

松江区中心医院物业管理服务采购项目

招标文件

采 购 人：上海市松江区中心医院

集中采购机构：上海市松江区政府采购中心

目 录

第一章： 投标邀请

第二章： 投标人须知

第三章： 政府采购政策功能

第四章： 招标需求

第五章： 评标方法与程序

第六章： 投标文件有关格式

第七章： 合同书格式和合同条款

附件——服务需求

第一章 投标邀请

根据《中华人民共和国政府采购法》及相关法律、法规之规定，上海市松江区政府采购中心受委托，对松江区中心医院物业管理服务采购项目进行国内公开招标采购，特邀请合格的供应商前来投标。

一、项目基本情况：

项目编号：SHXM-17-20210809-1039 （代理机构内部编号：SJJCZB2021034）

项目名称：松江区中心医院物业管理服务

预算金额（元）：54220000.00 元

最高限价（元）：54220000.00 元

采购需求：

包名称：松江区中心医院物业管理服务

数量：2

预算金额（元）：54220000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：松江区中心医院物业管理服务 2 年，包括秩序维护、工程维护、保洁、运送等服务。

合同履行期限：2021 年 10 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日

本项目**不允许**联合体投标。

二、申请人的资格要求：

- 1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商。
- 2、落实政府采购政策需满足的资格要求：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。
- 3、本项目的特定资格要求：

3.1 未被“信用中国”（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）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；

3.2 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商；

3.3 本次招标不允许联合投标。

3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

三、获取招标文件

时间：2021-08-12 至 2021-08-20 每天上午 9：00-11：00，下午 13：00-16：00（北京时间，法定节假日除外）

地点：上海市政府采购网

方式：网上获取

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点：

1、提交投标文件截止时间：**2021-09-09 10：00**（北京时间）。

2、投 标 地 点：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）电子招投标系统提交。

3、开标时间：**2021-09-09 10：00**

4、开标地点：本次开标采用电子采购平台网上开标方式，投标人应根据有关规定和方法，在电子采购平台的电子招投标系统参加开标会议。届时请投标人代表持投标时所使用的数字证书（CA 证书）参加开标。

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、根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27 号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人应在投标截止时间前尽早加密上传投标文件，电话通知招标人进行签收，并及时查看招标人在电子采购平台上的签收情况，打印签收回执，避免因临近投标截止时间上传造成招标人无法在开标前完成签收的情形。未签收的投标文件视为投标未完成。

2、对招标文件中的内容如有疑问，可要求澄清。请于 2021 年 08 月 24 日上午 10：00 前以书面（传真）形式告知招标方，招标方将主动或依据投标方要求澄清的问题而修改招标文件，并通过“上海政府采购网”以澄清或修改公告形式发布。

3、本项目无投标保证金及其他任何费用。

4、制作电子投标文件咨询电话：4008817190。

七、对本次采购提出询问，请按以下方式联系：

1、采购人信息：

名称：上海市松江区中心医院

地址：上海市松江区中山中路 748 号

联系方式：67720039

传真：67720039

2、采购代理机构信息：

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系方式：67742698

3、项目联系方式

项目联系人：蔡伟

电 话：67742698

第二章 投标人须知

前附（置）表

一、项目情况

项目名称：松江区中心医院物业管理服务

项目编号：详见招标公告

项目地址：详见招标公告

项目内容：详见招标公告

二、招标人

采购人

名称：上海市松江区中心医院

地址：上海市松江区中山中路 748 号

联系人：倪洪振

电话：67720039

传真：67720039

集中采购机构：

名称：上海市松江区政府采购中心

地址：上海市松江区乐都西路 867-871 号 2 号楼 5 楼

联系人：蔡伟

电话： 67742698

传真： 67743657

三、申请人的资格要求

1、符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商；

- （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）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；
- （6）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：促进中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展。

3、本项目的特定资格要求：

3.1 未被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件

当事人名单和中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商；

3.2 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商；

3.3 本项目不接受联合投标；

3.4 本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。

四、招标有关事项

1、招标答疑会：不召开。

2、踏勘现场：组织

序号	名称	地址	联系人	联系电话	踏勘时间
1	上海市松江区中心医院	上海市松江区中山中路748号	倪洪振	67720039	请于8月23日下午一点半，在松江区中心医院（上海市松江区中山中路748号）集中，过时不候。

3、投标有效期：自开标之日起90天

4、投标保证金：不收取

5、投标截止时间：详见投标邀请（招标公告）或延期公告（如果有的话）

6、递交投标文件方式和网址

投标方式：由投标人在上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统提交。

投标网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>

7、开标时间和开标地点网址：

开标时间：同投标截止时间

开标网址：上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（简称：电子采购平台）电子招投标系统（网址：<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）。

8、评标委员会的组建：详见第五章《评标方法与程序》。

9、评标方法：详见第五章《评标方法与程序》

10、中标人推荐办法：详见第五章《评标方法与程序》

五、其它事项

1、付款方式：详见第四章《招标需求》

2、履约保证金：详见第四章《招标需求》

3、质量保证金：详见第四章《招标需求》

4、转让与分包：详见第四章《招标需求》

六、说明：

根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（简称：电子采购平台）（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。电子采购平台是由市财政局建设和维护。投标人应根据《上海市电子政府采购管理暂行办法》等有关规定和要求执行。电子采购平台是由市投标人在电子采购平台的有关操作方法可以参照电子采购平台中的“在线服务”专栏的有关内容和操作要求办理。

投标人须知

一、总则

1. 概述

1.1 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国招标投标法》等有关法律、法规和规章的规定，本采购项目已具备招标条件。

1.2 本招标文件仅适用于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述采购项目的招标采购。

1.3 招标文件的解释权属于《招标公告》和《投标人须知》前附表中所述的招标人。

1.4 参与招标投标活动的所有各方，对在参与招标投标过程中获悉的国家、商业和技术秘密以及其它依法应当保密的内容，均负有保密义务，违者应对由此造成的后果承担全部法律责任。

1.5 根据上海市财政局《关于上海市政府采购信息管理平台招投标系统正式运行的通知》（沪财采[2014]27号）的规定，本项目招投标相关活动在上海市政府采购信息管理平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）电子招投标系统进行。

2. 定义

2.1 “采购项目”系指《投标人须知》前附表中所述的采购项目。

2.2 “服务”系指招标文件规定的投标人为完成采购项目所需承担的全部义务。

2.3 “招标人”系指《投标人须知》前附表中所述的组织本次招标的集中采购机构和采购人。

2.4 “投标人”系指从招标人处按规定获取招标文件，并按照招标文件向招标人提交投标文件的供应商。

2.5 “中标人”系指中标的投标人。

2.6 “买方”系指采购人。

2.7 “卖方”系指中标并向采购人提供货物和相关服务的投标人。

2.8 招标文件中凡标有“★”的条款均系实质性要求条款。

2.9 “电子采购平台”系指上海市政府采购信息管理平台的门户网站上海政府采购网（www.zfcg.sh.gov.cn）。是由市财政局建设和维护。

3. 合格的投标人

3.1 符合《招标公告》和《投标人须知》前附表中规定的合格投标人所必须具备的资质条件和特定条件。

3.2 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩及企业认证必须为本人（或本法人、本组织）所拥有。

3.3 被政府采购监管部门处分，禁止参加政府采购活动且尚在禁止期内的供应商不得参加本采购项目的投标。

3.4 《投标邀请》和《投标人须知》前附表规定接受联合体投标的，除应符合本章第3.1项要求外，还应遵守以下规定：

（1）联合体各方应按招标文件提供的格式签订联合体协议书，明确联合体各方权利义务；联合

体协议书应当明确联合体主办方、由主办方代表联合体参加采购活动；

(2) 联合体中有同类资质的供应商按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；

(3) 招标人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购规定的特定条件。

(4) 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。

4. 合格的服务

4.1 投标人所提供的服务应当没有侵犯任何第三方的知识产权、技术秘密等合法权利。

4.2 投标人提供的服务应当符合招标文件的要求，并且其质量完全符合国家标准、行业标准或地方标准。

5. 投标费用

不论投标的结果如何，投标人均应自行承担所有与投标有关的全部费用，招标人在任何情况下均无义务和责任承担这些费用。

6. 信息发布

本采购项目需要公开的有关信息，包括招标公告、招标文件澄清或修改公告、中标公告以及延长投标截止时间等与招标活动有关的通知，招标人均将通过“上海政府采购网” (<http://www.zfcg.sh.gov.cn>) 公开发布。投标人在参与本采购项目招投标活动期间，请及时关注以上媒体上的相关信息，投标人因没有及时关注而未能如期获取相关信息，及因此所产生的一切后果和责任，由投标人自行承担，招标人在任何情况下均不对此承担任何责任。

7. 询问与质疑

7.1 投标人对招标活动事项有疑问的，可以向招标人提出询问。询问可以采取电话、电子邮件、当面或书面等形式。对投标人的询问，招标人将依法及时作出答复，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.2 投标人认为招标文件、招标过程或中标结果使自己的合法权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向招标人提出质疑。其中，对招标文件的质疑，应当在其收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出；对招标过程的质疑，应当在各招标程序环节结束之日起七个工作日内提出；对中标结果的质疑，应当在中标公告期限届满之日起七个工作日内提出。

投标人应当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，超过次数的质疑将不予受理。以联合体形式参加政府采购活动的，其质疑应当由组成联合体的所有供应商共同提出。

7.3 投标人可以委托代理人进行质疑。代理人提出质疑应当提交投标人签署的授权委托书，并提供相应的身份证明。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。

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

- (1) 供应商的姓名或者名称、地址、邮编、联系人及联系电话；
- (2) 质疑项目的名称、编号；
- (3) 具体、明确的质疑事项和与质疑事项相关的请求；
- (4) 事实依据；
- (5) 必要的法律依据；
- (6) 提出质疑的日期。

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

质疑函应当按照财政部制定的范本填写，范本格式可通过中国政府采购网 (<http://www.ccgp.gov.cn>) 右侧的“下载专区”下载。

7.5 投标人提起询问和质疑，应当按照《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第94号）的规定办理。质疑函或授权委托书的内容不符合《投标人须知》第7.3条和第7.4条规定的，招标人将当场一次性告知投标人需要补正的事项，投标人超过法定质疑期未按要求补正并重新提交的，视为放弃质疑。

质疑函的递交应当采取当面递交形式，质疑联系部门：上海市松江区政府采购中心，联系电话：021-67742698，地址：上海市松江区乐都西路867-871号2号楼5楼。

7.6 招标人将在收到投标人的书面质疑后七个工作日内作出答复，并以书面形式通知提出质疑的投标人和其他有关投标人，但答复的内容不涉及商业秘密或者依法应当保密的内容。

7.7 对投标人询问或质疑的答复将导致招标文件变更或者影响招标活动继续进行的，招标人将通知提出询问或质疑的投标人，并在原招标公告发布媒体上发布变更公告。

8. 公平竞争和诚实信用

8.1 投标人在本招标项目的竞争中应自觉遵循公平竞争和诚实信用原则，不得存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为。“腐败行为”是指提供、给予任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；“欺诈行为”是指为了影响采购过程或合同实施过程而提供虚假材料，谎报、隐瞒事实的行为，包括投标人之间串通投标等。

8.2 如果有证据表明投标人在本招标项目的竞争中存在腐败、欺诈或其他严重违背公平竞争和诚实信用原则、扰乱政府采购正常秩序的行为，招标人将拒绝其投标，并将报告政府采购监管部门查处；中标后发现的，中标人须参照《中华人民共和国消费者权益保护法》第55条之条文描述方式双倍赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

8.3 招标人将在**开标后、评标结束前**，通过“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询相关投标人信用记录，并对供应商信用记录进行甄别，对列入

“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，将拒绝其参与政府采购活动。以上信用查询记录，招标人将打印查询结果页面后与其他采购文件一并保存。

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活动的，将对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录的，视同联合体存在不良信用记录。

9. 其他

本《投标人须知》的条款如与《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》就同一内容的表述不一致的，以《招标公告》、《项目招标需求》和《评标方法与程序》中规定的内容为准。

二、招标文件

10. 招标文件构成

10.1 招标文件由以下部分组成：

- (1) 投标邀请（招标公告）
- (2) 投标人须知
- (3) 政府采购政策功能；
- (4) 招标需求
- (5) 评标方法与程序
- (6) 投标文件有关格式
- (7) 合同书格式和合同条款
- (8) 本项目招标文件的澄清、答复、修改、补充内容（如有的话）。

10.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，并按照招标文件的要求提交投标文件。如果投标人没有按照招标文件要求提交全部资料，或者投标文件没有对招标文件在各方面作出实质性响应，则投标有可能被认定为无效标，其风险由投标人自行承担。

10.3、投标人应认真了解本次招标的具体工作要求、工作范围以及职责，了解一切可能影响投标报价的资料。一经中标，不得以不完全了解项目要求、项目情况等为借口而提出额外补偿等要求，否则，由此引起的一切后果由中标人负责。

10.4、投标人应按照招标文件规定的日程安排，准时参加项目招投标有关活动。

11. 招标文件的澄清和修改

11.1 任何要求对招标文件进行澄清的投标人，均应在投标截止期 15 天以前，按《招标公告》中的地址以书面形式（必须加盖投标人单位公章）通知招标人。

11.2 对在投标截止期 15 天以前收到的澄清要求，招标人需要对招标文件进行澄清、答复的；或者在投标截止前的任何时候，招标人需要对招标文件进行补充或修改的，招标人将会通过“上海

政府采购网”以澄清或修改公告形式发布,并通过电子采购平台发送至已下载招标文件的供应商工作区。如果澄清或修改公告发布时间距投标截止时间不足 15 天的,则相应延长投标截止时间。延长后的具体投标截止时间以最后发布的澄清或修改公告中的规定为准。

11.3 澄清或修改公告的内容为招标文件的组成部分。当招标文件与澄清或修改公告就同一内容的表述不一致时,以最后发出的文件内容为准。

11.4 招标文件的澄清、答复、修改或补充都应由集中采购机构以澄清或修改公告形式发布和通知,除此以外的其他任何澄清、修改方式及澄清、修改内容均属无效,不得作为投标的依据,否则,由此导致的风险由投标人自行承担,招标人不承担任何责任。

11.5 招标人召开答疑会的,所有投标人应根据招标文件或者招标人通知的要求参加答疑会。投标人如不参加,其风险由投标人自行承担,招标人不承担任何责任。

12. 踏勘现场

12.1 招标人组织踏勘现场的,所有投标人应按《投标人须知》前附表规定的时间、地点前往参加踏勘现场活动。投标人如不参加,其风险由投标人自行承担,招标人不承担任何责任。招标人不组织踏勘现场的,投标人可以自行决定是否踏勘现场,投标人需要踏勘现场的,招标人应为投标人踏勘现场提供一定方便,投标人进行现场踏勘时应当服从招标人的安排。

12.2 投标人踏勘现场发生的费用由其自理。

12.3 招标人在现场介绍情况时,应当公平、公正、客观,不带任何倾向性或误导性。

12.4 招标人在踏勘现场中口头介绍的情况,除招标人事后形成书面记录、并以澄清或修改公告的形式发布、构成招标文件的组成部分以外,其他内容仅供投标人在编制投标文件时参考,招标人不对投标人据此作出的判断和决策负责。

三、投标文件

13. 投标的语言及计量单位

13.1 投标人提交的投标文件以及投标人与招标人就有关投标事宜的所有来往书面文件均应使用中文。除签名、盖章、专用名称等特殊情形外,以中文以外的文字表述的投标文件视同未提供。

13.2 投标计量单位,招标文件已有明确规定的,使用招标文件规定的计量单位;招标文件没有规定的,一律采用中华人民共和国法定计量单位(货币单位:人民币元)。

14. 投标有效期

14.1 投标文件应从开标之日起,在《投标人须知》前附表规定的投标有效期内有效。投标有效期比招标文件规定短的属于非实质性响应,将被认定为无效投标。

14.2 在特殊情况下,在原投标有效期期满之前,招标人可书面征求投标人同意延长投标有效期。投标人可拒绝接受延期要求而不会导致投标保证金被没收。同意延长有效期的投标人需要相应延长投标保证金的有效期,但不能修改投标文件。

14.3 中标人的投标文件作为项目合同的附件,其有效期至中标人全部合同义务履行完毕为止。

15. 投标文件构成

15.1 投标文件由商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件二部分构成。

15.2 商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件具体应包含的内容，以第四章《项目招标需求》规定为准。

16. 商务响应文件

16.1 商务响应文件由以下部分组成：

- (1) 《投标函》；
- (2) 《开标一览表》（以电子采购平台设定为准）；
- (3) 《投标报价分类明细表》等相关报价表格详见第六章《投标文件有关格式》；
- (4) 《资格性响应表》；
- (5) 《符合性要求响应表》；
- (6) 《商务要求响应表》；
- (7) 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》；
- (8) 第四章《招标需求》规定的其他内容；
- (9) 相关证明文件（投标人应按照《招标需求》所规定的内容提交相关证明文件，以证明其有资格参加投标和中标后有能力履行合同）。

17. 投标函

17.1 投标人应按照招标文件中提供的格式完整地填写《投标函》。

17.2 投标人不按照招标文件中提供的格式填写《投标函》，或者填写不完整的，评标时将按照第五章《评标方法与程序》中的相关规定予以扣分。

17.3 投标文件中未提供《投标函》的，为无效投标。

18. 开标一览表

18.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

18.2 《开标一览表》是为了便于招标人开标，《开标一览表》内容在开标时将当众公布。

18.3 投标人未按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统提供的投标文件格式完整地填写《开标一览表》、或者未提供《开标一览表》，导致其开标不成功的，其责任和风险由投标人自行承担。

19. 投标报价

19.1 投标人应当按照国家和上海市有关服务收费的相关规定，结合自身服务水平和承受能力进行报价。投标报价应是履行合同的最终价格，除《招标需求》中另有说明外，投标报价应当是投标人为提供本项目所要求的全部管理服务所发生的一切成本、税费和利润，包括人工（含工资、社会统筹保险金、加班工资、工作餐、相关福利、关于人员聘用的费用等）、设备、国家规定检测、外发包、材料（含辅材）、管理、税费及利润等。

19.2 报价依据：

- (1) 本招标文件所要求的服务内容、服务期限、工作范围和要求；
- (2) 本招标文件明确的服务标准及考核方式；
- (3) 其他投标人认为应考虑的因素。

19.3 投标人提供的服务应当符合国家和上海市有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性竞争，扰乱正常市场秩序。

19.4 除《招标需求》中说明并允许外，投标的每一种服务的单项报价以及采购项目的投标总价均只允许有一个报价，任何有选择的报价，招标人对于其投标均将予以**拒绝**。

19.5 投标报价应是固定不变的，不得以任何理由予以变更。任何可变的或者附有条件的投标报价，招标人均将予以**拒绝**。

19.6 投标人应按照招标文件第六章提供的格式完整地填写各类报价分类明细表，说明其拟提供服务的内容、数量、价格、时间、价格构成等。

19.7 投标应以人民币报价。

20. 资格性响应表及符合性要求响应表

20.1 投标人应当按照招标文件所提供格式，逐项填写并提交《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》，以证明其投标符合招标文件规定的所有合格投标人资格条件及实质性要求。

20.2 投标文件中未提供《资格条件响应表》或《符合性要求响应表》的，为无效投标。

21. 与评标有关的投标文件主要内容索引表

21.1 投标人应按照招标文件提供的格式完整地填写《与评标有关的投标文件主要内容索引表》。

21.2 《与评标有关的投标文件主要内容索引表》是为了便于评标。《与评标有关的投标文件主要内容索引表》与投标文件其他部分就同一内容的表述应当一致，不一致时按照《投标人须知》第30条“投标文件内容不一致的修正”规定处理。

22. 技术响应文件

22.1 投标人应按照《招标需求》的要求编制并提交技术响应文件，对招标人的技术需求全面完整地做出响应并编制服务方案，以证明其投标的服务符合招标文件规定。

22.2 技术响应文件可以是文字资料、表格、图纸和数据等各项资料，其内容应包括但不限于人力、物力等资源的投入以及服务内容、方式、手段、措施、质量保证及建议等。

23. 投标文件的编制和签署

23.1 投标人应按照招标文件和电子采购平台电子招投标系统要求的格式填写相关内容。

23.2 投标文件中凡招标文件要求签署、盖章之处，均应显示投标人的法定代表人或法定代表人正式授权的代表签署字样及投标人的公章。投标人名称及公章应显示全称。如果是由法定代表人授权代表签署投标文件，则必须按招标文件提供的格式出具《法定代表人授权委托书》（如投标人自拟授权书格式，则其授权书内容应当实质性符合招标文件提供的《法定代表人授权委托书》格式

之内容)并将其附在投标文件中。投标文件若有修改错漏之处,须在修改错漏之处同样显示出投标人公章或者由法定代表人或法定代表人授权代表签署字样。投标文件因字迹潦草或表达不清所引起的后果由投标人自负。

其中对《投标函》、《法定代表人授权委托书》、《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》以及《依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明》,投标人未按照上述要求显示公章的,其投标无效。

23.3 建设节约型社会是我国落实科学发展观的一项重大决策,也是政府采购应尽的义务和职责,需要政府采购各方当事人在采购活动中共同践行。目前,少数投标人制作的投标文件存在编写繁琐、内容重复的问题,既增加了制作成本,浪费了宝贵的资源,也增加了评审成本,影响了评审效率。为进一步落实建设节约型社会的要求,提请投标人在制作投标文件时注意下列事项:

(1)评标委员会主要是依据投标文件中技术、质量以及售后服务等指标来进行评定。因此,投标文件应根据招标文件的要求进行制作,内容简洁明了,编排合理有序,与招标文件内容无关或不符合招标文件要求的资料不要编入投标文件。

(2)投标文件应规范,应按照规定格式要求规范填写,扫描文件应清晰简洁、上传文件应规范。

四、投标文件的递交

24. 投标文件的递交

24.1 投标人应按照招标文件规定,参考第六章投标文件有关格式,在电子采购平台电子招投标系统中按照要求填写和上传所有投标内容。投标的有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

24.2 投标文件中含有公章,防伪标志和彩色底纹类文件(如《投标函》、营业执照、身份证、认证证书等)应清晰显示。如因上传、扫描、格式等原因导致评审时受到影响,由投标人承担相应责任。

招标人认为必要时,可以要求投标人提供文件原件进行核对,投标人必须按时提供,否则投标人须接受可能对其不利的评标结果,并且招标人将对该投标人进行调查,发现有弄虚作假或欺诈行为的按有关规定进行处理。

24.3 投标人应充分考虑到网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险。对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标人投标内容缺漏、不一致或投标失败的,招标人不承担任何责任。

25. 投标截止时间

25.1 投标人必须在《投标邀请(招标公告)》规定的网上投标截止时间前将投标文件在电子采购平台电子招投标系统中上传并正式投标。

25.2 在招标人按《投标人须知》规定酌情延长投标截止期的情况下,招标人和投标人受投标截止期制约的所有权利和义务均应延长至新的截止时间。

25.3 在投标截止时间后上传的任何投标文件,招标人均将拒绝接收。

26. 投标文件的修改和撤回

在投标截止时间之前，投标人可以对在电子采购平台电子招投标系统已提交的投标文件进行修改和撤回。有关事项应根据电子采购平台规定的要求办理。

五、开标

27. 开标

27.1 招标人将按《投标邀请》或《延期公告》（如果有的话）中规定的时间在电子采购平台上组织公开开标。

27.2 开标程序在电子采购平台进行，所有上传投标文件的供应商应登录电子采购平台参加开标。开标主要流程为签到、解密、唱标和签名，每一步骤均应按照电子采购平台的规定进行操作。

27.3 投标截止，电子采购平台显示开标后，投标人进行签到操作，投标人签到完成后，由招标人解除电子采购平台对投标文件的加密。投标人应在规定时间内使用数字证书对其投标文件解密。签到和解密的操作时长分别为半小时，投标人应在规定时间内完成上述签到或解密操作，逾期未完成签到或解密的投标人，其投标将作无效标处理。因系统原因导致投标人无法在上述要求时间内完成签到或解密的除外。

如电子采购平台开标程序有变化的，以最新的操作程序为准。

27.4 投标文件解密后，电子采购平台根据投标文件中《开标一览表》的内容自动汇总生成《开标记录表》。

投标人应及时使用数字证书对《开标记录表》内容进行签名确认，投标人因自身原因未作出确认的视为其确认《开标记录表》内容。

六、评标

28. 评标委员会

28.1 招标人将依法组建评标委员会，评标委员会由采购人代表和上海市政府采购评审专家组成，其中专家的人数不少于评标委员会成员总数的三分之二。

28.2 评标委员会负责对投标文件进行评审和比较，并向招标人推荐中标候选人。

29. 投标文件的资格审查及符合性审查

29.1 开标后，招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格性响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于3家的，将组织评标委员会进行评标。

29.2 在详细评标之前，评标委员会要对符合资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。评标委员会只根据投标文件本身的内容来判定投标文件的响应性，而不寻求外部的证据。

29.3 符合性审查未通过的投标文件不参加进一步的评审，投标人不得通过修正或撤销不符合要求的偏离或保留从而使其投标成为实质上响应的投标。

29.4 开标后招标人拒绝投标人主动提交的任何澄清与补正。

29.5 招标人可以接受投标文件中不构成实质性偏差的小的不正规、不一致或不规范的内容。

30. 投标文件内容不一致的修正

30.1 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 《开标记录表》报价与投标文件中报价不一致的，以《开标记录表》为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标记录表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照上述规定的顺序修正。修正后的报价经投标人确认后产生约束力，投标人不确认的，其投标无效。

30.2 《开标记录表》内容与投标文件中相应内容不一致的，以《开标记录表》为准。

30.3 投标文件中如果有其他与评审有关的因素前后不一致的，将按不利于出错投标人的原则进行处理，即对于不一致的内容，评标时按照对出错投标人不利的情形进行评分；如出错投标人中标，签订合同时按照对出错投标人不利、对采购人有利的条件签约。

31. 投标文件的澄清

31.1 对于投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清。投标人应按照招标人通知的时间和地点委派授权代表向评标委员会作出说明或答复。

31.2 投标人对澄清问题的说明或答复，还应以书面形式提交给招标人，并应由投标人授权代表签字。

31.3 投标人的澄清文件是其投标文件的组成部分。

31.4 投标人的澄清不得超出投标文件的范围或者改变其投标文件的实质性内容，不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

32. 投标文件的评价与比较

32.1 评标委员会只对被确定为实质上响应招标文件要求的投标文件进行评价和比较。

32.2 评标委员会根据《评标方法与程序》中规定的方法进行评标，并向招标人提交书面评标报告和推荐中标候选人。

33. 评标的有关要求

33.1 评标委员会应当公平、公正、客观，不带任何倾向性，评标委员会成员及参与评标的有关工作人员不得私下与投标人接触。

33.2 评标过程严格保密。凡是属于审查、澄清、评价和比较有关的资料以及授标建议等，所有知情人均不得向投标人或其他无关的人员透露。

33.3 任何单位和个人都不得干扰、影响评标活动的正常进行。投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的一切不符合法律或招标规定的活动，都可能导致其投标被拒绝。

33.4 招标人和评标委员会均无义务向投标人做出有关评标的任何解释。

七、定标

34. 确认中标人

除了《投标人须知》第 37 条规定的招标失败情况之外，采购人将根据评标委员会推荐的中标候选人及排序情况，依法确认本采购项目的中标人。

35. 中标公告及中标和未中标通知

35.1 采购人确认中标人后，招标人将在两个工作日内通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布中标公告，公告期限为一个工作日。

35.2 中标公告发布同时，招标人将及时向中标人发出《中标通知书》通知中标，向其他未中标人发出《中标结果通知书》。《中标通知书》对招标人和投标人均具有法律约束力。

36. 投标文件的处理

所有在开标会上被接受的投标文件都将作为档案保存，不论中标与否，招标人均不退回投标文件。

37. 招标失败

在投标截止后，参加投标的投标人不足三家；在资格审查时，发现符合资格条件的投标人不足三家的；或者在评标时，发现对招标文件做出实质响应的投标人不足三家，评标委员会确定为招标失败的，招标人将通过“上海政府采购网”（<http://www.zfcg.sh.gov.cn>）发布招标失败公告。

八、授予合同

38. 合同授予

除了中标人无法履行合同义务之外，招标人将把合同授予根据《投标人须知》第 34 条规定所确定的中标人。

39. 签订合同

中标人与采购人应当在《中标通知书》发出之日起 30 日内签订政府采购合同。

40. 其他

电子采购平台有关操作方法可以参考电子采购平台（网址：www.zfcg.sh.gov.cn）中的“**在线服务**”专栏。

第三章 政府采购主要政策

根据政府采购法，政府采购应当有助于实现国家的经济和社会发展政策目标，包括保护环境，扶持不发达地区和少数民族地区，促进中小企业发展等。

列入财政部、发展改革委发布的《节能产品政府采购品目清单》中强制采购类别的产品，按照规定实行强制采购；列入财政部、发展改革委、生态环境部发布的《节能产品政府采购品目清单》和《环境标志产品政府采购品目清单》中优先采购类别的产品，按规定实行优先采购。

中小企业按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》享受中小企业扶持政策，对预留份额项目专门面向中小企业采购，对非预留份额采购项目按照规定享受价格扣除优惠政策。中小企业应提供《中小企业声明函》。享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

在政府采购活动中，监狱企业和残疾人福利性单位视同小微企业，监狱企业应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局(含新疆生产建设兵团)出具的属于监狱企业的证明文件，残疾人福利性单位应当提供《残疾人福利性单位声明函》。

如果有国家或者上海市规定政府采购应当强制采购或优先采购的其他产品和服务，按照其规定实行强制采购或优先采购。

第四章 项目招标需求

一、项目概述

见附件

二、项目内容及要求

见附件

三、项目实施的依据和标准

1、实施依据

本招标文件明确的服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等。

2、执行标准

国家和本市颁发的适用于本项目的现行法律、法规、规章、规范性文件和标准。

说明：

为保证招标的合法性、公平性，投标人认为上述技术需求指标存在排他性或歧视性的，可在收到或下载招标文件之日起七个工作日内提出并附相关证据，招标人将及时进行调查或组织论证，如情况属实，招标人将对上述相关技术需求指标做相应修改。

四、项目服务与管理要求

1、本项目投标人中标后应按照本项目招标需求所要求的服务范围、内容及目标要求提供服务。

2、投标人应具备上海市或有关行业管理部门规定的在上海市场实施本项目服务所需的资质（包括国家和本市各类专业工种持证上岗要求）、资格和一切手续（如有的话），由此引起的所有有关事宜及费用由投标人自行负责。

3、服务管理

3.1 在项目服务实施期间，中标人应严格执行国家、地方、行业各项有关本项目业务管理和安全作业的法律、法规和制度，积极主动加强和服务业务及安全等有关的管理工作，并按规定承担相应的费用。中标人因违反规定等原因造成的一切损失和责任由中标人承担。

3.2 项目负责人（物业经理）应为中标人在职人员且应是该项目实施服务的实际管理者。应具有类似本项目的服务管理经验。项目负责人（物业经理）如有不尽其职或虚名挂靠，采购人有权要求撤换，直至要求终止合同，由此造成的责任由中标人负责。

3.3 项目组人员的数量应足够满足本项目服务需要，人员配置及年龄层次应合理，具有良好的职业道德和严谨的工作作风。

3.4 中标人在组织项目服务实施期间，应按采购人实际服务需求落实所对应提供的服务工作，中标人在项目服务实施期间应做好相关管理记录，保证满足采购人服务需求。

3.5 经采购人确认的项目负责人和项目组人员及数量，未经采购人书面批准不得随意调换或撤离，若自行更换或撤离，按照合同违约处理。如采购人认为有必要，可要求中标人对上述人员中的部分人员作出更好的调整。

3.6 各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的服务管理措施。同时应适当考虑投保足够份额的雇主责任险、公众责任险，并在报价（其他费用）中列支必须的费用清单。

4、人员要求：投标人必须对拟投入本项目的人员严格把关，对违反采购需求要求所可能出现的后果承担一切责任。

五、商务要求：

类别	要求
投标有效期	自开标之日起 90 天
服务期限	2021 年 10 月 1 日至 2023 年 9 月 30 日
付款方式	服务费按月支付。采购人对上一个月考核合格，向财政部门申请支付管理服务费。
转让与分包	本项目合同不得转让与分包（专业分包除外）
履约保证金	无

六、投标报价依据与要求

1、报价依据：本招标文件明确的最低人员数量要求与服务范围、服务内容和管理要求、服务等级、质量标准与考核要求等及《物业服务定价成本监审办法（试行）》等行业和物价管理部门有关收费标准。

2、报价要求：

2.1 为准确投标报价，各投标人应结合招标需求仔细踏勘物业项目现场，详细了解项目实地实际情况、目标要求及与所需进行管理的建筑与结构情况及设施、设备数量、种类、现状等各因素。

各投标人在报价时要充分考虑所需服务在服务期限内各项工作所必须发生的各类费用及应承担的相关责任后进行报价。

2.2 本招标文件明确的中标服务方式及其他招标人认为应考虑的各类影响报价因素也请在报价中统一考虑，并结合项目保障情况报出本单位能够承受的报价（不设底线），但报价低于成本价的将被判为无效投标。

2.3 除非招标文件另有规定，本项目物业管理费用应当是指招标文件中说明的全部物业管理服务内容的报酬，其中必须包括人员费用、办公费用、各类物耗、保险费用、其他投标人认为必要的费用、利润、税金及其他任何有关的费用，包括合同明示或暗示的所有责任、义务和一切风险费用。投标报价必须是唯一的。

2.4 除非本招标文件另有规定，本项目一旦中标，中标人在服务期内按照合同规定的服务标准与服务范围内提供项目服务的（合同）总价不做任何调整。

2.5 投标人报价中相应的各类安全文明服务措施费，人工工资、社会保障、福利、社会管理等各类费用应符合国家、地方相关管理部门的规定进行计费，并包括在总价中。

2.6 投标报价应有细目、单价和总价。

3、投标人提供的项目工作及相關服务，应当符合国家有关法律、法规和标准规范，满足合同约定的服务内容和质量等要求。投标人不得违反标准规范规定或合同约定，通过降低服务质量、减少服务内容等手段进行恶性低价竞争，扰乱正常市场秩序。

七、服务标准与验收要求

详见服务需求

八、投标文件的编制要求

投标人应按照《投标人须知》的相关要求及电子采购平台电子招投标系统要求编制网上投标文件，投标文件的商务响应文件（包括相关证明文件）和技术响应文件应当包括（但不限于）下列内容：

1、商务响应文件由以下部分组成：

- （1）《投标函》
- （2）《开标一览表》（在电子采购平台填写）
- （3）《投标报价分类明细表》
- （4）《资格条件响应表》
- （5）《符合性要求响应表》
- （6）《与评标有关的投标文件主要内容索引表》
- （7）《法定代表人授权委托书》（含法定代表人身份证、被授权人身份证复印件）
- （8）投标人简介

（9）享受政府采购优惠政策的相关证明材料，包括：中小企业声明函、监狱企业证明文件、残疾人福利性单位声明函等（中标人为中小企业、残疾人福利性单位的，其声明函将随中标结果同时

公告)

(10) 依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明:

具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函, 截止至开标日成立不足 3 年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明。

(11) 投标人财务状况报告:

投标人为法人的, 需提供经审计的上年度财务状况报告或基本账户的银行资信证明; 其他组织和自然人, 可以提供银行资信证明。

(12) 投标人质量管理体系和质量保证体系等方面的认证证书。

(13) 投标人营业执照(或事业单位、社会团体法人证书)、税务登记证(若为多证合一的仅需提供营业执照)。

(14) 投标人与采购项目相关的资质证书。

(15) 开标日前半年内任意一个月为项目经理或项目组主要人员依法缴纳社保费的证明。

(16) 投标人认为可以证明其能力、信誉和信用的其他相关材料。

2. 技术响应文件由以下部分组成:

(1) 技术响应内容, 按有关表格填写:

①投标人与服务相关的资质等证书汇总表

②主要管理制度一览表

③人员来源一览表

④拟投入本项目的主要设备一览表

⑤本项目日常消耗材料明细表

⑥项目经理情况表

⑦主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

⑧最近一个季度为项目经理和项目组主要人员依法缴纳社保费的证明

(2) 投标人对采购项目总体需求的理解以及投标的服务方案。投标人应详细描述针对本项目的服务方案, 至少包含以下内容:

①整体服务方案策划及实施方案:

A 服务定位和目标: 结合本项目情况, 提出物业管理服务的定位和具体目标。

B 重点难点的应对措施或改进现状措施: 对本项目重点难点进行分析, 提出有针对性的应对措施或者改进现状的措施(提供文物建筑的专项保护方案)。

C 各分项服务的实施安排: 介绍由投标人自己承担的各分项服务情况, 包括实施计划、安排和思路, 投标人承诺投入本项目中的设施设备情况等。

D 应急预案和紧急事件处置措施: 供应商对防台、防汛、防火、防震、突发事件等各类紧急事件所准备的预案及处置措施以及应急预案的培训和演练安排。

E 服务方式、特色管理或创新管理：对项目实施中服务方式的计划、自身服务特色或创新工作方式、方法的情况。

②节能、环保、健康和安全管理：

A 节能措施：投标人对节能降耗工作的计划和实施措施。

B 环保管理：介绍投标人对垃圾分类管理和回收、危废管理等方面的计划和实施措施，重点结合《上海市生活垃圾管理条例》相关要求和精神展开描述。

C 健康管理：应承诺提供员工相关健康证明，并阐述对员工职业健康的管理思路和实施措施。

D 安全管理：投标人应承诺购买用于确保工作平稳有序开展的相关保险。

③项目管理组织架构及管理制度：

A 机构及运作：项目管理机构及其运作方法与流程的合理性、科学性。

B 管理制度：用于支撑物业服务开展的管理制度是否合理、完备。

④项目人员配置：投标人拟投入本项目的人员情况，包括项目经理、管理人员和专业人员等及各岗位的职责，介绍人员来源情况及管理机制等人员管理制度。

⑤项目经理：投标人需提供可以说明其文化水平、专业职称、工作经验、工作业绩、管理能力等专业水平的证明材料。

⑥服务承诺和考核方法：

A 投标人关于房屋及配套设备、设施完好率，房屋零修、急修及时率，维修工程质量合格率，绿化完好率，保洁率，道路完好率，业主综合满意率，火灾发生率，治安事件发生率，消防设施完好率，员工流动率（年化）等服务质量指标的承诺，以及投标人为用户提供的特色服务和各种优惠措施等。

B 投标人对自身服务自查自纠的能力的描述，以及投标人对考核方法及标准的相关承诺。

⑦防交叉感染措施：有详细的防交叉感染措施方案及病房终末消毒方案的（包括医疗废弃物管理措施）。

⑧与前任物业管理服务企业的交接方案及本项目合同终止时的移交方案。例如现场交接查验、人员安置、费用结转、物品移交，图纸档案、相关资料、工具器材、相关钥匙和办公场所等交接安排。如果采购人有安置原物业管理服务人员的要求，投标人还应提供对原物业管理服务人员的吸纳安置方案。

⑨其他必要的说明。

（3）按照采购需求要求提供的其他技术性资料以及投标人需要说明的其他事项。

以上各类响应文件格式详见招标文件第六章《投标文件有关格式》（格式自拟除外）。

第五章 评标方法与程序

一、资格审查

招标人将依据法律法规和招标文件的《投标人须知》、《资格性响应表》，对投标人进行资格审查。确定符合资格的投标人不少于 3 家的，将组织评标委员会进行评标。

二、投标无效情形

1、投标文件不符合《资格条件响应表》以及《符合性要求响应表》所列任何情形之一的，将被认定为无效投标。

2、单位负责人或法定代表人为同一人，或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一包件或者未划分包件的同一项目投标的，相关投标均无效。

3、除上述以及政府采购法律法规、规章、《投标人须知》所规定的投标无效情形外，投标文件有其他不符合招标文件要求的均作为评标时的考虑因素，而不导致投标无效。

三、评标方法与程序

1、评标方法

根据《中华人民共和国政府采购法》及政府采购相关规定，结合项目特点，本项目采用“综合评分法”评标，总分为 100 分。

2、评标委员会

2.1 本项目具体评标事务由评标委员会负责，评标委员会由 7 人组成，其中采购人代表一名，其余为政府采购评审专家，采购代表不参加评标的，则评委会成员均由评审专家组成，招标人将按照相关规定，从上海市政府采购评审专家库中随机抽取评审专家。

2.2 评标委员会成员应坚持客观、公正、审慎的原则，依据投标文件对招标文件响应情况、投标文件编制情况等，按照《投标评分细则》逐项进行综合、科学、客观评分。

3、评标程序

本项目评标工作程序如下：

3.1 符合性审查。评标委员会应当对符合资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。

3.2 澄清有关问题。对投标文件中含义不明确或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会应当以书面形式要求投标人作出必要的澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，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，也不得通过澄清而使进行澄清的投标人在评标中更加有利。

3.3 比较与评分。评标委员会按招标文件规定的《评分细则》，对符合性审查合格的投标文件进行评分。

3.4 推荐中标候选供应商名单。各评委按照评标办法对每个投标人进行独立评分，再计算平均分，评标委员会按照每个投标人最终平均得分的高低依次排名，推荐得分最高者为第一中标候选人，依此类推。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文

件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。如果评审得分仍相同，则由评标委员会按照少数服从多数原则投票表决。

（四）评分细则

本项目具体评分细则如下：

1、投标价格分按照以下方式进行计算：

（1）价格评分：报价分=价格分值×（评标基准价/评审价）

（2）评标基准价：是经符合性检查合格（技术、商务基本符合要求，无重大缺、漏项）满足招标文件要求且投标价格最低的投标报价。

（3）评审价：投标报价无缺漏项的，投标报价即评审价；投标报价有缺漏项的，其投标报价也即评审价，缺漏项的费用视为已包括在其投标报价中。

（4）非专门面向中小企业采购的项目或包件，对小微企业报价给予 10%的扣除，用扣除后的价格参与评审；非专门面向中小企业采购且接受联合体投标或者允许分包的项目或包件，对于联合协议或者分包意向协议中约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的投标人，给予其报价 3%的扣除，用扣除后的价格参与评审。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。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。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。中小企业投标应提供《中小企业声明函》。

（5）评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，应当要求其在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；投标人不能证明其报价合理性的，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2、投标文件其他评分因素及分值设置等详见《投标评分细则》。

投标评分细则（100 分）

序号	评审内容	类型	评审标准	分值
1	报价得分	客观分	报价得分=（评标基准价 / 评审价）×20%×100	0-20
2	服务方案	主观分	1、评审内容：服务定位和目标。 2、评审标准： （1）对本项目服务定位的分析及其举措，对本项目预期目标设定是否合理；（0-2） （2）是否结合本项目具体情况（物业区域范围、建筑面积、设备设施配置等）及物业使用性质特点进行重点和难点的分析。（0-3）	0-5
			1、评审内容：各分项服务的实施安排、投入的设备设施等。 2、评审标准： （1）根据项目的特点和实际情况，投标人自己承担的日常工作保	0-22

			洁、消杀、垃圾分类管理和回收等服务的制定是否合理，管理举措是否现实可行；（0-4） （2）对由投标人自己承担的秩序维护的实施计划和安排是否满足或优于招标要求；（0-4） （3）对由投标人自己承担的运送服务的实施计划和安排是否满足或优于招标要求；（0-4） （4）投标人自己承担的工程维护的实施计划和安排的完整性、合理性及适应性是否满足或优于招标要求；（0-3） （5）投标人承诺投入本项目中的设施设备是否满足或优于招标要求；（0-3） （6）是否有详细的防交叉感染措施方案及病房终末消毒方案（包括医疗废弃物管理措施），方案是否有针对性、可操作性；（0-2） （7）是否提供文物建筑的专项保护方案，方案是否具有针对性、可操作性。（0-2）	
			1、评审内容：突发事件处理应急预案和具体实施方案。 2、评审标准： （1）应急预案是否全面对应并满足招标需求，保障措施是否有力；（0-2） （2）具体实施方案是否具有操作性，工作流程是否完整、科学、可行；各类应急预案是否具有具有针对性，预演措施落实方案是否完善。（0-2）	0-4
			1、评审内容：节能、环保、健康和安全管理。 2、评审标准： （1）节能降耗工作的计划和实施措施是否合理、可行；（0-2） （2）根据投标人对防疫管理工作的思路、计划、应急预案等的情况进行评分；（0-2） （3）承诺提供员工相关健康证明；是否承诺将购买足额的雇主责任险和公众责任险。（0-2）	0-6
3	项目经理	客观分	项目经理具有大专（含大专）及以上学历得1分，否则本项不得分（提供证明文件）。	1
		主观分	1、评审内容：工作经验、管理能力。 2、评审标准： （1）是否具备五年以上类似本物业管理经验；（0-2） （2）是否具有相关管理能力，根据其取得的物业行业管理能力培训相关证书或其他证明文件进行评定。（0-2）	0-4
4	项目人员配置	主观分	1、评审内容：项目专业人员配置和管理。 2、评审标准： （1）对服务需求中的项目管理人员和专业技术人员数量及人员专业素质能力的响应程度是否满足招标要求；（0-4） （2）人员安置是否合理，各类人员配置是否齐全、科学；专业人员持证上岗；（0-4） （3）人员考核是否有标准、有措施、奖罚淘汰机制；（0-2）	0-12

			(4) 人员来源是否合法合规, 人员管理机制是否合理, 对人员流动等情况是否有相应的承诺。(0-2)	
5	项目管理组织架构及管理制度	主观分	1、评审内容: 项目管理组织架构、管理制度。 2、评审标准: (1) 项目管理机构及其运作方法与流程, 是否具有合理性、科学性;(0-2) (2) 工作流程是否完整、科学、可行, 部门职责是否清晰, 管理制度是否完善;(0-2) (3) 是否提出医院后勤物业管理的管理理念与目标、管理职责与权限、管理标准与承诺、管理模式与流程、管理与控制机制等。(0-3)	0-7
6	服务承诺和考核方法	主观分	1、评审内容: 服务承诺和考核方法。 2、评审标准: (1) 承诺的各项服务质量指标是否能够完全满足招标文件各项要求;(0-2) (2) 对自身服务自查自纠的能力优劣, 以及承诺的考核方法和标准是否合理、科学。(0-3)	0-5
7	改进措施或交接方案	主观分	1、评审内容: 改进措施或交接方案。 2、评审标准: 对项目实施中服务方式的计划、自身服务等改进措施是否有特色、有创新或与原前期服务企业的交接方案是否完整、可行、有针对性。(0-3)	0-3
8	费用报价依据和合理性	主观分	1、评审内容: 报价合理性。 2、评审标准: (1) 投标人在报价时提供的计算依据是否合理;(0-1) (2) 报价列项是否完整、人员报价是否合理、年度报价变动是否清晰。(0-2)	0-3
9	体系认证	客观分	通过质量管理体系认证、职业健康安全管理体系认证, 环境管理体系认证, 并在认证有效期内的, 每提供 1 项证书得 1 分, 最高得 3 分, 没有通过上述 3 项认证的得 0 分。	0-3
10	类似业绩	客观分	提供近三年有效的类似项目业绩(需提供合同关键页复印件), 由评标委员会根据投标人提供的业绩在业务内容、技术特点等方面与本项目的类似程度进行统一认定。经评标委员会统一认定的有效业绩有一个得 1 分, 最高得分为 5 分, 未提供或未经评标委员会统一认定为有效业绩的不得分。	0-5

四、根据《中华人民共和国政府采购法》第三十六条的规定, 本项目招标出现下列情形之一的, 项目予以废标:

- 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;
- 2、出现影响采购公正的违法、违规行为的;
- 3、因重大变故, 采购任务取消的。

废标后，招标人将废标理由通知所有投标人。

第六章 投标文件有关格式

一、商务响应文件有关格式

1、投标函格式

致：（招标人名称）

根据贵方_____（项目名称、招标编号）采购的招标公告及投标邀请，_____（姓名和职务）被正式授权代表投标人_____（投标人名称、地址），按照网上投标系统规定向贵方提交投标文件 1 份。

据此函，投标人兹宣布同意如下：

1. 按招标文件规定，我方的投标总价为_____（大写）元人民币。
2. 我方已详细研究了全部招标文件，包括招标文件的澄清和修改文件（如果有的话）、参考资料及有关附件，我们已完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
3. 投标有效期为自开标之日起 _____ 日。
4. 如我方中标，投标文件将作为本项目合同的组成部分，直至合同履行完毕止均保持有效，我方将按招标文件及政府采购法律、法规的规定，承担完成合同的全部责任和义务。
5. 如果我方有招标文件规定的不予退还投标保证金的任何行为，我方的投标保证金可被贵方没收。
6. 我方同意向贵方提供贵方可能进一步要求的与本投标有关的一切证据或资料。
7. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标或其他任何投标。
8. 我方已充分考虑到投标期间网上投标可能会发生的技术故障、操作失误和相应的风险，并对因网上投标的任何技术故障、操作失误造成投标内容缺漏、不一致或投标失败的，承担全部责任。
9. 我方同意开标内容以电子采购平台开标时的《开标记录表》内容为准。我方授权代表将及时使用数字证书对《开标记录表》中与我方有关的内容进行签名确认，授权代表未进行确认的，视为我方对开标记录内容无异议。
10. 为便于贵方公正、择优地确定中标人及其投标货物和相关服务，我方就本次投标有关事项郑重声明如下：
 - （1）我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
 - （2）我方近期有关该型号货物的生产、供货、售后服务以及性能等方面的重大决策和事项：
 - （3）以上事项如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

地址： _____

电话、传真： _____

邮政编码： _____

开户银行： _____

银行账号： _____

投标人授权代表签名： _____

投标人名称（公章）： _____

日期： 年月日

1、开标一览表格式

开标一览表格式见电子采购平台，并在该平台填写。

填写说明：

（1）“金额（元）”指每一包件投标报价，所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

（2）投标人应按照《服务需求》和《投标人须知》的要求报价。

3、投标报价汇总表格式

项目名称：

招标编号：

序号	分类名称	2021 年 10 月 1 日-2022 年 9 月 30 日报价费用	2022 年 10 月 1 日-2023 年 9 月 30 日报价费用	说明	备注
1	人员费用			含工资、社会保险 和按规定提取的 福利费	详见明细（ ）
2	行政办公费用				详见明细（ ）
3	设施设备日常运 行及维护费用				详见明细（ ）
4	各类物耗				详见明细（ ）
5	各类专项费用				详见明细（ ）
6	保险费用				详见明细（ ）
7	投标人认为本表 中未能包括的其 他必要费用				详见明细（ ）
8	企业管理费用				详见明细（ ）
9	利润				详见明细（ ）
10	税金				详见明细（ ）
报价合计					

说明：（1）所有价格均系用人民币表示，单位为元，精确到个數位。

（2）投标人应按照《项目概况及项目招标需求》和《投标人须知》的要求报价。

（3）投标人应根据分类报价费用情况编制明细费用表并随本表一起提供。

（4）分项目明细报价合计应与开标一览表报价相等。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

4、资格条件响应表

项目名称：

招标编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投标检查项（响应内容说明（是/否））	详细内容所对应电子投标文件名称与页次	备注
法定基本条件	1. 符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件：营业执照（或事业单位、社会团体法人证书）、税务登记证（若为多证合一的，仅提供营业执照）符合要求；提供依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的书面声明。 2. 根据《上海市政府采购供应商登记及诚信管理办法》已登记入库的供应商。 3. 未被列入“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）失信被执行人名单、重大税收违法案件当事人名单和中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单的供应商。			
大中小微企业	本项目面向大、中、小、微型等各类供应商采购。			
联合投标	本项目不接受联合投标。			

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期：年月 日

5、符合性要求响应表

项目名称：

招标编号：

项目内容	具备的条件说明（要求）	投 标 检 查项（响 应 内 容 说明（是 /否））	详细内容 所对应电 子投标文 件名称与 页次	备 注
法定代 表人授 权	1. 在投标文件由法定代表人授权代表签字（或盖章）的情况下，应按招标文件规定格式提供法定代表人授权委托书。 2. 按招标文件要求提供法定代表人身份证、被授权人身份证。			
投标文 件 密 封、签 署等要 求	符合招标文件规定： 1. 投标文件按招标文件规定格式提供《投标函》、《开标一览表》、《资格性响应表》以及《符合性要求响应表》。 2. 投标文件按招标文件要求密封（适用于纸质投标项目），电子投标文件须经电子加密（投标文件上传成功后，系统即自动加密）。			
投标报 价	1. 不得进行选择性价（投标报价应是唯一的，招标文件要求提供备选方案的除外）。 2. 不得进行可变的或者附有条件的投标报价。 3. 投标报价不得超出招标文件标明的采购预算金额【或】项目最高限价。 4. 不得低于成本报价。 5. 投标报价有缺漏项的，缺漏项部分的报价按照其他投标人相同项的最高报价计算，计算出的缺漏项部分报价不得超过投标报价的 10%。			
商务要 求	1. 投标有效期、交付日期、交付地址、付款条件满足招标文件要求。 2. 合同不得转让与分包满足招标文件要求。 3. 履约保证金满足招标文件要求。			
“★” 要求	符合技术规范、技术标准和《项目招标需求》质量标准，或者符合招标文件中标“★”的技术、性能及其它要求的。			

投标文件内容	1. 不同投标人的投标文件未出现评标委员会认为不应当雷同的情况（即投标文件与其他投标人的投标文件存在内容连续 20 行（含）以上相同或者 5 处（含）以上相同差错的）。 2. 投标人接受招标人按招标文件规定对其投标书中错误所进行的修正的；投标文件无招标方不能接受的附加条件的。			
其它无效投标情形	投标文件无政府法律法规或规章规定的其它无效投标情形的。			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

6、商务响应表格式

项目名称：

招标编号：

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
投标有效期			
服务期限			
付款方式			
合同转让与分包			
履约保证金			
...			

投标人授权代表签字： _____

投标人（公章）： _____

日期： 年 月 日

7、与评标有关的投标文件主要内容索引表

项目名称：

招标编号：

序号	响应项目	主要内容概述	详细内容所在投标文件页次	备注
1	服务方案			
2	项目经理			
3	项目人员配置			
5	项目管理组织架构及管理制度			
6	服务承诺和考核方法			
7	改进措施或交接方案			
8	费用报价依据和合理性			
9	体系认证			
10	类似业绩			
11	...			

说明：上述具体内容要求可以参照本项目评标方法与程序及评分细则。

8、法定代表人授权委托书格式

致：上海市松江区政府采购中心

我（姓名_____系_____（投标人名称）的法定代表人，现授权委托本单位在职职工_____（姓名，职务）以我方的名义参加贵中心_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的投标、开标、投标文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我方对被授权人的签名事项负全部责任。

在贵中心收到我方撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。除我方书面撤销授权外，本授权书自投标截止之日起直至我方的投标有效期结束前始终有效。

被授权人无转委托权，特此委托。

法定代表人身份证复印件
(正面)

被授权人身份证复印件
(正面)

法定代表人身份证复印件
(反面)

被授权人身份证复印件
(反面)

投标人（公章）：

受托人（签字）：

法定代表人（签字）：

身份证号码：

电话：

电话：

传真：

传真：

日期：

日期：

9、投标人基本情况简介格式

（一）基本情况：

- 1、单位名称：
- 2、地址：
- 3、邮编：
- 4、电话/传真：
- 5、成立日期或注册日期：
- 6、行业类型：

（二）基本经济指标（到上年度 12 月 31 日止）：

- 1、实收资本：
- 2、资产总额：
- 3、负债总额：
- 4、营业收入：
- 5、净利润：
- 6、上交税收：
- 7、从业人数：

（三）其他情况：

- 1、专业人员分类及人数：
- 2、企业资质证书情况：
- 3、其他需要说明的情况：

我方承诺上述情况是真实、准确的，我方同意根据招标人进一步要求出示有关资料予以证实。

投标人授权代表签字：_____

投标人（公章）：_____

日期： 年 月 日

10、中小企业声明函

本公司郑重声明，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，本公司参加（单位名称）的（项目名称）采购活动，服务由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1. （标的名称），属于物业管理行业；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）；

本公司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。

本公司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。

公司名称（盖章）：

日期：

说明：（1）本声明函所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。事业单位、团体组织等非企业性质的政府采购供应商，不属于中小企业划型标准确定的中小企业，不得按《关于印发中小企业划型标准规定的通知》规定声明为中小微企业，也不适用《政府采购促进中小企业发展管理办法》。

（2）本声明函所称服务由中小企业承接，是指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，否则不享受中小企业扶持政策。

（3）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。

（4）采购标的对应的中小企业划分标准所属行业，以招标文件第二章《投标人须知》规定为准。

（5）投标人未按照上述格式正确填写《中小企业声明函》的，视为未提供《中小企业声明函》，不享受中小企业扶持政策。

注：行业划型标准：

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。

11、残疾人福利性单位声明函

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，本单位安置残疾人____人，占本单位在职职工人数比例____%，符合残疾人福利性单位条件，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：

说明：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》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：

- （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）；
- （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；
- （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；
- （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）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）。

中标供应商为残疾人福利性单位的，本声明函将随成交结果同时公告。

如投标人不符合残疾人福利性单位条件，无需填写本声明。

12、依法缴纳税收和社会保障资金、没有重大违法记录的声明

声 明

本公司具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，且参加本次政府采购活动前三年内，在经营活动中没有重大违法记录。

特此声明。

本公司对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

二、技术响应文件有关表格格式

1、投标人与服务相关的资质等证书汇总表

项目名称：

招标编号：

序号	资质等证书名称	数量	详细内容所在 投标文件页次	备注
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
.....				

2、主要管理制度一览表

项目名称：

招标编号：

序号	管理制度名称	执行起始时间	备注
.....			

说明：列出目录即可，主要规章制度的具体内容可在技术响应文件相应部分另行提供。

3、人员来源一览表

项目名称：

招标编号：

序 号	岗 位 名 称	数 量	人 员 来 源
.....			

说明：“人员来源”是指：本企业在职职工、留用人员、招聘人员、派遣工和临时工等。

4、拟投入本项目的主要设备一览表

项目名称：

招标编号：

序号	设备名称	型号规格	数量	设备使用 年限	已使用 时间	设备来源		
						本单位 所有	租赁	其他
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								
.....								

5、本项目日常消耗材料明细表

项目名称：

招标编号：

序号	材料名称	品牌	供应厂家	单价/单位	月消耗量	小计	备注
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
.....							

6、项目经理情况表

项目名称：

招标编号：

姓名		出生年月		文化程度		毕业时间	
毕业院校 和专业			从事物业 管理服务 工作年限			联系方式	
职业资格			技术职称			聘任时间	
主要工作经历： 主要管理服务项目： 主要工作特点： 主要工作业绩： 胜任本项目经理的理由： 本项目经理管理思路和工作安排： 本项目经理每周现场工作时间：							
更换项目经理的方案							
更换项目经理的前提和客观原因： 更换项目经理的原则： 替代项目经理应达到的能力和资格：							

7、主要管理、技术人员配备及相关工作经历、职业资格汇总表

项目名称：

招标编号：

项目组成 员姓名	年龄	在项目组 中的岗位	学历和毕 业时间	职称及职 业资格	进入本单 位时间	相关工作经 历	联系方式
.....							

第七章 合同通用条款及专用条款

合同各方：

甲方（买方）：

地址：

电话：

传真：

联系人：

乙方（卖方）：

地址：

电话：

传真：

联系人：

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》之规定，本合同当事人在平等、自愿的基础上，经协商一致，同意按下述条款和条件签署本合同：

1. 乙方根据本合同的规定向甲方提供以下服务：

1.1 乙方所提供的松江区中心医院物业管理服务其来源应符合国家的有关规定，服务的内容、要求、服务质量等详见合同附件。

2. 合同价格、服务地点和服务期限

2.1 合同价格

本合同价格为_____元整；大写_____。

乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价中，甲方不再另行支付其它任何费用。

2.2 服务地点：采购人指定地点。

2.3 服务期限

本服务的服务期限：2021年10月1日至2023年9月30日。

3. 质量标准和要求

3.1 乙方所提供的服务的质量标准按照国家标准、行业标准确定，上述标准不一致的，以严格的标准为准。没有国家标准、行业标准和企业标准的，按照通常标准或者符合合同目的的特定标准确定。

3.2 乙方所交付的松江区中心医院物业管理服务还应符合国家和上海市有关安全、环保、卫生之规定。

4. 权利瑕疵担保

4.1 乙方保证对其交付的服务享有合法的权利。

4.2 乙方保证在服务上不存在任何未曾向甲方透露的担保物权，如抵押权、质押权、留置权等。

4.3 乙方保证其所交付的服务没有侵犯任何第三人的知识产权和商业秘密等权利。

4.4 如甲方使用该服务构成上述侵权的，则由乙方承担全部责任。

5. 验收

5.1 服务根据合同的规定完成后，甲方应及时进行根据合同的规定进行服务验收。乙方应当以书面形式向甲方递交验收通知书，甲方在收到验收通知书后的10个工作日内，确定具体日期，由双方按照本合同的规定完成服务验收。甲方有权委托第三方检测机构进行验收，对此乙方应当配合。

5.2 如果属于乙方原因致使松江区中心医院物业管理服务未能通过验收，乙方应当进行整改，并自

行承担相关费用，同时进行试运行，直至服务完全符合验收标准。

5.3 如果属于甲方原因致使松江区中心医院物业管理服务未能通过验收，甲方应在合理时间内整改，再次进行验收。如果属于松江区中心医院物业管理服务之外的原因，除本合同规定的不可抗力外，甲方不愿或未能在规定的时间内完成验收，则由乙方单方面进行验收，并将验收报告提交甲方，即视为验收通过。

5.4 甲方根据合同的规定对服务验收合格后，甲方收取发票并签署验收意见。

6. 保密

6.1 如果甲方或乙方提供的内容属于保密的，应签订保密协议，甲乙双方均有保密义务。

7. 付款

7.1 本合同以人民币付款（单位：元）。

7.2 本合同款项按照以下方式支付。

服务费按月支付。采购人对上一个月考核合格，向财政部门申请支付管理服务费。

8. 甲方的权利义务

8.1 甲方有权在合同规定的范围内享受松江区中心医院物业管理服务，对没有达到合同规定的服务质量或标准的服务事项，甲方有权要求乙方在规定的时间内加急提供服务，直至符合要求为止。

8.2 如果乙方无法完成合同规定的服务内容、或者服务无法达到合同规定的服务质量或标准的，造成松江区中心医院物业管理的服务无法正常运行，甲方有权邀请第三方提供服务，其支付的服务费用由乙方承担；如果乙方不支付，甲方有权在支付乙方合同款项时扣除其相等的金额。

8.3 由于乙方服务质量或延误服务的原因，使甲方有关松江区中心医院物业管理服务造成经济损失的，甲方有权要求乙方进行经济赔偿。

8.4 甲方在合同规定的服务期限内义务为乙方创造服务工作便利，并提供适合的工作环境，协助乙方完成服务工作。

8.5 当设施或设备发生故障时，甲方应及时告知乙方有关发生故障的相关信息，以便乙方及时分析故障原因，及时采取有效措施排除故障，恢复正常运行。

8.6 如果甲方因工作需要对原有松江区中心医院物业管理服务进行调整，应有义务并通过有效的方式及时通知乙方涉及合同服务范围调整的，应与乙方协商解决。

9. 乙方的权利与义务

9.1 乙方根据合同的服务内容和要求及时提供相应的服务，如果甲方在合同服务范围外增加或扩大服务内容的，乙方有权要求甲方支付其相应的费用。

9.2 乙方为了更好地进行服务，满足甲方对服务质量的要求，有权利要求甲方提供合适的工作环境和便利。在进行应急服务时，可以要求甲方进行合作配合。

9.3 如果由于甲方的责任而造成服务延误或不能达到服务质量的，乙方不承担违约责任。

9.4 由于因甲方工作人员人为操作失误、或供电等环境不符合合同设备正常工作要求、或其他不可抗力因素造成的设备损毁，乙方不承担赔偿责任。

9.5 乙方保证在服务中，未经甲方许可不得更改服务内容，否则，乙方应承担赔偿责任。

9.6 乙方在履行服务时，发现设施或设备存在潜在缺陷时，有义务及时与甲方联系，共同落实防范措施，保证甲方后勤保障工作正常运行。

9.7 如果乙方确实需要第三方合作才能完成合同规定的服务内容和质量的，应事先征得甲方的同意，并由乙方承担第三方提供服务的费用。

9.8 乙方保证在服务中提供更换的部件是全新的、未使用过的。如果或证实服务是有缺陷的，包括潜在的缺陷或使用不符合要求的材料等，甲方可以根据本合同第 10 条规定以书面形式向乙方提出补救措施或索赔。

9.9 乙方应按《劳动法》用工，并根据实际合理配置相关人员、设备，自行解决员工的住宿。

9.10 涉及调整作息时间，所涉费用由乙方自行处置。

10. 补救措施和索赔

10.1 甲方有权根据国家权威检测部门出具的检验证书向乙方提出索赔。

10.2 在服务期限内，如果乙方对提供服务的缺陷负有责任而甲方提出索赔，乙方应按照甲方同意的下列一种或多种方式解决索赔事宜：

（1）根据服务的质量状况以及甲方所遭受的损失，经过买卖双方商定降低服务的价格。

（2）乙方应在接到甲方通知后七天内，根据合同的规定负责采用符合规定的规格、质量和性能要求的新零件、部件和设备来更换在服务中有缺陷的部分或修补缺陷部分，其费用由乙方负担。

（3）如果在甲方发出索赔通知后十天内乙方未作答复，上述索赔应视为已被乙方接受。如果乙方未能在甲方发出索赔通知后十天内或甲方同意延长的期限内，按照上述规定的任何一种方法采取补救措施，甲方有权从应付的合同款项中扣除索赔金额，如不足以弥补甲方损失的，甲方有权进一步要求乙方赔偿。

11. 履约延误

11.1 乙方应按照合同规定的时间、地点提供服务。

11.2 如乙方无正当理由而拖延服务，甲方有权没收乙方提供的履约保证金，或解除合同并追究乙方的违约责任。

11.3 在履行合同过程中，如果乙方可能遇到妨碍按时提供服务的情况时，应及时以书面形式将拖延的事实、可能拖延的期限和理由通知甲方。甲方在收到乙方通知后，应尽快对情况进行评价，并确定是否同意延期提供服务。

12. 误期赔偿

12.1 除合同第 13 条规定外，如果乙方没有按照合同规定的时间提供服务，甲方可以应付的合同款项中扣除误期赔偿费而不影响合同项下的其他补救方法，赔偿费按每（天）赔偿延期服务的服务费用的百分之零点五（0.5%）计收，直至提供服务为止。但误期赔偿费的最高限额不超过合同价的百分之五（5%）。（一周按七天计算，不足七天按一周计算。）一旦达到误期赔偿的最高限额，甲方可考虑终止合同。

13. 不可抗力

13.1 如果合同各方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务的话，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。

13.2 本条所述的“不可抗力”系指那些双方不可预见、不可避免、不可克服的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震、国家政策的重大变化，以及双方商定的其他事件。

13.3 在不可抗力事件发生后，当事方应尽快以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。合同各方应尽可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的措施履行不受不可抗力影响的其他事项。合同各方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

14. 履约保证金

14.1 在本合同签署之后，乙方应向甲方提交一笔金额为0 元人民币履约保证金。履约保证金应自出具之日起至全部服务按本合同规定验收合格后三十天内有效。在全部服务按本合同规定验收合格

后 15 日内，甲方应一次性将履约保证金无息退还乙方。

14. 2 履约保证金可以采用支票或者甲方认可的银行出具的保函。乙方提交履约保证金所需的有关费用均由其自行承担。

14. 3 如乙方未能履行本合同规定的任何义务，则甲方有权从履约保证金中得到补偿。履约保证金不足弥补甲方损失的，乙方仍需承担赔偿责任。

15. 争端的解决

15.1 甲乙双方如在履行合同中发生纠纷，首先应友好协商，协商不成，甲乙双方均应向合同签订地起诉。

16. 违约终止合同

16. 1 在甲方对乙方违约而采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知书，提出终止部分或全部合同。

(1) 如果乙方未能在合同规定的期限或甲方同意延长的期限内提供部分或全部服务。

(2) 如果乙方未能履行合同规定的其它义务。

16. 2 如果乙方在履行合同过程中有不正当竞争行为，甲方有权解除合同，并按《中华人民共和国反不正当竞争法》之规定由有关部门追究其法律责任。

17. 破产终止合同

17. 1 如果乙方丧失履约能力或被宣告破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何行动或补救措施的权利。

18. 合同转让和分包

18.1 除甲方事先书面同意外，乙方不得转让和分包其应履行的合同义务。

19. 合同生效

19. 1 本合同在合同各方签字盖章后生效。

19. 2 本合同一式贰份，以中文书就，签字各方各执一份。

20. 合同附件

20. 1 本合同附件包括：

招标(采购)文件、投标（响应）文件、服务承诺、服务内容

20. 2 本合同附件与合同具有同等效力。

20. 3 合同文件应能相互解释，互为说明。若合同文件之间有矛盾，则以最新的文件为准。

21. 合同修改

21. 1 除了双方签署书面修改协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

签约各方：

甲方（盖章）：

法定代表人（签章）：

乙方（盖章）：

法定代表人（签章）：

合同签订地点：网上签约

附件：服务需求

1. 项目概述

项目名称	上海市松江区中心医院物业管理服务
采购内容	上海市松江区中心医院物业管理服务二年 本项目预算金额 5422 万元，第一年 2711 万元，第二年 2711 万元，单价或总价超过预算的投标将按无效投标处理。
主要技术要求	详见项目需求及技术要求

2. 项目需求及技术要求

2.1 医院概况

2.1.1 医院简介

上海市松江区中心医院创建于 1949 年 6 月，是一所集医疗、教学、科研、防保、急救为一体的三级乙等综合性医院。医院现为上海交通大学附属医院（筹）。曾九次获上海市文明单位。

医院占地面积 6 万平方米，建筑面积 9.6 万平方米；目前开放病床 1050 张，在编职工 1315 名。医院配有 64 排 CT，16 排 CT，1.5TMRI，检验自动化流水线等大型设备，建有 HIS、RIS、LIS 等信息网络系统。2020 年门急诊人次近 140.9 万人次，出院近 2.9 万人次，手术 2.19 万余台。

2.1.2 物业基本概况

物业名称：上海市松江区中心医院

物业位置：上海市松江区中山中路 748 号

物业类型：三级乙等综合性医院

服务时间：需要根据医院各科室的工作时间安排服务时间。物业服务时间需满足医院各科室工作量增长的需求，如：手术室、胃镜室、放射科、B 超室等部门

占地面积：60000 平方米

总建筑面积：96000 平方米

主要房屋及功能：

序号	房屋名称	房屋面积	房屋楼层	分布科室
1	门急诊楼	9864	5	底层：急诊、急诊抢救室、犬伤门诊
				二层：补液室、急诊综合病房、五官科
				三层：中医科、中药房、推拿室、针灸室、骨科门诊、眼科、皮肤科诊室
				四层：门办、血液内科门诊、内分泌内科门诊、神经内科门诊、干部门诊、脑电图、肌电图室、口腔中心
				五层：学术报告厅、圆桌会议室、接待室
2	医技楼	9979	5	底层：放射科、门诊药房
				二层：检验科
				三层：B超室、心电图室、消化内科门诊、消化外科门诊
				四层：日间手术室、病理科、化疗病房、门诊小手术室
				五层：血透室、沁尿科门诊、泌尿科病房、肾内科门诊
3	医疗综合楼	10397	6	地下一层：库房、档案室、消控中心；
				一层：儿科、放射科、DSA室
				二层：妇产科中心；
				三层：消化内镜中心；
				四层：康复科门诊；日间病房；
				五层：专家门诊、心内科、呼吸科门诊
4	病房A楼	18615 (含连接体区域)	5	一层：神经内科；
				二层：心内科；
				三层：产科；
				四层：普外科；

				五层：VIP 病房
5	病房 C 楼		7	一层：静配中心、住院药房；
				二层：胸外科、神经外科；
				三层：妇科；
				四层：综合病房；
				五层：骨科一；
				六层：骨科二；
				七层：手术室
6	病房 B 楼		6	地下一层：库房；
				一层：过渡病房；
				二层：血液风湿肿瘤科；
				三层：儿科；
				四层：消化外科；
				五层：干部科
7	病房 D 楼	28103	9	地下一层：消毒供应中心、病案室；物资库房
				一层：泌尿外科；
				二层：呼吸与危重医学科；
				三层：产前病房、产房；
				四层：消化内科；
				五层：GICU 重症监护室；
				六层：后疗室；
				七层：手术室；
				八层：手术工作人员通道、输血科
8	5 号楼（行政楼）	3333	5	一层：档案室；医务科；质控办
				二层：财务科、护理部、总务科；采购招标中心
				三层：院办、党群办、工会、科教部
				四层：院领导办公室、会议室
				五层：信息中心

9	食堂楼	2803	3	底层：病员食堂、医纠办、保卫办
				二层：职工食堂
				三层：工会办公室、职工之家
10	动力房	759	1	锅炉间、中央空调机房
11	传染病房楼	6535	5	底层：肺科门诊、肝科门诊、肠道门诊、发热门诊
				二层：发热病人等待区
				三层：隔离病房
				四层：肝科、肺科病房
				五层：结核实验室、图书馆
12	传染病房预检处	58	1	传染病房预检处
13	高压氧舱	448	2	底层：实验室
				二层：财务部、综合保障部
14	韩三房(区级保护文物)	700	3	底层：党政事务部、人力资源部、医疗事务部、护理部
				二层：书记办公室
				三层：院长办公室
院区外：松江区乐都路 193 号				
15	乐都路宿舍	3555	3	宿舍
院区外：松江区三新北路 900 弄 249 号				
16	泰晤士体检中心	2200	3	体检中心

投标方可安排人员进行现场勘察，充分了解医院的情况。投标方若参与投标，便视为对医院的情况已作了充分了解。

2.2 医院共用设施、设备及公共场所（地）情况

2.2.1 医院出入口

医院出入口 4 个，全年 24 小时开放；内部出入口 3 个，急诊出入口、综合楼出入口 24 小时开

放，门诊出入口每天开放 10 小时（停诊除外）；学生宿舍出入口 1 个，全年 24 小时开放。疫情期间按医院防控规定执行。

2.2.2 医院停车场（库）

住院部东广场地下停车位 44 个，院内地面停车位 222 个。

2.2.3 医院设备

1) 高压系统：高压 35KV 的 2 台，8000KVA，6300KVA 各 1 台，总容量 14300KVA。10 千伏变压器 8 台；

2) 空调系统：500KVA 电制冷机组 2 台，门急诊大楼、医技楼、病房 A、B、C、D 楼、传染病房楼采用中央空调系统，医疗综合楼采用 VRV 空调系统，其余部分采用分体式空调；

3) 配电照明系统：照明灯具 11000 盏左右；消防控制系统：消火栓 212 个，灭火器 1100 个，消防泵 2 台，喷淋泵 2 台，50 立方米地下消防水箱 1 个，18 立方米屋顶消防水箱 1 个；

4) 锅炉系统：真空热水炉 3 台，4 吨 2 台，2 吨 2 台；

5) 电梯系统：客运及货运电梯 22 台、医用电梯 13 台、门急诊自动扶梯 4 台；

6) 供水系统：90 立方米生活水箱 2 个，变频泵 10 台；

7) 弱电系统：视频监控系统、红外线防盗报警系统、电话网络等。

3. 委托物业服务内容

3.1 秩序维护服务内容

1) 所有外部通道及医院各建筑物出入口的管理，全年 24 小时开放（疫情期间按医院规定封闭管理）；

2) 负责治安管理（门卫，安全巡查，安全控制，院内保安，突发事件的处理等）；并通过一系列应急预案及演练来确保火警处理、治安事件、暴力事件、停电事件、浸水事件等各类事件的安全管理控制率达到 100%；

3) 制定防汛、防台、停水、停电、医疗纠纷等处置应急预案，并进行定期演练。全年 7*24 小时配合医院进行处置，落实应急预案；

4) 全天 24 小时值班，夜间不少于 10 人值班，每二小时对全院进行巡查；对重点区域如急诊抢

救室、监控室须固定人员 24 小时持证上岗；

5) 医院行政楼层工作日 8:00-17:00 专人值守；根据财务部门要求，专人负责押款工作，包括节假日、双休日；门急诊保安人员应主动服务来院就诊患者；

6) 负责实施业主委托的消防安全管理工作，包括消防报警等弱电系统的操作与管理（消防报警系统，广播系统等），定期对院区的消防设施点检，制定防火应急预案，设立消防疏散示意图，易发生事故区域设有明显标志和防范措施。并保证每年消防疏散演练不少于一次，消防设备设施启动演练不少于二次；

7) 消防监控中心需按规定安排 24 小时双人值班，须及时处理各类问题，做好相关值班记录；对于设备出现故障需及时报修，作好维修记录；

8) 消防管理人员熟练掌握消防设备的使用方法，配合维保单位定期对有关设备进行测试和检查，确保消防系统的设备设施安全，完好无损，可随时使用；

9) 负责对院内的车辆道路管理（机动车，非机动车辆管理，停车场的管理），发现异常做好记录并通知医院管理部门和车主，发现乱停车辆及时张贴提示单；确保车辆进出有序管理，停放井然有序，车道畅通，装有易燃、易爆、剧毒物品或有污染性物品的车辆严禁驶入院区；保持消防通道、消防工作场地不被车辆占用；

10) 负责加强对院内非机动车辆的管理，及停车场的管理，严禁出现乱停放的现象，防止偷盗现象的发生；

11) 负责合理配备保安力量（人员做到年轻化，服务专业化，对突发事件要有应变能力）；

12) 负责院内机动车道闸设施的维修维护，发现故障及时安排维修；

13) 统一着装和佩戴标志，文明值勤，礼貌待人；保安人员符合岗位标准、持证上岗。精神面貌振作，有责任心和敬业精神（未受过行政处罚，无犯罪记录、大额债务未清偿记录及其他不良记录；体型端正、身体健康。）

14) 维持公共秩序，巡查公共设施，及时发现安全隐患，发现突发事件及时上报并提供服务和帮助；阻止医托、私自发放广告等行为；

15) 巡视建筑内部楼层、通道、楼梯，注意门窗是否关好，适时关闭公用部位照明或其它非使用设备；

16) 负责医院重大活动、各类检查、节假日停诊期间的秩序维护、院内车辆管理、医院周边马路车辆管理工作，配合医院做好微型消防站工作。

17) 负责实施业主委托的安全生产管理工作，包括配合医院专职安全管理人员做好安全生产日常

管理工作的落实实施；特种设备（压力容器等）的检查，建立维修台帐；特种设备定期检验的报检、送检等，配合政府部门的定期检验等工作，需配备人员。

3.2 秩序维护服务标准

3.2.1 各项目服务具体要求

（1）消防工作：

- 负责工作区所有楼栋室内、室外消防巡查工作。
- 严格按照上级消防部门要求开展消防监控工作。
- 负责制定并完善消防应急预案，并通过演练进行完善。
- 每年对安保人员进行消防培训，开展消防演练。
- 发生消防事故，积极处置。
- 按时巡视，发现消防安全隐患，及时处理、上报。
- 做好消防资料记录、收集、整理、归档。

（2）治安工作：

- 负责工作区所有楼栋室内、室外治安巡查工作。
- 严格按照医院要求对各大楼人员身份识别和管理。
- 负责制定并完善治安应急预案。
- 每年对安保人员进行治安培训，开展治安演练。
- 发生治安事件，积极处置。

3.2.2 各项工作具体标准

（1）消防工作标准：

- 消防控制室

1) 工作内容及操作流程须按上级有关部门和医院的要求开展，无违规违纪行为；

2) 严格按医院规定执行消防控制室管理制度，外来人员必须履行进出登记手续，控制室

无闲散人员逗留；

- 3) 严格按照上级有关部门和医院的要求，指定经培训合格的专人在消防控制室实行 24 小时双人值班制度，严密监控，发现情况立即处理、及时报告。对存在的问题进行统计、分析，向医院提出整改措施或建议；
- 4) 保持消防控制室内清洁，不得在消防控制室内吸烟和从事与监控无关的工作；
- 5) 消防控制室应按要求建立健全相关档案资料，并保存三年；
- 6) 熟悉掌握医院整体地理环境及监控范围，熟练操作、维护使用消防控制系统设备等；
- 7) 按照上海市消防安全委员会关于上海市微型消防站建设标准及我院微型消防站建设标准，物业需配齐全人员，做好队伍的备案工作，防火巡查工作，业务训练工作，人员培训工作，器材保养，消防控制室人员配备及执勤值守及消防站的日常管理工作。

● 消防设施设备的巡查

- 1) 确保消防设施的完好和有效运行，按时巡视，30 分钟内上报发现的重大问题，两小时内上报一般问题，当天上报隐患问题；
- 2) 严格执行每日安全巡查和重点部位重点安全巡查制度。

● 消防应急工作

- 1) 制定消防应急预案，并通过消防演练完善消防应急预案；
- 2) 每年对安保人员进行不低于 6 次消防培训和考核，按要求实施不低于 4 次消防演练，并进行分析、总结和提出整改措施；
- 3) 发生消防事故，根据情况按保卫科现场指挥人员要求，第一批队员在 3 分钟内到达，第二批义务消防队员在 5 分钟内到达，第三批增援队员（备勤人员）在 30 分钟内到达，到场人员应按应急预案规范并积极开展工作。

(2) 治安工作：

- 1) 工作内容及操作流程须按上级有关部门和医院的要求开展，无违规违纪行为；
- 2) 严格执行医院人员身份识别管理制度和楼宇管理；
- 3) 加强巡查工作，负责工作区所有楼栋室内、室外治安巡查工作，降低各类事件的发生率；
- 4) 采取积极有效措施，针对各类突发事件制订相应的应急预案，包括且不限于医疗纠纷、伤人事件、暴恐事件、自然灾害、盗窃案件、公共设施造成的安全隐患防范等内容，确保全院医务人员及外来人员人身和财产安全，确保医院设施设备及财产安全；
- 5) 每年对安保人员进行不低于 6 次治安培训和考核，按要求实施不低于 4 次治安演习，并进行分析、总结和提出整改措施；
- 6) 发生治安事件，根据情况按保卫科现场指挥人员要求，第一批队员在 3 分钟内到达，第二批特勤保安队员在 5 分钟内到达，第三批增援队员（备勤人员）在 30 分钟内到达，到场人员应按应急预案规范并积极开展工作。

3.2.3 其它工作

- 配合及完成医院和安全保卫大组临时安排的安保任务及处理常规事件。
- 配合建立完善相应的管理制度。
- 配合建立完善其它的应急预案、部署方案等。

3.3 设施设备运行维护、综合维修服务内容

1) 负责机电设备、设施的操作维护与管理（中央空调机房、三个高压配电房、楼层变配电所、电梯等机电设备、设施），其中高压系统全年 24 小时专人管理，人数需符合高压配电房管理要求。中央空调、电梯等机电设备、设施的操作时间需根据医院的实际需要；

2) 负责全院建筑物的日常简单修缮（如门窗的修整，拆换五金件，局部修补、油漆），不含材料；负责医院二次供水、直饮水巡查、维护、清洗等监管工作，按照规定取水样并送相关部门检测，确保二次供水符合卫生管理标准；

- 3) 负责全院水、电、气、卫、暖等设备的故障排除以及零部件的更换（不含零配件），下水道的疏通，补修明沟，散水和落水管以及在检查时发现的危险构件的临时加固、修理；
- 4) 负责收集建筑物以及各机电设备（非特种设备、非医疗设备）的技术资料，整理归档；
- 5) 负责收集医院运行时各种能耗和消耗材料的参数，定期向医院提供报表数据，并积极配合医院做好节能降耗工作；
- 6) 负责对医院的水、电、气重要部门的管理（配电房、空调机房、液氧站等），加强技术力量，确保正常的供应、运行，严禁出现非正常的故障发生；
- 7) 配合由业主委托专业公司实施的水、电、气设备设施（非医疗设备、非特种设备）的定期维护保养、专项维修的现场监督和竣工检查，向医院主管部门信息反馈；
- 8) 公共部位管线油漆和标识的更新配合工作；标识质保期内检查上报、质保后维修工作。
- 9) 负责每个工作日对公共部位的巡查或维修，做好巡查或维修记录；
- 10) 医院新增设备、设施所需要的水电等配套配合安装工作；安装结束后配合各专业验收、做好线路备案管理。
- 11) 负责报修中心（服务中心）的管理，接受医院各科室设备设施（除医疗设备、电脑设备）故障的报修任务，通知维修单位（专业设备、专业维保通知管理负责人）进行维修，并对维修结果进行验收、记录、整理、统计、分析，每月向业主提交维修情况报告；
- 12) 参与业主对新建、改建、装修工程项目的竣工验收，熟悉建筑及设施的变动情况，提出合理化建议；
- 13) 35KV 用户站 1 个，10KVA 变电站 2 个，630KVA 变电站 2 台运行维护管理。对上岗人员统一排班管理考核，（含医院在编操作人员的工作排班管理考核）
- 14) 不包含医院内的小型工程改造及电焊作业。

3.4 工程设施设备运行、综合维修具体要求及标准

3.4.1 供排水系统及维修

- 1) 保障采购人院内大楼给水、排水系统运行正常；
- 2) 负责院内大楼给水、排水系统的阀门、龙头、开关等的日常维修、保养；管线的维修、保养工作，管线、阀门、龙头无跑、冒、滴、漏；采购人院内楼宇全部下水，地漏疏通工作；屋面天沟、雨水排放管路等维修维护，并做好相关记录；
- 3) 负责智能热水系统的日常运行、巡视、维修维护，并做好相关记录，协助第三方维保单位的专业维修工作，保障相关设备、设施运行完好；
- 4) 负责净水系统日常运行、巡视、小型维修维护，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录，保障相关设备、设施运行完好；
- 5) 协助第三方维保单位对院内楼宇室内外消防水系统、消防栓进行日常养护，日常维保工作，确保系统正常，无跑、冒、滴、漏，并做好相关记录；
- 6) 负责水泵机房、生活热水机房内设备设施的日常操作、巡视，协助第三方维保单位的维护、保养及安全工作，并做好相关记录；
- 7) 协助第三方维保单位巡查污水坑、集水坑，每月巡查一次化粪池，每季度巡查一次污水井，并作好相关记录；
- 8) 每半月检查室内外污水、雨水管道的排放工作情况。在非常时期（如汛期）要有应急措施，加强值班巡视各排水水泵；
- 9) 负责工作责任区的防汛工作（防汛物资由采购人提供）；
- 10) 协助第三方维保单位对污水、雨水所用潜水泵、各种循环泵类进行巡查、维修、保养，并做好相关记录；
- 11) 根据采购人需求合理调节供热水的时间、温度、流量等，采取合理有效的节能运行措施；
- 12) 每月做一次安全阀手动放水试验；
- 13) 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练；
- 14) 保证排水系统的正常运转，防止阻塞；
- 15) 根据现场情况，制定事故应急处理方案，制定停水、爆管等应急处理程序。计划停水和检修性停水按规定提前至少 24 小时通知采购人各科室，以便做好安排；
- 16) 生活水箱、热水器检修口封闭、加锁，通气口需设隔离网，设备及机房环境整洁，无杂物、灰土，如发生虫、鼠害应及时上报采购人，并协助采购人做好灭虫、灭鼠工作；

17) 给排水系统发生重大事故时, 维修人员应在 15 分钟内到达现场抢修, 一般事故的抢修做到不过夜;

18) 服务期限内无重大管理责任事故;

19) 计量器具、压力仪表按规定周期送检校验;

20) 做好节约用水工作。

3.4.2 供配电、照明、电气系统及维修

1) 负责中央配电房内设备设施的日常操作、巡视及安全工作, 并做好相关记录。

2) 负责停送电倒闸操作, 并在倒闸前向采购人有关部门上报, 倒闸前三十分钟通知各主要科室。遇到停电, 立即向采购人有关部门上报并做好应急工作, 避免影响医疗和科研工作安全。

3) 每两小时巡视中央配电、配电房设备设施, 抄一次主要仪表。

4) 根据国家规范要求, 按时做好设备、防护用品的检验检测(检验检测费用由采购人承担)。

5) 供电运行和维修人员必须持证上岗。建立 24 小时运行维修值班制度(配电值班要求双岗), 及时排除故障, 一般故障排除时间不超过 2 小时, 维修合格率 100%。每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

6) 负责院内楼宇内全部照明灯具及各楼层小型电器日常巡视、维修、保养; 包括灯具、插座、线路检查维修等; 公共使用的照明、指示灯具线路、开关等要保证完好, 确保用电安全。

7) 负责楼宇内、各管井内配电箱的维修、保养, 电器元件的更换, 各管井管理。

8) 负责维护工作责任区内的线路、电缆、桥架、母线, 包括强弱电各类线路的巡查。

9) 每季度对所有热水器进行一次排污, 并做好相关记录。

10) 配合配合协助第三方检测单位对全院的避雷检测工作、维护工作, 并做好相关记录。

11) 负责协助第三方维保单位对 UPS 不间断电源及系统日常巡视, 并做好相关记录。

12) 负责协助第三方维保单位对应急灯及系统巡视、维护, 每二个月做放电试验, 并做好相关记录。

13) 负责院内所有楼宇内所有机电设备设施的配电柜(箱)、控制柜(箱)清理、维护。

14) 管理和维护好各楼宇灯光亮化的设施, 明确停、送电审批权限。制定突发事件应急处理程序和临时用电管理措施, 对突发停电或发生特殊紧急情况, 如火灾、地震、水灾时, 有应急预案, 及时采取应急措施。

15) 设备及机房环境整洁, 无杂物、灰土, 如发生虫、鼠害应及时上报采购人, 并协助采购人

做好灭虫、灭鼠工作。

3.4.3 楼宇自控、弱电系统及维修

1) 负责大楼机电设备群控系统的线路、控制设备、所管理的设备机房的视频监控系统等日常巡视、管理工作，并做好相关记录。

2) 调节相关设备的温度、流量、风量、压力等参数，采取合理有效的节能运行措施。

3) 负责医用呼叫系统日常巡视、维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

4) 负责门禁系统（含门）日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

5) 负责自动门系统日常巡视、小型维修维护、保养，协助第三方维保单位的专业维修工作，并做好相关记录。

6) 负责电话及系统日常巡视、维护、保养，协助第三方维保单位并做好相关记录。

3.4.4 供气（汽）系统及维修

1) 负责液氧、汇流排、空压机、负压机等各类医用气体的设备设施及系统的日常操作、巡视、维护，根据国家相关法规要求及设备自身保养要求，做好气体设备保养及安全工作，协助第三方维保单位的专业维修、保养工作，并做好相关记录。

2) 根据国家相关法规要求、用户需求合理调节供气的压力、流量等。

3) 每两小时巡视一次设备设施运行状况（检查汇流排气瓶），抄一次主要仪表。

4) 负压机组每周进行一次排污，每半年对正压、负压机组控制箱进行一次清扫和检查。

5) 做好各类气体存量计划并及时落实、汇总上报采购人。

6) 负责各类医用气体瓶的分类安全查验与保管及下收下送工作。

7) 每半年组织运行值班人员做一次应急操作演练。

8) 负责各类医用气体管道、末端设备带及各类气体阀门的维修维护。

10) 配合政府部门进行压力容器的年检。

11) 负责各类瓶装气体的接收、发放等的日常管理工作。

3.4.5 综合维修

1) 负责院区建筑物及院落（含轻体房）的室内外巡视、维护、日常简单修缮监管工作，包括门窗玻璃破损、地面修补维护，墙面、屋顶修补（墙角、踢脚）、工程类设备标识系统布置和维护等，并做好相关记录。

2) 协助第三方维保单位对采购人各类标识系统（除工程设备类）的维修、保养工作，并做好相关记录。

3) 负责各类金属类办公、医疗家具的小修，五金配件的更换工作，并做好相关记录。

4) 负责各类板式办公家具、椅类维修并做好相关记录。

5) 负责各类金属挂件维修、安装。

6) 协助采购人对各类宣传标语悬挂。

3.4.6 其他服务

1) 负责公共区域的空调、风幕机的启停，照明、门窗的开关工作。

2) 负责发放停电、停水、停气等影响用户方面的各种通知，并做好相关记录。

3) 负责协助采购人每月医疗区查水、电表工作，并做好相关记录上报采购人。

4) 负责压力容器、压力管道的安全管理，建立设备档案，根据国家规范要求，按时做好检验检测（检验检测费由采购人承担）。

5) 负责各类金属管道、金属栏杆日常维修维护、巡视、除锈油漆保养、安全工作，并做好相关记录。

6) 对突发事件、大型活动、恶劣天气进行应急处置、保障工作。

7) 每月巡查一次给排水竖井、配电竖井、配电间及设备层、地沟的管线、电缆沟的电缆，并做好除尘及室内卫生。

8) 负责电梯日常运行巡视，协助第三方维保单位的的专业维修、保养工作，保障相关设备、设施运行完好。

9) 负责锅炉房以外的烟道、热水管道的维修、维护。

10) 配合采购人对会议中心相关设备进行日常维修维护，能熟练操作会议相关播放设备，能及时发现问题并予以解决或上报采购人处理解决。

3.5 保洁服务内容

1) 负责所有已完工且投入使用的建筑物内包括泰晤士小镇体检中心、学生宿舍、公租房总值班

室地面、墙面、吊顶板、房顶、玻璃门窗等的日常清洁和养护工作，以及这些建筑物内公共设施的日常清洁卫生工作（包括病区、门诊、急诊、手术室、供应室、医技部门、行政办公区和公共场所）；

2) 负责医院所有室外道路、环境、设施等的日常清洁卫生工作，包括所有建筑物屋面的清扫工作和水沟的清理疏通工作；

3) 负责医院建筑物内硬地面的护理；

4) 负责医院所有阴井的疏通和管理工作，地下室集水井的清理和管理工作；

5) 负责医院公共场所的禁烟工作；

6) 负责医院生活垃圾和医用垃圾的清运（从病区至垃圾站）及垃圾站管理，符合院感要求；

7) 每年一次医院玻璃幕墙、外墙和窗户清洗；

8) 其他清洁工作：视实际情况及医院要求及时清洁、即时处理；

9) 负责医院病区内做好相应专项保洁工作（电梯轿厢、不锈钢表面、pvc 地面等）；

10) 负责医院重大活动、各类检查的环境卫生等突击工作；

11) 重点科室（手术室、GICU 等 10 个）的清扫工具（拖把、手巾等）需要定点清洗、消毒；

12) 新建、改扩建、装修工程完工后，经业主及中标物业双方验收合格，包括卫生验收合格后，由中标物业公司负责医院接手后的保洁工作。

3.5.1 消毒员岗位要求

1、持双证（特种设备作业人员证，市消毒供应中心消毒员灭菌知识培训合格证）上岗。

2、负责待灭菌医疗器械、器具和物品（包括手术、腔镜、及精密贵重器械）装载、灭菌、监测及登记等相关工作。

3、负责手术、腔镜及精密贵重器械）器械的发放。

4、负责各类手术室灭菌后手术器械下送工作。

5、做好灭菌区域环境卫生工作。

3.6 运送服务内容

1) 全年 24 小时提供运送服务，包括所有节假日；

2) 应安全及时地接送病人到以下部门治疗和检查：如放射科（核磁共振、CT 室等）、心电图、内窥镜室、急诊室、康复科、门诊部、住院部、B 超室等，以及医院内的办公室；

3) 对急诊提出的需求的快速反应；

- 4) 运送药物、血制品、标本等;
- 5) 从病区向实验室运送化验标本; 部份标本需送到疾控中心等外单位, 包括节假日, 双休日;
- 6) 运送员每天检查轮椅和平车并进行清扫和修理;
- 8) 负责日常的信件、报纸的收发;
- 9) 全院医梯的操作驾驶和客梯的日常巡视管理;
- 10) 负责全院的护工(陪护)管理; (根据市场行情并与业主方商议, 自主定价、自负盈亏);
- 11) 临时性运送、搬运任务, 负责提供累计每天 8 个工时的运送、搬运;
- 13) 建立全院统一的运送中心, 实行高效运送。

3.6.1 中央运送服务要求:

- 1、设立 24 小时的调度中心, 提供全年 365 天、每天 24 小时的不间断服务。
- 2、统一工作服、劳动防护用品。
- 3、对运送的数据进行汇总和统计, 能随时提供相应的数据, 给医院的决策进行支持。
- 4、定期制作相关工作报表等, 并对相关工作流程等及时与医院沟通并调整, 顺应医院的管理和运行模式。
- 5、送化验单及标本要及时, 按各种标本的性质进行必要的保护; 检查标本存放容器有无破损、脏污等情况, 按医护人员嘱咐办理, 以免影响结果。
- 6、运送准确率不低于 99%、满意度达到 90%以上。对手术室、胃镜室、导管室、急诊检查、静配中心等重点部门的病人和药物运送时间须在 30 分钟内完成。

3.6.2 手术室运送要求

(1) 手术区域:

- 1) 协助将病员从手术室大门运送至各手术间, 手术结束后将病员运送至复苏室, 病员复苏后将其运送至手术室大门。
- 2) 协助医护人员搬运病人。
- 3) 接收无菌包扫码入库, 有序摆放, 确保无过期包, 手术敷料供应充足。
- 4) 手术区域无菌物品的运送。
- 5) 手术区域大输液、药品及血制品的补充和运送。

- 6) 一次性低值无菌物品、大输液、消毒液、洗手液、擦手纸的补充、整理、上架。
- 7) 手术区域外包装箱收集运送。
- 8) 转运器械的整理箱内外擦拭消毒，每日一次，无明显血迹。

(2) 非手术区域:

- 1) 从各病区接手术病员至手术室大门。
- 2) 协助运送术后病员至各病区或监护室。
- 3) 领取各类物品、药品。
- 4) 运送各类文件，运送需维修的仪器设备。
- 5) 收送快速病理标本。
- 6) 接送手术病员的推床每日清洁消毒一次，被套每日更换，如有污染及时清理更换。
- 7) 每日收送手术敷料，清点正确。
- 8) 医务人员工作服、值班床单、被套每周一次送洗。
- 9) 回收血袋送血库每日 1 次。

(3) 常规标本的运送:

- 1) 对常规标本的运送需准确、及时、安全的送达目的地。
- 2) 登记标本。
- 3) 将标本送至相关科室，与科室工作人员交接、签收。
- 4) 负责标本间的卫生保洁工作，一日三次。
- 5) 常规标本运送每日一次。

(4) 医疗废弃物/生活垃圾收集、运送、储存岗位要求

1、严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物。

2、清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，防刺靴。做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒。

3、到科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物称重数量、有明确的标签和标识。准确无误后，双方确认上传数据。

4、清运医疗废物要使用专业密闭运送车辆进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境；运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪做他用；车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车；发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决。

5、清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室称重入库，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物。

6、熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案；如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施；使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理。

7、贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒。

8、严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤；发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，感染管理科进行上报登记。

9、不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理。

10、化学性医疗废弃物由产生科室在达到衰退期后电话通知废弃物运送员上门称重登记后收取，需用专用密闭车辆按照专用路线运送。称重入库放置于废弃物贮存室。

11、不准在室内吸烟，人走断电拔插头，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度。

12、手术室废旧钢板、螺丝及其他取出植入物由运送员上门称重登记收回，称重入库放置于废弃物贮存室。

13、医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，院方监管员与承标方运送员进行准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、过称，交接凭证记录手续必须保存叁年。

(5) 静脉配置中心运送要求

1、负责病区成品输液的运送，要求按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）准时送达病区。

2、负责全院静脉营养输液袋的运送，要求按照规定（符合运送的相关卫生及时间要求）及时送达。

3、在配置中心药师指导下，负责药品的上架工作，要求按货位、批号摆放整齐，货架药品至少保证1天用量。

4、负责临时领药的运输工作；如有计划外领药，需按药师要求至库房运回请领药品，领回时确

认药品的种类与数量是否与请领要求一致。

5、负责各种医疗耗材及其他物资的领用工作：在药师制定好请领计划后至采购人相关部门领用医疗耗材，要求领回品种及数量及时登记备案。

6、负责每月细菌培养皿的取送。

(6) 消毒供应中心运送要求

1、负责全院所有护理单元的无菌包的核对装箱及下收下送，其中重症病房、部分内科病房及所有手术科室每日下收下送 2 次。

2、运送工具的清洗和消毒。

3、负责临床可重复使用的医疗器械、器具和物品（包括手术、腔镜、及精密贵重器械）的回收、清洗、消毒、检查包装。

4、包装材料的准备（含布类的清点整理）。

5、负责临床敷料检查包装。

6、协助无菌物品发放工作。

3.7 电梯运行服务管理内容及要求

3.7.1 电梯运行服务管理的内容

负责采购人大楼内门急诊、医技、门诊综合楼、病房楼客梯、手术室的电梯秩序维护。负责电梯轿厢清洁及故障报修工作。

3.7.2 电梯运行服务的要求

（1）建立健全各项制度及职责，如：电梯运行制度，管理制度，安全运行规定及操作流程，应急预案，电梯困人救援的安全管理，电梯管理人员、司机的职责及服务规范。相关人员熟悉并能遵照执行。

（2）文明用语、着装统一、服务规范。

（3）电梯司机要求身高 1.60 米以上，高中以上学历，相貌端庄，年龄在 18-50 岁之间。

（4）电梯司机必须严格遵守操作规程，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事宜。

（5）随时保证电梯轿厢、门、框的整洁，要求在上岗前做好保洁，电梯正常运行时不得停运保

洁。负责电梯的巡查和故障报修工作。

(6) 有人值守的电梯按要求层层报站。

(7) 电梯运行时间根据采购人具体规定执行。

(8) 维持乘梯人员的秩序，维护乘梯人员的安全。

3.7.3 电梯司机行为标准

(1) 热爱本职工作，尽心尽意为医护和患者服务。

(2) 严格执行投标人的各种规章制度。

(3) 认真学习电梯运行知识，不断提高操作水平，熟练掌握电梯运行过程中的各环节和安全操作规程。

(4) 在操作电梯的同时，不准与乘客聊天、看书等与工作无关的事情，严禁误操作运行。

(5) 认真听取乘梯者的意见，及时向电梯保养人员汇报电梯运行情况；做好电梯运行记录，不准隔日或相互填写，严禁在记录本上乱写乱画；电梯出现故障时，及时通知维修人员进行维修。

(6) 保持电梯的卫生。

(7) 电梯出现故障要做到：“发呼救、报险情、保现场”。

(8) 电梯司机要及时满足乘梯者的正当需求，对乘梯者的不合理需求要做到：“一劝阻、二制止”。对运行时间以外的服务或不能满足乘梯者的特殊需求时，要耐心做好解释工作。

(9) 电梯司机下班时要将电梯卫生清洁完毕。

(10) 服务人员上班前梳理头发、长发应盘起，刘海不得超过眼眉。

(11) 服务人员上班前确保鞋子干净无污物。

(12) 服务人员应按规定时间更换制服，制服不可破损。

(13) 服务人员姓名牌受损或丢失，应及时与主管联系更换。

(14) 服务人员应确保手指甲正规修剪。

(15) 服务人员可适当淡妆并使用香水。

(16) 服务人员提供服务时应保持微笑。

(17) 服务人员上岗前应整理仪容仪表后方可开始工作。

(18) 服务人员走路时应该抬头挺胸，注意不靠墙站立。

(19) 服务人员如无紧急情况不可随意跑动。

3.8 乐都路宿舍秩序维护、宿管

- (1) 负责宿舍公共场所及宿舍内日常卫生管理，检查学生宿舍和个人卫生；
- (2) 负责对进出大门的人员进行疏导，维护进出秩序，保证大门畅通无阻；
- (3) 负责查验进出人员的证件，制止闲杂人员，小商小贩，推销人员进入；
- (4) 全面了解所负责的宿舍楼住宿分配情况及宿舍管理情况；
- (5) 负责宿舍公共场所及宿舍内部设施的管理，有问题及时报修。

3.9 泰晤士体检中心保洁

- (1) 负责体检中心地面、墙面、吊顶板、玻璃门窗等的日常清洁，以及这些建筑物内公共设施的日常清洁卫生工作；
- (2) 负责体检中心公共场所的禁烟工作；
- (3) 负责体检中心生活垃圾和医用垃圾的清运（从科室至垃圾站）及垃圾站管理，符合院感要求。

3.10 韩三房（区级保护文物）物业服务要求

- (1) 负责文物内外环境保洁、设备设施维修维护；
- (2) 负责文物内各类设备设施（含消防）的定期安全巡查并做好记录留存，发现安全隐患及时向院方管理部门反馈；
- (3) 协助院方做好文物保护工作的临时应急性保障。

3.11 护工服务（自负盈亏）

- (1) 提供 24 小时的护理服务，全面做好病患日常生活照料；
- (2) 协助做好病患去医院的各类检查和病患住院期间的陪护等工作；
- (3) 做好病患在医院各项检查治疗的陪护工作以及采购单位交办的其他与病患生活照料相关的各项工作。
- (4) 严格遵守医院的规章制度，听从医院安排，不得发生挑选病人、私自要价、排挤其它护工等现象。

4. 委托服务标准

项目	服务目标
客户 服务	物业服务中心周一至周五 8:00-17:00 提供服务，休息日和节假日需安排值班。
	物业服务中心 24 小时受理客户报修，急修 10 分钟到达现场，一般修理 30 分钟到达现场，保安人员应急时间处理 5 分钟内到场。
	客户投诉 24 小时回复处理。
	根据物业服务中心制定的各项工作流程，有效的为客户提供优质、高效的服务。
	根据物业的需求，有效的为客户提供楼内保安、清洁、运送及其他特约服务。各项服务需符合松江创建全国文明城区的要求
	各项物业服务需符合《生活饮用水卫生管理规范》《上海市公共场所控制吸烟条例》等相关国家、地方的规定、规范、法律法规
	每月组织进行一次客户满意度调查。
保洁 服务	楼内公共走廊、电梯厅、公共卫生间每日彻底清洁 2 次、巡查清洁 4 次、消防楼梯地面每日清洁 1 次。
	院区外围道路地面、绿化带每日循环清洁，排水沟每月清洁 1 次。
	各楼层按需要配置垃圾收集点、每日清理 2 次。
	院区建筑外墙每年清洁 2 次。
运送服务 (含电梯 管理、护 工)	全年 24 小时提供运送服务
	重大事故发生率控制为零，一般事故发生率控制在一年二次以内
	每日工作差错率在工作任务总数的 0.5% 内，及时率在 99% 以上
	紧急运送任务在 10 分钟内到位，一般运送任务在 20 分钟内到位
	护工收费合理，无重大安全管理事故，无陪护病人走失情况；
	电梯操作失误率为 0，电梯操作人员 100% 持证上岗
维护 公共 秩序	院区主出入口实行 24 小时值守，边门半小时开放，对外来人员和大型物品出入进行登记管理。
	门急诊及病房大楼等重要区域 24 小时专人管理，行政区域工作日 8:00-17:00 专人管理。
	按指定线路和时间对院区公共区域每 2 小时巡查一次。
	安排专职保安对进出的车辆收费、引导车辆有序通行、停放。
	消控室实行 24 小时值守，持证上岗，记录完整，以确保院区的安全。
	对院区的消防设施每月进行一次点检。每年组织消防演习四次。

项目	服务目标
	遇到突发事件或客户紧急求助时，5分钟内赶到现场采取相应措施。
房屋	保障设备设施的完好和正常运行。按照设备设施的保养计划做好预防性、日常性维护保养，及时有效的做好纠正性维修任务。维修不能影响医院的正常工作，需根据医院的工作特点安排维修工作。
设备	高压配电间 24 小时管理，热水每天 4 小时管理，中央空调按医院规定时间开放；
设施	按照设配运行要求进行固定频次的设备设施巡视和点检。
管理	定期对房屋、外场等涉及使用安全的部位进行安全检查，按照国家规定进行相关设备安全监测。
	协助业主方做好工程类外包合同和投标人的管理工作。

5. 安全文明作业要求和应急处置要求

（1）在提供服务期间，涉及到二次装修服务监管，为确保服务区域及周围环境的整洁和不影响其他活动正常进行，中标人应严格执行国家与上海市有关安全文明施工管理的法律、法规和政策，积极主动加强和落实安全文明施工及环境保护等有关管理工作。中标人未尽到尽职监管而造成的一切损失和责任由中标人承担。

（2）中标人在项目实施期间，必须遵守国家与上海市各项有关安全作业规章、规范与制度，建立动用明火申请批准制度，安全用电等制度，确保杜绝各类事故的发生。

（3）中标人在提供保安、保洁服务时，如岗位涉及维护修理等工作，其负责人应具有专业证书，服务人员必须持证上岗。中标人对其提供服务的人员的人身安全负责，对采购方、第三方的人身安全和财产安全负责。

（4）中标人在提供保安、保洁服务时必须保护好服务区域内的环境和原有建筑、装饰与设施，保证环境和原有建筑、装饰与设施完好。

（5）各投标人在投标文件中要结合本项目的特点和采购人上述的具体要求制定相应的安全文明施工措施。

（6）建立突发事件应急处置方案，定期开展防灾防火应急疏散演练，并做好相应记录。

6. 人员要求

6.1 基本要求

- 1) 用工应符合《劳动合同法》。
- 2) 作业不得违反安全生产法规。
- 3) 身心健康，没有受过治安、刑事处理的公民。
- 4) 在岗人员培训上岗、部门主管有持证上岗要求的，必须持证上岗；特种作业岗位人员必须持证上岗。
- 5) 秩序维护人员及消控室值班员持证上岗。
- 6) 高压配电房人员数量符合规定，必须持证上岗。
- 7) 项目经理及主要骨干的人员变动需提前征得院方同意，如院方认为该人员不能适应岗位要求，投标方需及时进行调整。

6.2 人员配置要求

本项目人员配置最低标准：总人数不少于 410 人。建议：其中管理人员 7 人，秩序维护人员 54 人，工程维护人员 34 人，运送保洁人员 312 人，库管 3 人。投标人应为每名员工配置 2 套春秋装、2 套夏装，费用分 2 年分摊。

投标人应对春节等重大节假日人员缺岗列出明确的应对措施，不得影响医院的正常开诊的需求。

具体岗位要求：

6.2.1 项目经理

- 年龄 45 周岁以内，大专及以上学历；
- 具有中级职称；
- 二甲综合及以上医院 5 年以上项目负责人工作经验，具备独立运作医院项目的能力；
- 具备较强的管理、组织、团队建设和协调、应变能力。

6.2.2 保洁、运送主管

- 45 岁之内，大专及以上学历；
- 2 年以上二甲医院行业管理服务工作经验；
- 熟悉各保洁、运送岗位流程和各类清洁、运送工具的使用；
- 具备良好的管理、沟通、协调、团队建设能力；

- 拥有员工培训能力，责任心强、能吃苦耐劳；
- 运送主管需持有电梯管理员证书。

6.2.3 工程主管

- 50 岁以内，大专以上学历，具备工程类中级及以上专业技术职称；
- 持有工程师证书或高级技师证书；
- 五年以上医院物业工程技术工作经验，实操能力强；
- 责任心强、有一定组织协调能力；
- 对设备（如电梯、消防系统、强弱电等）非常熟悉和了解，掌握相关的维保和管理技能。

6.2.4 安保主管

- 大专及以上学历，年龄 30-50 岁；
- 持有保安员（三级）、消防操作证(四级)，身体健康；
- 三年以上医院物业保安管理工作经验；
- 为人正直、品德端正、责任心强、无违法犯罪记录；
- 处理突发事件与沟通协调能力强，服务意识好；
- 团队建设能力强，较强的管理与培训能力，有军体训练能力。

7. 考核

7.1 考核表：

检查内容	评分标准	扣分
综合要求 (10 分)	穿戴随意，不扣纽扣、衣服敞开、卷着裤管的（扣 0.5 分/人次） *注：请打钩，标明部门：保洁（）运送（）工程（）保安（）	
	未主动劝阻室内吸烟的（扣 1.0 分/次） *注：请打钩，标明部门：保洁（）运送（）工程（）保安（）	
	服务态度差，病人或院方有投诉的（扣 2.0 分/次）； *注：请打钩，标明部门：保洁（）运送（）工程（）保安（）	

保洁（90 分）	门垫/地毯：有沙土，有污迹，清洗、吸尘不及时的（1.0 分/处）	
	硬地面、PVC 地面光亮度不足的（扣 1.0 分/次）	
	垃圾杂物清扫不及时的（扣 1.0 分/次）	
	桌面/桌边/台面有污迹，有灰尘，有死角的（扣 0.5 分/项）	
	床/床头柜/床架有杂物，有蛛网，有死角的（扣 1.0 分/项）	
	保洁工具随意放置的（扣 1.0 分/次）；	
	垃圾桶表面不干净，内部垃圾超过桶体 2/3 未清理的（扣 1.0 分/次）	
	墙面/护栏/不锈钢面有黑印迹，有广告贴纸，不锈钢面无光泽的（扣 0.5 分/项）	
	玻璃窗/台刮、擦不到位，有污迹，有死角，有尘灰的（扣 0.5 分/处）	
实际得分：	天花板/灯具/出风口有积灰，有蛛网，有广告贴纸的（扣 1.0 分/处）	
	卫生间/污物间有异味的，有积水，地面有垃圾的（扣 1.0/次）	
	便器/池内外不干净，有污垢，有黄斑的（扣 1.0 分/项）	
	道路面有垃圾，有杂物，有烟头，未及时清扫的（扣 0.5 分/处）	
	绿化地带有垃圾、杂物，长时间未清扫的（扣 1.0 分/处）	
	玻璃外墙（3 米以下）有积灰，有蛛网，有死角的（扣 0.5 分/处）	
	露天平台有垃圾，有烟头，有杂物，下水口不畅的（扣 0.5 分/处）	
	雨棚/顶棚有垃圾，有积水，有青苔的（扣 0.5 分/处）	
	本部门保留 10 分机动分，根据薄弱环节，事前协商后进行重点考核。	
运送（90 分）	使用已损坏工具，运送过程存在安全隐患的（扣 1.0 分/次）	
	推送、搬移病人方法不当或不主动搬移病人的（扣 1.0 分/次）	
	运送员工不推送病人而要求病人家属推送的（扣 2.0/次）	
	垃圾收集不及时，不规范，垃圾有散落的（扣 1.0 分/次）	
	医疗垃圾、生活垃圾混放的（扣 2.0 分/处）	
	医疗垃圾装载过量，有散落隐患的（扣 2.0 分/次）	
	垃圾桶不刷洗，桶表污垢严重的（扣 0.5 分/个）	
	病人运送、物品运送不及时的（扣 1.0 分/次）	
	病人病史资料随意放置，存遗失隐患的（扣 1.0 分/次）	
	推床挤占公共电梯的；推送病人随意走消防电梯的（扣 1.0 分/次）	

	本部门保留 10 分机动分，根据薄弱环节，事前协商后进行重点考核。	
工程（90 分） 实际得分：	灯光都能正常开启：有一盏灯不亮（扣 1 分）	
	开关固定老靠、都能正常开启：开关有松动，有故障的（扣 1 分/处）	
	门锁、拉手、插座固定老靠、正常使用：插座有松动，有故障的（扣 1 分/处）	
	水龙头不漏水、抽水马桶无故障：水龙头，抽水马桶漏水或没水的（扣 1 分/处）	
	空调能正常使用、洗澡水温正常：故障不能使用或效果达不到要求（扣 1 分/处）	
	设备带上氧气，吸引、真空接头完好：发现不正常（扣 1 分/次）	
	电梯轿顶、壁、地面及门轨道保持清洁、完好，没有油污和杂物：不符合的（扣 2 分/处）	
	电梯操纵箱内各开关按钮动作灵活，有效。轿内照明、风扇应良好。安全触板动作应有效。有故障的（扣 1 分/处）；不能使用的（扣 3 分/处）	
	电梯一般保修当天来人处理，应急保修 10 分钟来人处理：一般保修当天没来人处理（扣 2 分/次）；应急保修 10 分钟没来人处理（扣 5 分/次）	
	本部门保留 10 分机动分，根据薄弱环节，事前协商后进行重点考核。	
保安（90 分） 实际得分：	与服务对象发生争吵（扣 0.5 分/次）	
	不熟悉医院医疗业务分布情况和所在位置（扣 0.5 分/次），	
	未耐心回答就诊人员的咨询，不热情指引方向（扣 0.5 分/次）	
	保安当班期间睡觉、（扣 2.0 分/次）	
	大厅、病区、见有“医托”“药托”散发广告人员未作驱赶（扣 0.5 分/次）	
	未有效疏导院内车辆，造成院内交通堵塞（扣 0.5 分/次）	
	不及时驱赶社会闲杂人员院内夜间滞留过夜。（扣 0.5 分/次）	
	发现器材缺损和异常，未及时报修维护（扣 0.5 分/次）	
	突发事件处置、保安五分钟内不到场（扣 2.0 分/次）	
	本部门保留 10 分机动分，根据薄弱环节，事前协商后进行重点考核。	
消防（90 分）	消控室值班人员脱岗（扣 1.0 分\次）	
	应急处置到场时间是否满足规定时间（扣 1.0 分/次）	

实际得分：	消控室值班记录不清晰（扣 0.5 分/次）	
	消防点检漏检（扣 1.0 分/次）	
	消防实施故障未及时报修（扣 1.0 分/次）	
得分		

7.2 考核方式及分值计算

7.2.1 总务管理部门考核：

每月组织条线严格对照合同考核标准进行考核打分。

7.2.2. 奖惩标准：

考核分 80 分以上为合格，高于 85 为良，90 分以上为优秀。低于 85 分时，每低于 1 分扣服务费 1%，特殊情况由总务(外包服务监管)考核例会集体讨论上报领导后决定。每月汇总并通报考核分，在支付合同费用时兑现奖惩。

7.2.3. 总务外包服务不良事件管理考核

针对每月满意度和医患沟通例会反馈意见收集汇总后未按时整改、上级或院内专项检查被通报的不良事件，考核组根据问题严重程度，建立约谈整改机制。

7.2.4. 对严重不良事件或不达标予以警告

对不良事件下发整改单，限期整改，未及时整改，视情况扣 1000~5000 元罚金（由总务例会讨论具体金额上报分管领导后执行）。若发生考核结果同时发生扣罚时，以扣罚金额高者为准。