯箱、路灯、幕墙等）的保洁工作和生活垃圾的收集运送工作。负责草坪、绿篱内垃圾的清理；负责工作区所有电梯的保洁。 |
| 2.3 | 工作区域内生活垃圾的收集、转运：垃圾收集转运时间应按照院内垃圾清运时间专人收集、清运，垃圾收集场所由专人负责并装运上车。严格按照西安市卫健委关于转发《西安市2019年生活垃圾分类工作实施方案》要求应做好生活垃圾分类工作。 |
| 2.4 | 厕所专人保洁：男保洁员打扫男厕所，女保洁员打扫女厕所。 |
| 2.5 | 住院部病床实行一床一巾，拖布、抹布集中洗涤，集中发放。 |
| 2.6 | 急诊科、产房、NICU、ICU、血透、手术室等特殊科室的保洁员夜班应跟随科室具体工作安排要求，机动调配。 |
| 2.7 | 需保证院内至少有1名现场经理与1名工程经理，现场经理需保持电话24小时畅通，及时响应。 |
| 2.8 | 保洁人员同事兼具控烟监督员作用，需佩戴控烟袖标并主动劝阻院内吸烟人员。及时巡回，发现烟头及时清理。 |
| 2.9 | 全院不锈钢设施的每周保养一次（包含电梯轿厢、不锈钢门、门套、不锈钢楼梯扶手、不锈钢宣传栏等）。 |
| 2.10 | 按照控感要求达到中华人民共和国卫生行业标准WS/T 512-2016医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范（2016）的要求。 |
| 2.11 | 合同服务期内，如采购人有施工项目，施工完成后的区域保洁服务，也包含在本项目中。 |
| 2.12 | 医废收集人员按照医废收集有关规定开展工作，由成交服务商负责承包并安排专人收集和管理，要求每半年对工作人员进行一次常规体检。 |
| 2.13 | 环境要求： |
| 2.13.1 | 负责医院范围内大楼的室内、室外清洁卫生。 |
| 2.13.2 | 按医院垃圾收集时间规定及时收集垃圾，并转运至院内指定地点。 |
| 2.13.3 | 按时巡视，楼内要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无异味。 |
| 2.13.4 | 为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。 |
| 2.13.5 | 要求对清净工具每天进行清洗消毒，避免用手洗，以防止交叉感染。 |
| 2.14 | 分类要求： |
| 2.14.1 | 屋顶（天花板）及排风口：无蜘蛛网、霉菌、污渍、灰尘。做到每日保洁。 |
| 2.14.2 | 墙面：包括墙面附着物标识牌、指示牌、灯箱等擦洗、清理及时，做到干净无污渍、无灰尘、无野广告。 |
| 2.14.3 | 地面：护士站、医生办、诊室、候诊区、治疗室、换药室、病房、公共区域、洗漱间等区域地面光亮、洁净，无污渍、水迹，无杂物，地脚线无积尘。室外地面：随时保持洁净，无污渍、印迹、水渍，痰迹、烟头、纸屑、杂物等。遇到下雨天气，利用雨水冲洗地面；遇到下雪天气，需组织人力及时清除积雪。 |
| 2.14.4 | 不锈钢：严格按照不锈钢保养流程每周进行定期保养，表面污渍及时保洁。 |
| 2.14.5 | 门窗玻璃表面光洁、无污迹、水迹、手印、灰尘，窗户门槽无沙粒、烟头、烟灰等，门顶门框无灰尘。 |
| 2.14.6 | 诊疗室、清洁室、处置室随时保持地面光洁、无污染、无水迹、无异味，无烟头、无其他杂物等。墙面干净无污渍（墙面包括墙面附着物标识牌、灯箱等）。柜子、检查设备等附着物应做到表面干净整洁，无灰尘。 |
| 2.14.7 | 病房随时保持地面光洁、无污染、无水迹、无异味，无烟头、无其他杂物等。病房内病床、床头柜擦拭应做到一床一巾，避免交叉感染。柜子、靠椅、输液架等干净整洁，无灰尘、无污渍。 |
| 2.14.8 | 卫生间顶棚无灰尘、门、隔断面、墙角、墙面开关无灰尘、污迹、蜘蛛网等。地面光洁、无污染、无水迹、无异味，无烟头，无堆放其他杂物等。洗手台面、镜面干净，无污渍、无水渍。蹲便池、小便器、拖把池洁净无污渍、无污染。便池必须使用洁厕净进行清洗，不得使用盐酸清洗便池。洗手水龙头、台盆支架及下水管、把手、保持光亮无污渍、无蛛网。垃圾筐冲洗干净，套袋管理，摆放整齐，无臭味，垃圾不得超过桶的2/3。拖把、抹布等清洁工具分类摆放，用颜色、字标等进行区分。卫生间内无异味,卫生间内设施设备不能正常使用及时报修。 |
| 2.14.9 | 垃圾管理：生活垃圾台周围地面干净整洁，垃圾不冒尖，无异味、无飞虫、无蚊蝇。垃圾桶分类管理，应定期进行外部保洁干净整洁，垃圾桶分类套袋管理。垃圾及时清运，垃圾桶加盖无外溢、周围无污垢、无积水、无杂物、无臭味。 |
| 2.14.10 | 设施清洁设备、设施无灰尘或蜘蛛网、污渍等(含病床、电视、病历架、空调、办公桌、打印机、休息椅、扶手、消防设施及器材表面、热水器、宣传栏、相框、画框等设施）。 |
| 2.14.11 | 消毒杀菌： |
| 2.14.11.1 | 按医院控感的要求，定期进行全方位和重点区域消毒。 |
| 2.14.11.2 | 按照消毒规范要求，将医院环境划分成污染区、半污染区和清洁区，采用分色管理的原则配备相应的保洁工具和耗材。 |
| 2.14.11.3 | 手术室、ICU、NICU、产房、日间手术室等区域按照各部门特殊要求做好消毒和保洁工作。 |
| 2.14.11.4 | 保洁杀菌、消毒药品浓度配比，需达到医院控感要求。 |
| 2.14.12 | 楼梯地面：随时保持无烟头、无痰迹、无杂物、无水渍，墙面无污渍、野广告、无蛛网。扶手无污渍、无灰尘、无蛛网（包括楼梯间有窗户的栏杆）。 |
| 2.14.13 | 电梯： |
| 2.14.13.1 | 电梯地面随时保持洁净、无杂物、无水渍。 |
| 2.14.13.2 | 电梯轿厢四壁、顶部无灰尘、无印痕、无污渍。 |
| 2.14.13.3 | 电梯门槽中无沙粒、烟头。 |
| 2.14.13.4 | 每天定时定点对院内所有电梯轿厢进行消毒。 |
| 2.14.14 | 地面维护专项：对各种材质的地面维护有专项计划，并按照专项计划执行。 |
| 2.14.15 | PVC地面： |
| 2.14.15.1 | 手术室、ICU、NICU的PVC地面彻底起蜡、全面打蜡一年完成二次，抛光喷磨至少2周1次。 |
| 2.14.15.2 | 其他科室的所有PVC地面彻底起蜡、全面打蜡一年完成一次，定期刷洗、抛光、喷磨至少1周1次。病房通道刷洗补蜡至少每月1次。 |
| 2.14.16 | 石材每月需要高压水枪冲洗1次；地砖地面：全面洁净后每周进行保养。 |
| 2.14.17 | 绿化带、花园：每天保持绿化带干净，无烟头、无杂物，定期清理落叶，花坛外立面石材表面干净，根据采购人要求免费承当室内花卉的购买、摆放及养护工作。 |
| 2.14.18 | 垃圾中转：每天严格按照医院控感要求在早晨7:30之前、中午12：00之前、下午17：00之前，三次对全院区域生活垃圾采取集中收集中转，中转途中密封加盖，严禁途中抛洒。 |
| 2.14.19 | 成交服务商负责前期开荒、专项保洁等服务不在另外付费。 |
| 2.14.20 | 全院玻璃雨棚（挑檐）每月清洗一次，无灰尘、清澈、透明。 |
| **3** | **设备要求：** |
| 3.1 | 本项目需提供以下专用设备：（1）高压清洗机1台；（2）抛光机1台；（3）洗地机2台；（4）洗衣机2台；（5）专用保洁工具车14台；（6）三速吹风机2台；（7）吸尘吸水机1台。 |
| **4** | **管理团队服务要求：**配有专业项目管理团队，为采购人提供整体后勤环境及绿化养护品质服务管理，从品质监管、培训作业、数据上报、工作量统计、人员考核等全方位提供整体后勤环境品质服务支撑。 |
| 4.1 | 服务流程及服务品质监管：专业现场管理团队根据科室分布的不同区域及面积配置满足需要、保证服务品质的保洁人员；同时制定对应的绿化养护及保洁服务标准，并监管、指标量化等。 |
| 4.2 | 培训考核：为了提高现场保洁人员的服务水平，现场管理团队需通制定详细的培训计划，包括对不同岗位的岗位职责培训，保洁人员的各类知识培训，包括清洁知识技能培训、各类安全培训等，不同岗位的服务人员可通过多种方式进行学习，提高技能，现场管理团队会根据项目情况及保洁人员的基本素质制定详细的培训考核，检查保洁人员的基本技能。 |
| **5** | **其他要求：** |
| 5.1 | 保洁人员严格按照合同要求在岗在位，服从医院保洁工作需求。 |
| 5.2 | 巡检表填报规范。 |
| 5.3 | 清洁车、洗地机等清洁设施整洁无污渍、灰尘，清洁用具摆放整齐。 |
| 5.4 | 抛光机、打蜡机等清洁工具整洁，无灰尘和污渍。 |
| 5.5 | 清洁设备、用具、清洁剂、消毒剂按照市场上出售的品牌提供和使用，拖布及抹布必须为超细纤维。 |
| 5.6 | 保洁人员上班期间不得迟到，早退；不得聚众聊天；不得在院内任何区域吸烟；不得随意堆放破烂；严禁收集或倒卖医疗垃圾。 |
| 5.7 | 医院不负责提供保洁管理人员办公室、现场运作所需场所及能源等。其他各种垃圾桶（篓）、地垫、垃圾袋、垃圾分类标签、消毒剂及办公、保洁用具、一床一巾、统一的员工工服、保洁设施都由成交服务商承担。 |
| 5.8 | 成交服务商自行配置项目相关人员的装备设施、保洁用品及耗材。 |
| 5.9 | 成交服务商自备电脑、指纹考勤设备和打印机等办公设备和耗材；成交服务商自行负责桌椅等办公家私和员工更衣柜。 |
| 5.10 | 成交服务商的各岗位员工要统一服装，服装整齐、干净，礼貌用语规范。服装由成交服务商负责其员工工服配备和洗涤。 |
| 5.11 | 成交服务商的服务人员100%经过岗前培训合格方可上岗。 |
| 5.12 | 未经医院同意，成交服务商不得在合同期限内将本项目的管理权转包或分包。 |
| 5.13 | 成交服务商须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个保洁系统安全、高效、有序和有计划地运转。 |
| 5.14 | 成交服务商有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。 |
| 5.15 | 成交服务商要严格遵守医院控感规章制度，严禁收集、运输、买卖医疗废物，并具有具体的承诺。 |
| 5.16 | 因保洁区域地面湿滑、污物处理不及时、无防护标识牌导致任何人员伤亡或造成其他损失的，由成交服务商承担全部责任。成交服务商所提供使用的清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品。所用消毒剂必须是通过国家卫生部审批准予使用的，对人体无伤害，并符合医院感染科的要求，由于使用不合格产品对人员造成的伤亡或其他损失，由成交服务商承担全部责任。 |
| 5.17 | 成交服务商应提供患者对保洁工作满意度评价的反馈渠道或平台。 |
| **6** | **服务标准及规范要求：** |
| 6.1 | 应达到的质量标准 |
| 6.1.1 | 达到国家卫生城市对医院卫生保洁工作的考核标准； |
| 6.1.2 | 达到三级甲等医院的卫生标准； |
| 6.1.3 | 达到西安市卫计委的有关卫生标准的规定； |
| 6.1.4 | 达到医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范（2016）； |
| 6.1.5 | 依据附件《后勤社会化服务考核标准》保洁服务部分，每月核表平均得分需达到90分以上。 |
| 6.2 | 采购人认可的其它规定 |
| 6.2.1 | 制定保洁人员的保洁标准； |
| 6.2.2 | 制定保洁人员的培训计划； |
| 6.3 | 成交服务商遵守不限于以上标准及规定时应向采购人及时解释清楚。 |
| **7** | **考核与扣罚：** |
| 7.1 | 采购人每月依据附件《西安市中医医院后勤社会化服务考核标准》的保洁服务部分考核。 |
| 7.2 | 服务人员存在盗卖医疗废弃物现象，应考虑将其辞退。 |
| 7.3 | 由于成交服务商管理不当造成的各类投诉（包括12345市政热线、上级部门、患者等）给采购人声誉带来不良影响，出现1次扣除保洁月度服务费用的百分之一。 |
| 7.4 | 服务人员存在倒卖挂号票、带人看病、带人插队等现象，出现1次扣除保洁月度服务费用的百分之一。 |
| 7.5 | 服务人员不得在院内任何区域吸烟，每人每次扣除500元。 |

（二）绿化养护服务

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **人员素质要求：**配置部门领班、绿化人员。大专及以上学历，绿化专业。年龄要求：男≤55周岁、女≤50周岁。 |
| **2** | **服务范围及内容：** |
| 2.1 | 负责全院绿化养护及室内绿植摆放，全院所有经建设方移交给院方的及院方投资新建的所有绿化苗木的养护，绿化苗木养护涉及的机器、药品、肥料全部由供应商自己承担，合同期内，绿化苗木死亡的，需要成交服务商自己进行栽种补苗，并承担费用。 |
| 2.2 | 花、草、树、木长势良好，修剪整齐美观，无明显病虫害，无折损现象，无斑秃，无灼伤枝干无机械损伤，叶片大小、薄厚正常，不卷、不黄、无异常落叶现象。 |
| 2.3 | 无枯死乔、灌木，枯萎地被植物每1000平方米范围内累计面积不超过2平方米，枯死灌木、枯死挽救乔木可只保留树干但须能见青皮，新移植乔木需保留部分树叶，要达到景观效果。草坪长势良好，目视平整生长季节浓绿，草坪茎叶高度可在6—8厘米左右。绿地和花坛无杂草（人不常经过区无明显杂草）、无破坏、无积水、无杂物、无枯枝、无践踏、无鼠洞及随意占用、无直面向天裸露黄土现象。 |
| 2.4 | 所有的区域，包括植树区、植物、草坪、铺砌地面，应经常保持清洁。供应商的员工应及时清扫园林区（包括花坛、草坪和平卧植物床）的全部垃圾（包括烟蒂）、枝杆和天然垃圾（包括土、砂、石块、卵石、枯萎的蓓蕾、种子外衣、落叶）。 |
| 2.5 | 秋季应定期耙拢并清除落叶。剪草前应将草坪和花坛上的全部落叶清除干净，包括春季和夏季落下的枯枝败叶。 |

（三）消防、安保服务

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **服务范围：**医院所属区域及各大门前区域。保障医院的医疗秩序、治安防范、消防安全、交通秩序、医院范围内的人员人身安全、医疗设备设施安全，应对突发事件以及医院人员财产安全。 |
| **2** | **服务要求：**总体要求： |
| 2.1 | 医院对岗位设置和管理工作具有直接指挥权和决定权。保安工作时间参照国家劳动法执行。 |
| 2.1.1 | 配备保安应不少于20人，其中保安队长要求,熟悉文字处理软件，消防控制室，要求最少6人，其中1人持消防设施操作员中级证（可消防专干兼任），5人消防设施操作员初级证，其余人员负责院区安保、停车（地面与地下车场）、门口测温扫码等工作 |
| 2.1.2 | 每年对保安不少于4次消防培训；职工不少于2次消防培训；对保安员进行不少于2次的突发事件（防暴、伤医）演练 |
| 2.1.3 | 投标方给保安人员缴纳社保，招标金额包含人员社保、工资、加班费及其他福利；提供工伤险及意外险；包含设备、用具；包含税费等一切费用 |
| 2.2 | 成交服务商对所录人员要严格调查审核，并保证录用人员没有劳动教养和刑事犯罪纪录，健康状况良好、无精神病史、学历初中以上，有适应岗位工作的能力。保安队员健康报告由成交服务商留存并报备医院管理部门。成交服务商安排人员上岗，因病致残、致死供应商负全部责任。保安员身高不得低于165CM、年龄20至55岁、具备上岗资格证、退役军人应优先录用。保安部门经理和主管具有大专及以上学历，年龄要求：男≤50周岁。 |
| 2.3 | 成交服务商要确保保安人员遵纪守法、文明执勤。岗位要求着装统一，注意仪表仪容，使用文明礼貌用语。 |
| 2.4 | 成交服务商须根据《保安服务管理条例》实施管理，自行解决所雇佣人员的食宿问题并自备制服、警具、寝具、雨具、执法记录仪3台、巡逻车1辆、通讯设备、电筒、值班登记等用具用品。 |
| 2.5 | 成交服务商对其人员实行准军事化管理，医院对安保服务评价的综合满意度应达到90%以上。 |
| 2.6 | 安保实行全年24小时轮值制度，除上岗人员外，其他所有保安员作为临时备勤，如有突发情况发生，随时待命、支援。 |
| 2.7 | 成交服务商，应在合同签订之后30日历日，在西安市公安机关办理备案登记证。如未备案视为成交服务商自动放弃中标机会，采购人有权解除合同。 |
| 2.8 | **安全保卫与消防值班** |
| 2.8.1 | 由医院确定和安排成交服务商保安人员执勤岗位，由成交服务商制定岗位职责，医院主管部门批准后实施。全天候24小时对医院各区域进行治安巡查、消防巡查（主要为医院范围内消防器材的检查、火灾的发现、报警、初起火灾的救援），夜间按医院要求的路线至少每小时巡更一次。 |
| 2.8.2 | 维护医院的正常医疗秩序，保障工作人员、住院病人、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和突发事件的发生。 |
| 2.8.3 | 成交服务商需配备消防专干1人（消防中级职称）。全体保安队员均为义务消防员，有发现报告火灾隐患和处理初起火灾的义务。成交服务商应对保安进行岗前消防技能的培训，使保安队员具有一定的业务素质（有消防培训证书优先录用）。保证每年不少于四次的消防演练安排。 |
| 2.8.4 | 全体保安队员均为医院应急救援队员，成交服务商应对保安队员进行应急救援培训，使保安队员能有效的处理突发事件。保证每年不少于两次的演练安排。 |
| 2.8.5 | 建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医疗纠纷、无主病人、打架斗殴、寻衅滋事、其他破坏、盗窃等），以书面的形式报医院备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。确保院内无火灾、治安、交通、刑事等事件发生。 |
| 2.8.6 | 成交服务商应建立完善的管理制度。包括保安队管理制度、门卫值班制度、车辆管理制度、值班巡逻制度、物资设备放行制度、交接班制度、奖惩制度、军事训练制度、宿舍管理制度、会议制度等等。 |
| 2.9 | **突发事件处理（制定应急预案）** |
| 2.9.1 | 成立医院应急处突分队，应急分队在医院编制人员之外组建，人数5到10人，由成交服务商队长和编制外保安队员组成，并制定处突预案，根据不同情况按既定程序处理。 |
| 2.9.2 | 协助医疗纠纷的处理，保证医务人员不受伤害、医院财务不受损失、医疗秩序不受影响。 |
| 2.9.3 | 负责无主病人的登记、联系；负责医院流浪人员的清理。 |
| 2.9.4 | 及时制止院内打架斗殴、流氓滋事、酗酒闹事、确保医务人员不受伤害、医院财务不受损失、医疗秩序不受影响。 |
| 2.9.5 | 负责精神失常、疯、傻、醉汉等人员进入医院的处理。 |
| 2.9.6 | 负责抢劫、爆炸事件的处理。 |
| 2.9.7 | 负责人员闹事的处理。 |
| 2.9.8 | 负责相关问题及时向医院报告工作及重大事件及时联络公安部门处置工作。 |
| 2.10 | **其它科室要求：** |
| 2.10.1 | 急诊科（包括外科急诊、儿科） |
| 2.10.1.1 | 准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责； |
| 2.10.1.2 | 负责维护秩序、治安管理、诊区巡查、消防检查； |
| 2.10.1.3 | 服从主管部门安排的安全保卫任务，严格履行岗位职责，做好本职工作及交接班； |
| 2.10.1.4 | 工作区域为急诊诊疗区、留观输液区及抢救区，熟悉各区域情况，保持高度的警惕性，有高度的责任感，坚守岗位，工作期间不得脱岗串岗； |
| 2.10.1.5 | 禁止患者在科室内吸烟，发现时应给予劝阻； |
| 2.10.1.6 | 对科室内消防安全进行巡逻检查； |
| 2.10.1.7 | 科室收治无主病人时应主动与主管部门联系，报公安机关并协助医护人员搬运、护送患者做检查等； |
| 2.10.1.8 | 及时制止急诊科发生的各种不文明现象； |
| 2.10.1.9 | 遇突发事件应立即协助科室医护人员处理并及时上报保卫科； |
| 2.10.1.10 | 夜班上岗前应于白班执勤人员交接清楚，实行无缝对接，坚守岗位，对于夜间出入人员加强询查、增强反应、机动能力，及时清理闲杂人员； |
| 2.10.1.11 | 负责保卫急诊科医务人员与患者人身、财物安全及科室财产安全，遇有可疑人员及时清理盘查。 |
| 2.10.2 | 发热门诊 |
| 2.10.2.1 | 严格遵守《发热门诊门禁管理保安职责》。 |
| 2.10.2.2 | 准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，严格落实发热门诊区的门禁管理制度，每日工作时间24小时。 |
| 2.10.2.3 | 所在岗位工作时间内不得离人，必须保证始终有人在门禁处值守。 |
| 2.10.2.4 | 严格遵守发热门诊进出管理制度一般人员不得随意进出。  |
| 2.10.3 | 消防监控中心 |
| 2.10.3.1 | 成交服务商配备的消防专干需配合医院实施消防监控设备和火灾报警设备的值守和操作，严格遵守消防监控中心各项工作制度。 |
| 2.10.3.2 | 成交服务商消防值班人员必须准时上岗，坚守工作岗位，认真履行岗位职责，实行24小时工作时间。 |
| 2.10.3.3 | 成交服务商消防值班人员在岗位工作时间内不得离人，确保24小时值守。 |
| 2.10.3.4 | 成交服务商消防值班人员必须熟练掌握设备操作方法和相关处置程序。 |
| 2.10.3.5 | 成交服务商消防值班人员正常休假必须提前一周告知监控中心班组长，否则不予准假。 |
| 2.10.3.6 | 成交服务商消防值班人员应持消防中级证上岗，并将证件复印件上墙接受上级机关检查监督。国家组织的必须参加的培训、学习，费用由成交服务商自理。 |
| 2.11 | 服务质量监控要求：保安服务质量标准与监管考评标准详见附件《西安市中医医院后勤社会化服务考核标准》安保服务部分。 |
| 2.11.1 | 管理服务总体目标监控 |
| 2.11.1.1 | 医院主管部门对成交服务商的工作进行监督和协调沟通。 |
| 2.11.1.2 | 成交服务商项目主管需主动与医院主管部门联络，定时征求意见并改进工作，成交服务商如更换主管应征得医院主管部门同意方可更换。如有违反按违约处罚。 |
| 2.11.1.3 | 树立“业主至上、服务第一”的思想，为医院创造一个安全、畅通、舒适、文明的医疗环境。 |
| 2.11.1.4 | 实行优质服务，优质管理，为医院提供文明礼貌、主动热情周到的服务，最大限度满足医院服务质量的要求，每月由医院组织，成交服务商参与，在医院随即发放调查表，调查成交服务商的服务质量，调查表回收率达到90%以上（含90%）。 |
| 2.11.1.5 | 调查表对服务质量的评价标准分为：满意、较满意、基本满意、不满意四种。 |
| 2.11.1.6 | 成交服务商需保证调查满意、较满意90%以上。调查服务质量对服务评价如果连续两个月未达到上述满意度要求（90%以上），限期一个月内提高服务质量，提升满意度；1个季度未达到上述满意度要求，采购人有权终止合同。 |
| 2.11.1.7 | 成交服务商员工应遵纪守法，对于违反国家法律制度人员由国家公安机关处理，对违反医院制度和公序良俗的由主管部门处理（分留院察看和开除）。对突发事件处理的及时率为100%，有效投诉处理率达100%，投诉回复率达100%。 |
| 2.11.1.8 | 成交服务商必须保证派驻医院保安员的稳定性，派驻保安队员至少保证三个月内不会离职，如保安员有调离或离职，调离或离职人员离开医院之前，跟班人员必须有三到五天的跟班熟悉时间（跟班人员在跟班期间医院不计服务费），跟班人员熟悉之后得到医院主管部门批准方可上岗。 |
| 2.11.1.9 | 保安员必须经过保安培训持证上岗，杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故。 |
| 2.11.2 | 违约处罚 |
| 2.11.2.1 | 采购人每月依据附件《西安市中医医院后勤社会化服务考核标准》安保服务部分考核。 |
| 2.11.2.2 | 如医院范围内发生被盗案件和火灾事故，系由于成交服务商保安员失职、渎职所造成的，成交服务商需赔偿相应损失和承担相关责任。 |
| 2.11.2.3 | 如医院财产、医院工作人员、住医院病人、就医者人身伤亡和财产损失是由于监管不力造成的，其损失由成交服务商承担相应责任负责赔偿。 |
| 2.11.2.4 | 停车场由车场承包方主要管理，成交服务商对车场治安管理负责。如发生车辆丢失、损坏等情况由成交服务商协助车场承包方按照国家法律规定进行处理。 |
| 2.12 | 坏损设备的更换 |
| 2.12.1 | 发现消防系统设备坏损需要更换时，向院方提交书面检查报告，并负责单件在500元以下的设备及配件的更换，单价设备或配件超出500元的设备及配件由院方采购。 |
| 2.12.2 | 发现监控系统设备坏损需要更换时，向院方提交书面检查报告，并负责单件在500元以下的设备及配件的更换，单件设备或配件超出500元的设备及配件由院方采购。 |

（四）工程运维服务

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **总体要求**工程运维服务包含：水工、木工、电力运维、空调运维、净化系统运维、气体系统运维（正压、负压、氧气、二氧化碳等系统）、楼宇基础维修、污水处理运维等，负责采购人以上专业的所有运行维护及资料的查接验收。工程运维材料：由成交服务商采购国标材料、安装、更换、保养。配置部门经理及工程运维人员，其中部门经理要求男性，年龄≤50周岁，大专及以上学历。具有≥3年以上相关岗位工作经验，持有相关岗位资格证书。考核标准：采购人每月依据附件《后勤社会化服务考核标准》工程运维部分考核。 |
| **2** | **具体要求** |
| 2.1 | 水工、木工运维服务 |
| 2.1.1 | 人员素质要求 |
| 2.1.1.1 | 配置部门主管，要求男性，年龄≤50周岁。具有相关岗位工作经验，持证上岗。 |
| 2.1.1.2 | 工作人员具备操作证。 |
| 2.1.2 | 服务范围及内容 |
| 2.1.2.1 | 保障全院自来水管网的维护保养及维修。 |
| 2.1.2.2 | 各类阀门、龙头、管道和卫生间洁具的维修更换，二十四小时值班。 |
| 2.1.2.3 | 二次供水设施（二次供水健康证）、消防供水设施的维护保养。 |
| 2.1.2.4 | 全院水泵、提升泵、铰刀泵及木工的维修、保养。 |
| 2.1.2.5 | 交换器、管道的维护保养，负责院内天然气管道的安全工作。 |
| 2.1.2.6 | 应对各类突发事件，并确保全院排水管道畅通，防汛防洪设施。该岗位保证24小时值守，夜班不少于1人。 |
| **2.2** | 电力运维服务 |
| 2.2.1 | 人员素质要求 |
| 2.2.1.1 | 配置部门主管，要求男性，年龄≤45周岁大专以上学历。具有相关电力运维、维修等工作经验，持高、低压电工作业证上岗 |
| 2.2.1.2 | 配电室人员需持中华人民共和国特种作业操作证（高、低压电工作业证；初、中、高职业资格证书） |
| 2.2.2 | 服务范围及内容 |
| 2.2.2.1 | 医院配电室10kV高压设备含：10kV高压开关柜（含仪表、指示灯、操作机构等）、10kV高压线缆、负荷开关柜、变压器； |
| 2.2.2.2 | 医院配电室400V低压设备含：框架式万能断路器、馈路电源开关、柜内二次回路、熔断器、多功能数显表、电容器、配电室各馈路到二级配电电源线缆、指示灯、接触器、断路器等； |
| 2.2.2.3 | 医院日常用电设备：全院照明电源开关、灯具、插板、配电箱柜、空调电源、各类医学检查设备电源、线缆等维修及更换； |
| 2.2.2.4 | 医院大负荷用电设备：生活水泵电源、控制柜、消防水泵电源、控制柜、中央空调电源、大型风机电源、启动柜、线缆、食堂照明、蒸柜等大负荷用电设备及其电源箱的维修或更换； |
| 2.2.2.5 | 设备正常检查和年度保养、预防性试验方案及计划； |
| 2.2.2.6 | 维护保养所有系统日运行记录表； |
| 2.2.2.7 | 提供停电应急、维护抢修及事故等具体预案并组织演练； |
| 2.2.2.8 | 医院后勤联动时，必须随叫随到； |
| 2.2.2.9 | 每周五进行全院安全用电大排查，排查内容包括（照明、开关插座、线路、用电器、配电箱等），发现问题及时处理； |
| 2.2.2.10 | 发电机的维护和保养，每月试运行一次； |
| 2.2.2.11 | 根据医院的要求进行线路敷设供电； |
| 2.2.2.12 | 低压间和高压间每二小时巡查设备运行情况； |
| 2.2.2.13 | 门诊配电室每班抄表一次，住院部配电室白班抄表四次、夜班二次； |
| 2.2.2.14 | 保持配电室卫生干净整洁； |
| 2.2.2.15 | 负责全院电梯定时开启和锁闭； |
| 2.2.2.16 | 负责配合病区借病床； |
| 2.2.2.17 | 住院部电梯夜班巡查不少于三次； |
| 2.2.2.18 | 电梯出现故障及时处理或打电话联系成交服务商，并提供突发事件应急预案及培训； |
| 2.2.2.19 | 保证24小时值班制，夜班值班人员不得少于2人，必须持特种设备作业人员证。 |
| 2.3 | 中央空调运维服务 |
| 2.3.1 | 人员素质要求： |
| 2.3.1.1 | 配置部门主管:要求男性，年龄≤50周岁，大专以上学历，机电工程或电器自动化专业，持暖通或制冷资格证书。 |
| 2.3.1.2 | 技术总工：成交服务商应选择企业技术力量较强的专业技术总工亲自指导，优化运行维保人员的技术等级和思想、身体素质的配备与管理，如出现故障问题保证一小时到达现场维修，确保运行维保工作顺利进行。 |
| 2.3.1.3 | 运维工程师：成交服务商应选择具有制冷、电气方面资质且具有一定技术职称的工程师，负责本项目空调设施维修、保养、正常使用的技术监督和指导，并对现有系统能够提出安全生产和节能减耗的改造方案和意见。运维工程师要有能力指导并及时解决空调中出现的技术疑难问题，有能力做好紧急设备故障后的修理工作，有能力处理突发事件。 |
| 2.3.1.4 | 工作人员需持有中华人民共和国特种资格证书，如电工证、焊工证、制冷空调维保操作证、氧气管道管理人员证、维修操作证等，根据工作需求由采购人提出要求，成交服务商进行配置。 |
| 2.3.2 | 服务范围及内容 |
| 2.3.2.1 | 负责全院中央空调系统、净化机组设备、中心供氧、气体系统、设备带、呼叫系统等设备运行、维保等。 |
| 2.3.2.2 | 空调机房安装综合远程智慧管理服务平台（后勤管理信息平台的一部分）。需要安装检测传感器、采集器的设备有，制氧系统、正负压系统、净化系统、独立冷热源系统、中央空调，随着业务发展包含以上但不限于以上。 |
| 2.3.2.3 | 运维项目：负责医院中央空调系统、设备独立冷热源系统、医用气体供给、医用管道用气供给以及制氧系统、正压系统、负压系统的所有设备的管理、维修、保养等；全院净化机组设备、净化场所其他设施、呼叫系统、设备带系统、物流系统、分体空调（包含挂机、柜机、风管机、吸顶机、多联机等）、冰箱、医院的通风、排风系统等设备的管理、日常运行监控、巡检、维护保养、维修等；负责所有中央空调设备、净化机组设备，确保所有设备、设施全年24小时正常运行工作，净化机组设备运维包含：机组主机、通风，手术室内所有设备设施维修、内部呼叫、电动门等包含以上但不限于以上；并承担医院的各项临时性工作任务；符合«公共场所集中空调通风系统卫生管理办法»的要求，舒适性空调系统末端各式过滤网送回风口每年不少于4次进行维护清洁，洁净空调、工艺空调严格依据“洁净手术室日常维护保养标准”进行维护，并做好相关记录。确保中央空调主机到末端设备满足采购人使用要求；建立设备保养计划，制定科学合理的经济运行和节能降耗措施。 |
| 2.3.2.4 | 按照相应系统规范要求，制定科学合理的巡查和工作制度。 |
| 2.3.2.5 | 对维保设备的巡查、运行、保养、维修过程建立完备的记录档案，并按月向医院主管科室提交月度维护资料、记录等，资料完整，封装完好。 |
| 2.3.2.6 | 维修响应不得超半小时，确有特殊原因的或长时间影响设备正常使用的，及时协调并报备医院主管科室负责人。 |
| 2.3.2.7 | 委派驻场人员具有相应上岗证，全年24小时应急维修排障人员值守，夜班不少于1名。 |
| 2.3.2.8 | 成交服务商必须具有相应工作制度、巡检制度和各项应急预案，并向采购人主管科室报备。 |
| 2.3.2.9 | 维保期结束前，对所管辖设备进行全面维护保养，并且出具年度维保考核评估报告。 |
| 2.3.2.10 | 接到医院报修电话后，成交服务商应在1小时内到达现场及时分析、排除空调故障，并做到工完场清，做好维修记录。 |
| 2.3.2.11 | 成立应急抢修队伍，遇重点部门故障，成交服务商必须启动应急处理，若不能及时排除故障，当天不能恢复设备的正常运转的，应启动、更换备用机，保证重点部门的正常运转，并将处理情况及时反馈给主管部门负责人，做好记录，禁止隐瞒行为。 |
| 2.3.2.12 | 每月整理一份空调设备运行质量分析报告，设备维修、保养报告，供医院保存；每单维修必须由维修人员、使用科室负责人以及管理科室负责人签字认可；每次维护保养后，向医院递交维护保养单，经双方代表签字确认后各执一份保存、备查；成交服务商维护保养质量必须符合医院的考核标准，成交服务商要对医院每月的考核结果进行确认，并把问题改进情况于一周内及时反馈给医院。 |
| 2.3.2.13 | 如遇设备的更新、更换、拆移等，成交服务商可根据实际情况提出整改方案，并以书面形式递交医院，经医院同意方案、施工后，方可实施，所产生的费用另行核算。 |
| 2.3.2.14 | 因成交服务商维护不力导致设备损坏、人员安全事故等造成的所有损失由成交服务商承担全部责任。因成交服务商不及时发现或发现后不重视安全隐患，引起设备及人员的安全事故发生，造成的所有损失由成交服务商全部承担。 |
| 2.3.2.15 | 成交服务商服装、设备、工具自备，工作人员作风端正，着装整洁，佩戴工作证件上岗，服务态度好。 |
| 2.3.2.16 | 安全管理:成交服务商应加强工作人员的安全管理和安全规范教育，成交服务商人员作业时，应遵守医院的相关规章制度，爱护医院财物，维护医院形象，接受医院的安全监督管理。成交服务商从事的维修、保养、施工等活动时，应认真做好安全防护工作，活动中所产生的维保人员、患者、陪属、医护人员伤亡事故均由成交服务商承担全部责任，采购人不承担任何责任。所有零件更换一定要医院认可的质量可靠的原装全新（即出厂时原机配置的品牌、型号）配件，若在市场上找不到的，经主管部门同意后，方可用满足国标要求、质量保证的其他备件代替。建立完善备件仓库，各种易损件要有充足备货，医院常用品牌、机型的各种易耗件要备足。 |
| 2.3.2.17 | 必须按照规定时间完成维修、保养项目。 |
| 2.3.2.18 | 成交服务商员工故意损坏、窃取医院财物、设备或因工作失误造成严重事故时，医院有权终止合同，由成交服务商补偿医院一切损失，并承担相应的经济及法律责任。 |
| 2.3.2.19 | 设备现场实地勘察，包括但不限于现场设备。 |
| 2.3.2.20 | 可根据医院不同设备量身定做其最佳运维方案。 |
| **2.4** | **楼宇基础维修服务** |
| 2.4.1 | 人员素质要求：配置部门主管，要求男性，年龄≤50周岁，大专及以上学历。大专以上学历，土木工程类专业，有相关工作经验，持证上岗。 |
| 2.4.2 | 服务范围及内容 |
| 2.4.2.1 | 负责楼宇基础设施、房屋的维修； |
| 2.4.2.2 | 屋顶、景观灯、防雷设施、室内外门窗、锁具、五金、家具、墙体、地面、扶手等基础设施维修恢复; |
| 2.4.2.3 | 屋面防水修缮； |
| 2.4.2.4 | 电焊作业。 |
| 2.4.2.5 | 免费提供200元以下配件（含200元），如有必要更换的设施设备零部件，应及时通知院方，经院方同意及确认后，配件超出200元的设备及配件由院方采购。 |
| **2.5** | **污水处理运维服务** |
| 2.5.1 | 人员素质要求 |
| 2.5.1.1 | 配置部门主管，要求男性，年龄≤50周岁，大专以上学历，有污水处理工作经验，住房和城乡建设领域从业人员岗位证书（污水处理工），持污水证件或制水类资格证书。 |
| 2.5.1.2 | 具有近三年的污水处理站的运营维护业绩。 |
| 2.5.2 | 服务范围及内容 |
| 2.5.2.1 | 医院污水处理站设计出水水质按《医疗机构水污染物排放标准》（GB18466-2005）中预处理标准和《黄河流域（陕西段）污水综合排放标准》（DB61/224-2011）中二级标准要求后进入市政污水管网。 |
| 2.5.2.2 | 污水站的日常运行管理采用“全权委托负责制”，主要包括为污水站配置合格操作、维修人员（7天\*24小时服务），提供设备维修、更换和设备保养，需有机修和水质检验人员保障，提供污水站所需药剂及每年2次化粪池及下水管网清掏冲洗、污泥转运（含转移联单），保证污水站的正常运行和污水达标排放，污水处理站的药剂及每年检验检测费用由采购人承担。具有CMA资质的第三方机构在线检测报告及信息报送。 |
| 2.5.2.3 | 每日工作项目：对污水站各项设施进行日常管理维护，保证处理设施正常运行，污水排放达到国家有关标准要求，每日对出水余氯进行不低于四次检测。 |
| 2.5.2.3.1 | 清理格栅池垃圾； |
| 2.5.2.3.2 | 检查出水池液位是否正常； |
| 2.5.2.3.3 | 检查设备调节池内的水位控制器动作是否正常，一旦发现问题应及时修复调整； |
| 2.5.2.3.4 | 检查“手动”功能是否正常，如有故障及时排除；  |
| 2.5.2.3.5 | 检查控制柜内的电子元件技术性能是否良好，如有误差及时维修或调整； |
| 2.5.2.3.6 | 检查控制柜的液位信号、工作指示信号及报警信号是否正常，如发现问题及时修复或更换； |
| 2.5.2.3.7 | 检测机电设备的工作运行电流并做记录，如有异常应及时检查原因并作相应处理； |
| 2.5.2.3.8 | 检查并调整设施的处理废水量； |
| 2.5.2.3.9 | 检查污水站中的所有工艺管路是否有跑冒滴漏现象，如有异常及时修复； |
| 2.5.2.3.10 | 检查污水站中所有阀门是否运行正常，并及时维护； |
| 2.5.2.3.11 | 清理污水站中的垃圾，并保持地面和环境的清洁干净； |
| 2.5.2.3.12 | 检查污水消毒设备是否正常，消毒剂是否有效，如发现问题及时修复或更换；  |
| 2.5.2.3.13 | 做好每日的工作记录，交接班记录，日常的维修保养记录；  |
| 2.5.2.3.14 | 其他与污水站质量相关的临时性工作，及医院交办的临时性工作。  |
| 2.5.2.4 | 按国家规范执行，根据环保局要求医院污水处理站废气、污泥《医疗机构水污染物排放标准》GB18466-2005中要符合达标排放。 |
| 2.5.2.5 | 每年按照国家及当地环保部门要求，修订《突发环境事件应急预案》，并按照预案进行不少于一次的应急演练。同时将演练脚本、演练总结及演练影像资料一并交给甲方指定部门存档保管； |
| 2.5.2.6 | 对于污水处理站格栅、污水池等清理出的所有垃圾、污泥、杂物必须按照“危险废物处置标准”进行处置，提供转移联单。  |
| 2.5.2.7 | 每月对水质进行一次检验，出具检测合格的检测报告；检测费用由成交服务商承担。 |
| 2.5.2.8 | 二次供水所需药剂及二次供水水箱每年2次清洗、检测费用由成交服务商承担。 |
| **2.6** | **液氧站运维服务** |
| 2.6.1 | 人员素质要求。 |
| 2.6.1.1 | 要求男性，年龄≤50周岁，大专以上学历，有液氧处理工作经验，持有中华人民共和国特种作业操作证（压力容器操作证；压力容器安全管理证）。 |
| 2.6.2 | 服务范围及内容。 |
| 2.6.2.1 | 负责液氧站和汇流排安全高效运行，保证医用氧气正常供给，负责供氧压力设备定期校验、年审等工作及设施的日常操作、巡视、维护、保养、运行检查、故障排除，并做好相关记录。 |
| 2.6.2.2 | 根据实际情况做好气体设备保养，气体存量计划及时落实、汇总上报，及时做好压力容器的附件送检测工作。 |
| **2.7** | **电梯运维服务** |
| 2.7.1 | 人员素质要求。 |
| 2.7.1.1 | 要求男性，年龄≤50周岁，大专以上学历，有电梯维保工作经验。中华人民共和国特种设备安全管理和作业人员证。 |
| 2.7.2 | 服务范围及内容. |
| 2.7.2.1 | 24小时巡视检查，定期排查安全隐患，确保电梯安全运行，负责机电设备、设施的各项维护与检修，配合电梯维保公司每半月进行一次保养。 |
| 2.7.2.2 | 维修配件更换：免费提供200元以下配件（含200元），如有必要更换电梯零配件，应及时通知院方。经院方同意及确认后，按维修项目的标准收费，并优惠供应零件 |
| 2.7.2.3 | 年检、效验：配合政府相关部门办理电梯年检手续，按规范完善电梯内外警示标识、乘客须知及安全注意事项等。对电梯未能达标的安全项目必须进行整改，确保通过技监部门的检测及取得电梯使用合格证。 |
| **3** | **质量要求：**运维期间发生的各类处罚，由成交服务商承担，如拒绝承担，采购人有权从服务费中扣除。 |

（五）中央运送服务

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **整体要求** |
| 1.1 | 提供医院所有物资配送运送服务。 |
| 1.2 | 考核标准：采购人每季度依据附件《后勤社会化服务考核标准》中央运送部分考核。 |
| **2** | **人员素质要求** |
| 2.1 | 配置部门经理，年龄≤40周岁，大专及以上学历，具有≥2年大型医院后勤管理经验。 |
| 2.2 | 服务人员要求男女≤50周岁。 |
| **3** | **服务范围及内容** |
| 3.1 | 满足全院洗涤物品、病历以及各类物品的运送需求，以及手术室、ICU、供应室、急诊科等特殊科室的个性化需求。利用物联网技术，集中科学分派人员完成以上工作。 |
| 3.2 | 科室搬家等服务。 |

（六）一站式服务中心

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **客服整体要求：**提供所有接待等医院辅助服务，考核标准：采购人每月依据附件《后勤社会化服务考核标准》客服部分考核。 |
| **2** | **客服人员素质要求** |
| 2.1 | 配置部门经理，女年龄≤40周岁，大专及以上学历，具有≥2年大型医院后勤管理经验。 |
| 2.2 | 服务人员要求男女≤40周岁。 |
| **3** | **客服服务范围及内容** |
| 3.1 | 会议室的布置、接待、服务、卫生等工作。 |
| 3.2 | 提供迎宾和礼仪、颁奖、迎宾等各类服务。 |
| 3.3 | 负责部门文件撰写、整理发放等工作。 |
| 3.4 | 负责满意度调查、咨询、投诉的接待、处理工作。 |
| **4** | **一站式整体要求** |
| 4.1 | 负责一站式服务中心所有运维工作。 |
| 4.2 | 考核标准：采购人每月依据附件《后勤社会化服务考核标准》一站式服务中心部分考核。 |
| **5** | **一站式人员素质要求** |
| 5.1 | 配置部门经理，年龄≤40周岁，信息化专业人员。 |
| 5.2 | 工作人员年龄≤40周岁信息化专业人员。 |
| 5.3 | 24小时一站式服中心服务、接话服务、接待服务人员应为女性，年龄≤40周岁。 |
| **6** | **一站式服务范围及内容** |
| 6.1 | 在院区内经采购人指定的区域运维“一站式”信息化平台。 |
| 6.2 | 安排专人负责一站式服务平台管理。 |
| 6.3 | 全院的后勤项目的日常运维调度、协调、管理等工作，包含24小时院内报修、流程跟踪等，整体工作统筹等。 |
| 6.4 | 从用户管理、员工管理、现场管理等多维度对医院后勤综合服务的数字化跟踪、工作实时可控。 |

（七）生活垃圾清运处理

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **服务范围及内容：**结合医院业务量的逐步发展，收集、清运所产生的所有生活垃圾，并严格按照生活垃圾分类进行收集、清运；服务内容为由生活垃圾暂存间转运至集中收集场所 |
| **2** | **服务要求** |
| 2.1 | 按照要求做好生活垃圾的收集、转运，日产日清，严格按照西安市卫健委关于转发《西安市2019年生活垃圾分类工作实施方案》要求应做好生活垃圾分类工作。 |
| 2.2 | 配合采购人对于创卫工作及突发事件所产生的垃圾，成交服务商无偿及时清运，做到随叫随到。 |
| 2.3 | 每日最少一次清运，并根据采购人需要增加清运次数。 |

（八）项目部管理人员

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| **1** | **项目部整体要求：**按照服务项目模块分别设置项目部管理人员，负责各部门后勤技术支持即与院方相关部门的工作沟通衔接。 |
| **2** | **人员素质要求** |
| 2.1 | 配置项目经理，年龄≤45周岁，大专及以上学历，具有≥3年以上相关岗位工作管理经验。 |
| 2.2 | 其他项目部人员要求男女≤40周岁。 |
| **3** | **服务范围及内容** |
| 3.1 | 项目经理，主要负责项目整体后勤运营管理，负责供应商与院方的工作沟通、协调，负责供应商工作质量的控制，严格执行医院各项管理制度，监督供应商各部门工作情况及质量控制。 |
| 3.2 | 部门经理、主要负责各部门日常管理事务，负责本部门员工的质量考核、员工培训、突发事件处置等，监督员工的工作状况及质量标准，随时对不合格项目进行积极整改及反馈，落实医院安排的各项工作任务。 |
| 3.3 | 后勤技术支持人员，供应商应针对本项目配置相应的后勤技术支持人员，主要负责供应商日常工作质量及技术力量的支持，解决一线服务人员的工作难题，负责供应商日常的技术监督及质量评估。 |

（九）后勤运维物资

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| 1 | 水、电、天然气费用由采购人负责，服务期内的水工、木工、电工、污水处理、净化系统、空调系统、气体系统、安防系统、消防系统、监控系统、电梯等所有维修、更换的材料、配件，全部由成交服务商负责采购、安装、更换，对于配件在200元以下的，由供应商自己负责购买。 |

（十）有毒有害废物处置

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **技术与服务要求** |
| 1 | 采购人产生的所有有毒有害废物，包含但不限于废酸、废碱、病理废水、厨余油污等（不包含医废及生活垃圾），由成交服务商负责联系清运（含转移联单）并包含在本项目费用内，采购人不再支付其他费用。各项指标达到国家现行有关标准要求，由此产生的处罚、改造由成交服务商全权承担。 |

## 五、商务要求

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **商务要求** |
| 1 | 服务期：自合同签订之日起一年. |
| 2 | 付款方式：无预付款，每月根据考核结果，验收合格后30日内支付当月验收后款项。款项计算：每月服务费=年服务费÷12个月－质量考核扣减。月应付服务费=年度成交金额/12 |
| 3 | 投标报价：投标报价是供应商响应招标项目要求的全部工作内容的价格体现，包括直接费、间接费、利润、税金及其它相关的一切费用。 |
| 4 | 采购人有权解除合同情形： |
| 4.1 | 试用期三个月，在试用期内采购人按《西安市中医医院曲江院区后勤服务外包项目》考核表保洁部分、安保服务质量标准与监管考评标准细则部分考核，月考核平均得分低于90分，经1个月整改后验收仍然达不到要求的，即解除合同。 |
| 4.2 | 成交服务商不能满足采购人实际工作需要，不服从采购人日常工作管理，采购人有权解除与成交服务商的合同； |
| 4.3 | 因成交服务商管理不到位，造成群发性事件，给医院声誉带来严重影响的，采购人有权解除合同； |
| 4.4 | 发生各类突发性应急事件或采购人举行重大活动，成交服务商如不服从医院的统一调配，采购人有权解除合同。 |
| 5 | 其他商务要求： |
| 5.1 | 未经医院同意，成交服务商不得在合同期限内将本项目转包，项目中各部分不得违法分包。 |
| 5.2 | 成交服务商须严格执行国家劳动法和西安市政府相关规定，如因此产生的一切责任及纠纷由成交服务商全部负责。因成交服务商违反《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成交服务商承担。 |
| 5.3 | 成交服务商自行负责其招聘员工的一切工资、社保、福利；医院与成交服务商招聘的员工不存在劳动关系。如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由成交服务商全部负责；成交服务商应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。 |
| 5.3.1 | 员工的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因院方工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准由成交服务商给付员工加班薪资，采购人不再支付。 |
| 5.3.2 | 所有员工入院服务时都应体检，持合格证明的才能上岗，并建立健康档案。 |
| 5.4 | 成交服务商为员工核定的工资不得低于当年陕西省西安市最新政策规定的最低工资标准。 |
| 5.5 | 成交服务商要严格遵守各项法规及医院规章制度对于出现违反事项由成交服务商承担全部责任。 |
| 5.6 | 成交服务商因为工作失误造成任何人员伤亡或造成其他损失的，由成交服务商承担全部责任。 |
| 5.7 | 成交服务商提供企业承诺，无偿协助医院后勤各项临时性工作和人员调配。 |
| 5.8 | 本次招标含工作人员劳务支出、社会保险、劳保福利、人身意外保险费、住宿费以及设备、工具损耗费、耗材物资费、管理费用。 |

## 六、其他要求

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **其他要求** |
| 1 | 履约能力要求： |
| 1.1 | 质量管理体系认证 GB/T 19001-2016/ISO9001:2015 |
| 1.2 | 职业健康安全管理体系认证 GB/T 45001-2020/ISO45001:2019 |
| 1.3 | 环境管理体系认证 GB/T 24001-2016/ISO14001:2015 |
| 2 | 同意并遵守质量验收标准或规范。 |

附件：

**后勤社会化服务考核标准（每月考核）**

说明：采购人按月对供应商进行考核，每次考核不少于10个科室或部门，其中临床占比70%，行政占比30%。根据各分项进行考核得分，分项得分平均值作为整体考核。

对于考核结果的运用要求如下：

整体考核：得分需90分以上（含），不扣服务费；整体考核得分90（不含）-80（含），每分扣除月度服务费的千分之一（例如得分80，扣除月度服务费的千分之二十）；整体考核得分80（不含）-70（含），每分扣除月度服务费的千分之二（例如得分70，扣除月度服务费的千分之六十）；以此类推。

考核细则由双方在签订合同时另附。

第四章 合同草案条款

甲方（采购人）：西安市中医医院

乙方（成交服务商）：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**一、服务条件：**

（一）服务地点：采购人指定地点。

（二）服务期：自合同签订之日起一年。

**二、合同价款**

合同总价包含但不限于包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及服务商认为需要的其他一切费用。系固定不变价格，不受市场价格变化因素的影响。

**三、款项结算**

（一）付款方式：无预付款每月根据考核结果，按月验收，验收合格后30日内支付上月验收后款项。

款项计算：每月服务费=年服务费÷12个月－质量考核扣减。

（二）支付方式：银行转账。

（三）结算方式：验收合格后填写项目验收单（一式六份），发票按照验收金额直开甲方，乙方持服务合同、等额合规发票、项目验收合格单，与甲方结算。

（四）后勤运维物资：水、电、天然气费用由甲方负责，服务期内的水工、木工、电工、污水处理、锅炉系统、净化系统、空调系统、气体系统、安防系统、消防系统、监控系统、电梯等所有维修、更换的材料、配件，全部由乙方负责安装、更换，乙方免费提供以上所有项目更换配件价值在正常价格200元以下的配件。

（五）一站式服务中心建立，需在成交服务商正式入场后90天内全部完成，实现的功能包含但不限于：

①系统派单任务进行实施监控跟催；

②动态记录系统各项系统参数，对水、电、气等各子系统进行监控，保证运行安全；

③可监控工作人员分布情况；

④实时监控防火防盗信息，对危险信息及时做出预警；

⑤可对医院物资资源、人力资源的动态管理；

⑥对工程耗材、维修配件、设施设备的管理工作；

⑦可实现任务的发布、监控，维修记录的记录、查询等。

**四、质量保证**

（一）服务商应提供详细的服务标准和服务承诺，服务标准应当符合国家、行业和地方相关物业服务标准。

（二）服务方案科学、可行，人员配置合理，全面满足要求。

（三）在服务期限内，遵循零干扰服务。服务商不得干扰或阻碍采购人对该办公区域和公共区域的正常使用。

（四）服务商在提供物业服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务，导致采购人或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用

（五）成交服务商提供的服务，若发生侵权而产生的一切后果，由成交服务商负责，采购人保留索赔权力。

**五、双方的权利和义务**

（一）采购人权利义务

1、采购人有权对服务商承诺的服务事项进行监督并提出合理化建议。对服务商未按合同约定履行服务义务，有权要求服务商整改到位。如因服务商管理不善，造成重大经济损失或管理失误，经市政物业管理主管部门认定，采购人有权终止合同。

2、采购人不得干涉服务商依法或依本合同规定内容所进行的管理和经营活动。

3、协助服务商做好物业管理和宣传教育、文化活动。

4、采购人应按照合同规定，按时足额向服务商缴纳本合同项下的服务费及其它应付费用。

5、由于乙方原因不能按合同约定履约，甲方有权扣留剩余款项，作为对甲方损失的赔偿。剩余款项已付或不足以赔偿甲方损失的，由乙方另行支付。乙方还须按合同总价的30%支付违约金。

（二）服务商权利义务

1、根据有关法律法规及本合同的约定，制订物业管理制度；

2、遵守各项管理法规和合同规定的责任要求，根据采购人授权，对本项目物业实施综合管理，确保实现管理目标，并承担相应责任，自觉接受采购人检查监督；

3、及时向采购人介绍汇报物业工作及物业使用和运行情况。

4、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时记载有关变更信息，不得泄露业主任何个人信息或将业主信息用于物业管理活动之外的其他用途；

5、管理期满时向采购人移交全部物业管理档案及有关资料；

6、服务商按照本合同约定，在履行的过程中，不允许利用采购人提供的相关资料和工作条件，进行与本项目无关的工作。如因服务商原因，致使甲方遭受经济及法律追诉的，由服务商完全承担。

7、服务商乙方必须设置服务现场安全管理人员及专职安全员，杜绝违规服务，凡国家规定的工种服务商服务人员必须持证上岗。否则，由此造成的全部损失由服务商自行承担。

8、服务商必须对服务地域环境卫生、人员安全、生产安全、防火安全负全责。服务现场的各种活动须服从甲方相关部门的管理、监督，同时做好与其它人员的交叉作业及配合工作。

9、服务商必须加强对服务现场的安全监督、管理，对进入现场的易燃材料生产工具应指定专人管理，必要时派人驻守。对当日产生的易燃废料需当日清理出服务现场，堆放到甲方指定区域，当日应及时清理出院，消除安全隐患。

10、服务商服务人员要安全文明服务，不准赤脚或穿高跟鞋、拖鞋和裙子进入服务场地；服务场地禁止吸烟；高空作业时必须系安全带，佩戴安全帽，不得穿硬底鞋及带钉易打滑的鞋；不准违章指挥，违章作业及冒险作业；不准从高处往下抛投物料；不准酒后上岗。

11、服务商服务人员要严防火灾，不准在禁止烟火的地方动用明火；要文明服务，不得在服务现场戏耍和打架斗殴；要注意用电安全，电器开关要设箱加锁，不准乱拉乱接电线。

12、由于服务商在服务过程中组织管理不当违反安全规程、消防安全条例发生安全或火灾事故所造成的安全责任事故、经济损失及人身伤亡，乙方承担全部责任，采购人概不负责。在服务中如发生事故造成甲方财产损失、人身损害，服务商承担全部责任。

13、服务商服务所需材料需在甲方指定地点有序堆放，垃圾应24小时之内清理外运，严禁随意乱堆乱放，影响院内大环境及道路畅通。

14、服务商违反上述任意约定，均视为违约。采购人现场管理人员有权制止其行为并劝其离场，服务商应停工整顿且交付期不顺延（停工期间造成的损失由服务商自行承担）。每违反一次扣除合同最高执行总价的3%作为违约金，并承担由此造成的全部损失，累计超过3次的，视为服务商根本违约，甲方有权解除合同，合同自书面解除通知送达服务商之日解除，服务商除应赔偿由此给采购人造成的全部损失外，还应按照合同总价的30%承担违约金。

15、本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

**六、特殊要求：**

（一）因采购人为一所三级甲等医院，就诊患者较多，人员较为复杂，病员均为特殊群体，采购人要求在服务过程当中，始终以患者为第一，任何服务开展决不能影响患者正常就诊。

（二）无论服务大小、难易以及节假日与夜间服务，要求服务商积极组织服务力量正常服务，服从甲方工作安排。

（三）服务商对采购人突发公共卫生事件及各项应急预案应积极响应并派员配合及协助工作，不得拒绝推诿。

**七、验收**

（一）服务期满后，采购人对本项目的实施情况进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时采购人可委托技术专家对项目进行验收）。验收合格后，填写政府采购项目验收单（一式伍份）作为对项目的最终认可。

（二）验收依据

1、单一来源采购文件、响应文件、澄清表（函）；

2、本合同及附件文本；

3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

（三）成交服务商应向采购人提交项目实施过程中的所有资料，以便采购人日后管理和维护。

（四）如验收不合格，服务商应负责整改或返修，直至采购人验收合格为至，且工期不顺延，由此产生的费用及造成的损失，服务商自行承担。若服务商交付项目验收不合格累计超过3次的，采购人有权选择解除合同，若合同解除，服务商应按照本协议违约责任第（二）款承担违约责任。若因服务商项目服务验收不合格导致服务商服务交付延期的，服务商仍应按本合同违约责任第（二）款承担违约责任。

（五）服务商向采购人提供维保服务过程中的所有资料,以便采购人日后管理和维护。

**八、违约责任**

（一）按《民法典》中的相关条款执行。

（二）未按合同要求提供，质量不能满足技术要求的，甲方会同政府采购机构有权解除合同（合同自书面解除通知到达乙方之日起解除），乙方赔偿甲方解除合同的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用及其它由此造成的甲方对第三方的违约损失），并按照合同总价的30%支付违约金。同时按《政府采购法》有关处罚条款报监管机构进行相应的处罚。

（三）服务期内，每推迟或未提供服务1天，扣合同最高执行总价的平均单价（合同总价/服务期=平均单价），并扣合同总价的3‰作为违约金。累计超过15天的，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同（合同自书面解除通知送达乙方之日起解除），乙方应赔偿解除合同给甲方造成的全部损失（包括但不限于重新采购产生的费用、合同未履行导致项目不能按规划提供可能产生的服务费用），同时还应按合同总价的30%支付违约金。

**九、合同争议的解决**

合同执行中发生争议的，当事人双方应协商解决，无法协商或协商达不成一致时，双方均有权向甲方住所地人民法院提请诉讼。

**十、合同生效**

1、本合同自签订之日起生效。

2、合同一式10份，采购人6份、成交服务商、集中采购机构各执1份；政府采购监管机构备案1份，成交服务商办理结算2份。

**十一、其他事项**

（一）采购文件、响应文件、澄清表（函）、成交通知书、合同附件均成为合同不可分割的部分，与本合同具有同等法律效力。

（二）合同未尽事宜，由甲、乙双方协商签订补充协议，作为合同的补充，与原合同具有同等法律效力，补充协议与原协议不一致的，以补充协议为准。

第五章 响应文件构成及格式

**西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目**

响应文件

（项目编号：XCZX2022-0154）

正本/副本

服务商：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

时　间：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**目 录**

第一部分 响应函 X

第二部分 报价一览表 X

第三部分 资格证明文件 X

　　　　 无重大违法记录声明（格式） X

　　　　 法定代表人委托授权书（格式） X

第四部分 服务商参加政府采购活动承诺书 X

第五部分 响应方案 X

第一部分 响应函

西安市市级单位政府采购中心：

我方收到贵中心发布的《西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目》（XCZX2022-0154）采购文件，经详细研究，我方决定参加该项目的单一来源采购活动。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

一、我方已详细阅读了采购文件，完全理解并同意采购文件的所有事项及内容。

二、我方同意向贵中心提供与本次协商有关的任何证明材料，保证所提交的证明材料真实、合法、有效，并尊重协商小组的评审结果。

三、我方愿意按照采购文件中的一切要求，完成本项目的合同责任和义务。

四、我方提交的响应文件正本一套、副本\_\_\_套。

五、我方提交的响应文件在开标后90个日历日内有效，如成交，延长至合同执行完毕时止。

六、所有关于此次协商活动的函电，请按下列地址联系：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

联系地址：

联系电话：

传真：

邮编：

电子邮箱：

日期：　　年　月　日

第二部分 协商报价表

单位:**元**（精确到小数点后两位）

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **报价内容****项目名称** | **合计****A** | **服务期****B** |
| **西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目** |  | 一年 |
| **合计（大写）** |  |

服务商：（服务商全称并加盖公章）

注：1、A栏须填写有效阿拉伯数字，B栏须填写服务期；

2、“合计（大写）”栏须填大写报价金额。

第三部分 资格证明文件

服务商应按照《单一来源采购通知书》所列“服务商资格要求”提供全部资格证明文件，缺少其中任何一项，其响应文件将被视为无效文件。

**一、有效的登记注册证：**

**二、财务状况报告**：

说明：两种形式任选一种，其中采用第二种形式的须按下方给定格式（详见《中国人民银行关于取消企业银行账户许可的通知》银发〔2019〕41号附件1）填写基本存款账户信息。

基本存款账户信息

账户名称：

账户号码：

开户银行：

法定代表人：（签字或盖章）

基本存款账户编号：

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日期：　　年　月　日

**三、社会保障资金缴纳证明**：

**四、税收缴纳证明：**

**五、无重大违法记录声明**：（按下方给定格式进行填写）

提示：1、服务商可通过【信用中国（www.creditchina.gov.cn）】、【中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）】网站对自身信用记录进行自查，并按查询结果填写下述声明。2、服务商在参加政府采购活动前三年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，期限届满的，可以参加政府采购活动，但应提供期限届满的证明材料。

无重大违法记录声明

西安市市级单位政府采购中心：

我方作为西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目（项目编号：XCZX2022-0154）的服务商，在此郑重声明：

1、在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中\_\_\_（填“没有”或“有”）重大违法记录。

2、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

3、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法案件当事人名单。

4、我方\_\_\_（填“未被列入”或“被列入”）政府采购严重违法失信行为记录名单。

如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

 服务商：（服务商全称并加盖公章）

 日　期：　　年　月　日

**六、法定代表人委托授权书**（按下方给定格式进行填写）：

注：法定代表人亲自参加协商的，无需提供该委托授权书，但须提供法定代表人本人身份证（正反面）复印件。

法定代表人委托授权书

西安市市级单位政府采购中心：

现委派（被授权人姓名）为本公司的全权代表人，参加贵中心组织的西安市中医医院曲江院区物业管理服务项目（项目编号：XCZX2022-0154）政府采购活动，就本项目的协商及合同的执行和完成，以本公司的名义处理一切与之有关的事宜。本授权有效期与响应文件有效期一致。

被授权人姓名：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 职务：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

身份证号码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电话：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

通讯地址：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

邮政编码：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 电传：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 附法定代表人身份证复印件 |  | 附被授权人身份证复印件 |
| （正、反面） |  | （正、反面） |

服务商：（服务商全称并加盖公章） 法定代表人：（签字或盖章）

　　年　月　日

第四部分 服务商参加政府采购活动承诺书

未签署下列承诺书的，其责任由服务商自行承担。采购文件正本中须装订本承诺书原件，副本可以装订原件或复印件。

**（一）质量安全责任承诺书**

为保证本采购项目顺利进行，作为服务商，现郑重承诺：

1、我方所投产品的生产（包括设计、制造、安装、改造、维修等）、投入使用的材料等均完全符合国家现行质量、安全、环保标准和要求。

2、我方将严格按照国家现行相关储存、运输、安装调试技术标准及规范、服务标准及规范、施工标准及规范，在规定的时限内，保质、保量完成项目全部内容，并向采购人交付合格产品。

3、对于因产品生产质量以及储存、运输、安装调试、服务、施工等过程中产生的任何安全事故，我方承担全部责任。

4、我方提供的货物、工程、服务等符合现行的国家、行业、地区、企业标准及要求，标准不一致的，以更为严格的为准，我方对提供的货物、工程、服务等的质量、安全、环保等承担全部责任。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

**（二）参加政府采购活动行为自律承诺书**

作为参加本次政府采购项目的服务商，我方郑重承诺在参与政府采购活动中遵纪守法、公平竞争、诚实守信，如有违反愿承担一切责任及后果：

1、不与采购人、集中采购机构、政府采购评审专家恶意串通，不向其行贿或提供其他不正当利益；

2、不与其他服务商恶意串通，采取“围标、串标、陪标”等商业欺诈手段谋取中标、成交；

3、不提供虚假或无效证明文件（包括但不限于资格证明文件、合同及验收文件、检验检测报告、从业人员资格证书、机构或所投产品的各类认证证书等）或虚假材料谋取中标、成交；

4、不采取不正当手段诋毁、排挤其他服务商；

5、不以不正当理由拒不与采购人签订政府采购合同，或逾期签订政府采购合同，或不按照采购文件确定的事项签订政府采购合同；

6、不以不正当理由拒绝履行合同义务，不会擅自变更、中止或者终止政府采购合同或将政府采购合同转包；

7、不在提供商品、服务或工程施工过程中提供假冒伪劣产品，损害采购人的合法权益或公共利益；

8、不采取捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行质疑和投诉；

9、不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

10、尊重和接受政府采购监督管理部门的监督和采购人、集中采购机构的政府采购工作要求，愿意承担因违约行为给采购人造成的损失。

服务商：（服务商全称并加盖公章）

日　期：　　年　月　日

第五部分 响应方案

一、采购内容及技术要求响应情况；

二、服务商提供下列资料：

1、采购标的的成本；

2、同类项目合同价格（以加盖服务商公章的合同复印件为依据）；

三、合同草案条款响应情况；

四、服务商认为有必要说明的情况。