

技术、服务及其他要求

（注：本章的技术、服务及其他要求中，带“★”的要求为实质性要求。采购人、代理机构应当根据项目实际要求合理设定，并在第五章符合性审查中明确响应要求。）

3.1. 采购内容

采购包 1:

采购包预算金额（元）：5,500,000.00

采购包最高限价（元）：5,452,800.00

序号	采购品目名称	标的名称	数量 (计量单位)	标的金额 (元)	所属行业	是否涉及核心产品	是否涉及采购进口产品	是否涉及强制采购节能产品	是否涉及优先采购节能产品	是否涉及优先采购环境标志产品
1	C21040000 物业管理服务	物业服务项目	1.00 (项)	5,452,800.00	物业管理	否	否	否	否	否

是否适用本国产品标准：否

报价要求

采购包 1:

序号	报价内容	数量(计量单位)	最高限价	价款形式	报价说明
1	物业服务项目	1.00 (项)	5,452,800.00	总价	本报价为项目一年的费用

★注：采购包涉及采购货物的，投标人响应产品应当明确品牌和规格型号并指向唯一产品，不能指向唯一产品的，应通过报价表唯一产品说明栏补充说明。

本项目涉及核心产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：涉及核心产品的，具体评审规定见第五章。

本项目涉及采购进口产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：不涉及采购进口产品时，投标人不得提供进口产品进行响应；涉及采购进口产品时，如国产产品满足采购需求，也可提供国产产品进行响应。

本项目涉及强制采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

★注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中政府强制采购的产品，投标人应当提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，否则作无效投标处理。具体要求详见第五章符合性审查表。

本项目涉及优先采购节能产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《节能产品政府采购品目清单》中优先采购的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

本项目涉及优先采购环境标志产品：

采购包 1:

序号	采购品目名称	标的名称	产品名称
不涉及			

注：响应产品属于《环境标志产品政府采购品目清单》中的产品，投标人提供由国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的环境标志产品认证证书的原件扫描件或“全国认证认可信息公共服务平台”（<http://cx.cnca.cn>）的认证信息截图，可以享受优先采购政策。具体要求详见第五章规定。

3.2. 技术要求

采购包 1:

标的名称：物业服务项目

序号	符号标识	技术要求名称	技术参数与性能指标
1	★	服务要求	<u>一、项目总体采购需求</u> <u>1.1 项目概况</u> <u>本项目为绵阳市人民医院全院三年期物业服务外包项目，采用包干制，服务周期 3 年，合同一年一签，经年度考核合格后进入次年合同签订。年度考核不合格，采购人有权单方终止合同。</u> <u>服务范围：全域保洁消杀、医废与生活垃圾收集转运、病区护工陪护护理、中央运输、电梯值守、安</u>

		保安防、院区零星木工维修、项目综合管理及医院各类<u>延展性后勤保障服务（医院陪护管理服务）。</u> <u>服务覆盖：院本部、实习生公寓、行政办公区、病案储存室及院方指定家属区公共区域。</u> <u>1.2 采购模式</u> <u>整体包干承包，中标人承担本项目全部人员薪酬、社保、工装、保洁/ 安保设备、消杀耗材、劳保用品、医疗废物包装袋、防疫物资、设备维保、人员培训、保险、陪护人员薪酬管理等一切费用，采购人不再支付任何额外费用。</u> <u>二、服务范围与场地概况</u> <u>医院总占地面积约 1.8 万 m²，总业务用房 42000 m²，其中院本部 37789.36 m²、实习生公寓片区 2820 m²。</u> <u>1、楼宇建筑：门诊综合大楼（13 层 + 地下一层）、内科大楼 8 层、妇产科大楼（6 层 + 地下一层）、康复中心 6 层、5 层实习生公寓、2 层行政办公区、病案储存室；</u> <u>2、配套设施：运营电梯 15 部、机动车停车场 1 处、非机动车停车棚 1 处、全院出入口 3 处；</u> <u>3、附属区域：医院右侧原家属区（仅公共区域保洁）；楼顶、天台、雨棚、地下室、院内通道、绿化带、垃圾站等全域配套区域。</u> <u>三、总体管理要求</u> <u>1、投标人须建立适配三级医院运营全套管理制度：组织架构、岗位职责、院感防控、疫情防控、反恐防暴、隐私保护、全员岗前培训、月度质量考核、突发事件应急处置、医疗废物转运、陪护人员管理、停车场管理等制度，投标文件附制度目录，中标 7 日内提交全套成册文件。</u> <u>2、合同签订后 3 个自然日内全部人员、设备、耗材、工装进场到位，提交完整人员、设备、资质台账。</u>
--	--	--

3、项目总配置人员不少于 142 人，各岗位编制不得缩减、混岗、空岗；人员调整须经采购人书面同意，人员增补产生的补充合同累计采购金额不超过原合同总额 10%，投标须提供加盖公章专项承诺函。

4、投标人应与全部员工依法签订劳动（务）合同，足额缴纳社保，承担全部劳资纠纷、工伤、安全事故全部赔偿责任。

5、本项目严禁转包、违法分包、挂靠经营，一经查实采购人有权立即解除合同。

6、中标人须在院内设立独立项目部，专人驻场；无条件配合应急处置、创卫、防疫、院感、消防专项检查、突击环境整治等工作，增派人员无额外费用。

7、所有岗位人员年龄、健康、资质必须符合招标要求；特种岗位（安保、电梯）持证上岗，全体一线人员持有效期内健康证，入职 1 个月内提交正规体检报告。

8、全年员工整体离职率控制在 10% 以内，年度离职率超 10%，年度综合考核扣 10 分。

投标人完全接受本招标文件月度考核细则，扣分扣款，年度淘汰机制。

9、统一配置全套工装，定期清洗消毒，满足院感防控要求；所有设备、耗材、人员薪酬社保、工装、培训、保险、维修等全部费用包含在包干总价内，采购人不再支付任何额外费用。

四、定岗人员配置明细及相关要求

4.1 岗位人数配置（合计 142 人）

岗位类别	配置人数	核心工作职责
管理人员	4 人	项目统筹、院感管控、质量督查、日常对接管理
清洁工	36 人	全院室内外保洁、分区消杀、终末消毒、环境整治、绿植养护、家属区公共保洁
病区护工	54 人	病区护工需保持病房整齐，及时整理、

	人	归纳床边用品；负责早晚的护理用品准备及临时的物品取送；根据医嘱，协助病人服用口服药；配合医护人员落实各项安全措施；协助护士为患者做好相关护理工作。
安保人员	28 人	门岗值守、全域巡逻、消防/ 反恐、停车场秩序、突发事件处置
电梯值守工	2 人	电梯日常值守、急救电梯优先保障、轿厢保洁巡检
中央运输人员	15 人	标本转运、患者接送、检查预约、药品、医用物资配送
医废/ 生活垃圾收集员	2 人	两类垃圾分类收集、密闭转运、台账登记、垃圾站消杀
木工维修	1 人	全院木质设施零星维修、加固、破损修复
总计	142 人	——

4.2 人员年龄要求

1、通用岗位（管理人员、清洁工、护工、电梯工、中央运输、垃圾收集、木工）：所有人员年龄男性不超过 63 岁、女性不超过 58 岁；

2、安保岗位专项年龄：男性安保 18—60 周岁，女性安保 18—55 周岁(50 岁以下的保安不低于 20%)；

3、通用健康要求：全部人员身体健康，无肢体缺陷、无传染性疾病、无精神病史，无犯罪记录，院方每月核查人员台账，超龄、缺岗、混岗一律扣分整改，情节严重终止合同。

4.3 管理人员求

1、项目经理 1 名：大专及以上学历，50 周岁以下，具有物业管理能力。项目经理在该项目服务期内，不允许在其他项目中任职。

2、项目主管 3 名：大专及以上学历，2 年及以上

		三级医院物业主管工作经验，具有物业管理能力； 五、各岗位详细服务内容与工作标准 5.1 清洁工 36 人服务要求 1、全域清洁：<u>门诊、病房、护士站、诊室、换药室、卫生间、走廊、楼梯、办公室、会议室、电梯、楼顶、地下室、雨棚、排水沟、门前三包、家属区公共区域日常湿式清扫、除尘；</u> 2、消毒管控：<u>病床、床头柜、扶手每日消毒液擦拭，患者出院执行终末消毒；手术室、ICU、检验科等重点区域分级消杀；</u> 3、配套工作：<u>病区集中配送开水、院区绿植养护、灭四害、全院控烟；垃圾房、转运工具日常清洁消毒；</u> 4、作业机制：<u>实行 24 小时动态循环保洁，夜间、节假日固定人员值班；体液、排泄物大面积污染立即处置，上级迎检无条件增派人手突击保洁；</u> 5、操作规范：<u>清扫、卫生间作业全程放置防滑警示牌；严禁私自解读患者病情，规避医疗纠纷。</u> 5.2 病区护工 54 人服务要求 <u>全部人员薪酬、管理成本纳入包干总价，采购人不额外付费，统一接受科室护士调度。</u> 1、病区护工需保持病房整齐，<u>及时整理、归纳床边用品；负责早晚的护理用品准备及临时的物品取送；根据医嘱，协助病人服用口服药；配合医护人员落实各项安全措施；协助护士为患者做好相关护理工作。</u> 2、污物处置：<u>协助大小便、规范留存检验标本，及时清理排泄物、分泌物；每日整理床单元、床头柜，病区窗帘隔帘定期清洗；</u> 3、行为约束：<u>不得私自收取患者陪护费用，不得开展专业诊疗操作、不得解释病情引发医患纠纷，做好患者基础心理疏导。</u> 5.3 安保人员 28 人服务要求 1、值守巡逻：<u>24 小时双人三班倒，每班全院完整巡逻不少于 4 次，巡查监控、消防设施，完整填写巡逻台账，安全隐患即时上报；</u> 2、秩序管控：<u>3 处出入口值守，严格管控急救、消防通道，规范机动车、非机动车停放，疏导院区车</u>
--	--	--

		<u>流人流；</u> <u>3、应急处置：组建院内义务消防队，熟练使用盾牌、钢叉、灭火器等防爆、消防器材；协助后勤科、公安处置医患冲突、治安案件；每半年开展全员体能测试、应急演练；</u> <u>4、上岗规范：全员持保安员证，统一安保制服、武装带、钢盔，文明用语；严禁酒后上岗、脱岗、睡岗、与医患发生争执冲突；交接班实行现场当面交接。</u> <u>5.4 电梯值守工 2 人服务要求</u> <u>持证上岗，重点保障手术、急救危重患者专用电梯优先通行；定时清洁轿厢、擦拭按钮、巡检电梯运行状态，维护乘梯秩序，及时上报电梯故障，24 小时响应急诊转运需求。</u> <u>5.5 中央运输人员 15 人服务要求</u> <u>运输中心 24 小时无休值班，急危重症、紧急标本、急救物资优先处置；负责标本送检、报告单取回、患者转诊接送、CT/MRI/ 内镜等检查预约、影像胶片 / 会诊单 / 手术通知单递送、住院药品、大输液、消毒包、医用耗材、办公物资转运；严格执行查对制度，杜绝错送、漏送、延误、标本污染。</u> <u>5.6 医废、生活垃圾收集员 2 人服务要求</u> <u>分类收集、密闭转运、双人签字登记台账；医疗废物、生活垃圾严禁混装、遗撒、外泄；每日对垃圾暂存点、转运车辆冲洗消毒，台账完整可追溯，完全符合卫健部门医废管理规范。</u> <u>5.7 木工 1 人服务要求</u> <u>及时处置全院木质门窗、家具、设施破损维修、加固保养，响应各科室日常报修，保障院区木质设施完好。</u> <u>六、设备、物资配置</u> <u>中标人全额自筹配备，包干使用，服务周期内自行承担维修、更换费用，投标须提供设备物资足额配置承诺。</u> <u>1、保洁设备最低配置：手推式洗地机 3 台、强力吸尘吸水机 5 台、高压清洗水车 1 台、洗涤烘干一体机 1 台，配套尘推、消毒喷雾器、高空清洁全套工具；</u>
--	--	---

2、安保防爆安防设备最低配置：盾牌 4 个、腰叉 4 根、脚叉 4 根、防刺钢帽 8 顶、防刺背心 4 件、防刺手套 4 套、防爆橡胶棍 10 根、对讲机 12 台、手持金属探测仪 3 台、执法记录仪 4 台、强光手电 4 个；

3、耗材物资：足额供应劳保用品、一次性口罩/ 帽子 / 手套、医疗废物专用包装袋、分类垃圾袋、中性消毒药剂、洁厕用品、灭四害药品、防滑警示牌、办公耗材等全部低值易耗品；所有消杀药剂具备国家卫生安全资质，提供质检报告备查；

4、投标人足额配置全部保洁、安保设备，自行承担全部耗材、设备运维费用。

5、配套管理：搭建电子化物业台账系统，保洁消杀、安保巡逻、设备维保、问题整改线上登记留痕，每月导出完整台账提交采购人核查。

七、物业服务质量月度考核细则（总分 100 分）

绵阳市人民医院物业服务月度考核表

考核月份：年 \ | - 月 考核总分：100 分 得分： \ | \ |

大类	序号	考核内容与标准	分值	现场扣分	扣分原因
一、 保洁 服务 (52 分)	1	楼群外墙每周冲洗，墙面无积尘、杂物、破损张贴物	3		
	2	外围地面、门前三包 24 小时巡回清扫，无体液、排泄物、杂物、积水	3		
	3	排水沟、雨水管道每月清理 1 次，无堵塞、垃圾堆积	2		
	4	楼顶、露天雨棚每月清扫，无杂物、落叶堆积	2		
	5	院区绿植定期浇灌修剪，无枯枝、积尘、摆放杂乱	2		

				<u>6</u>	<u>外墙玻璃、灯具、奖牌、雕塑每周擦拭，透亮无积尘</u>	<u>2</u>		
				<u>7</u>	<u>室内地面每日大清扫，湿式除尘，无污物积水，作业放置防滑警示牌</u>	<u>4</u>		
				<u>8</u>	<u>门窗、玻璃、纱窗每周擦拭，无污渍、积垢</u>	<u>3</u>		
				<u>9</u>	<u>垃圾桶日产日清、消毒，垃圾不得超过桶口</u>	<u>2</u>		
				<u>10</u>	<u>吊顶、墙面装饰、电视每周除尘，无污渍破损脱落</u>	<u>2</u>		
				<u>11</u>	<u>病床、床头柜每日消毒液擦拭，患者出院执行终末消毒</u>	<u>3</u>		
				<u>12</u>	<u>病区窗帘、隔帘每日整理，每半年统一清洗，污染随时更换</u>	<u>2</u>		
				<u>13</u>	<u>病房卫生间、面盆、扶手巡回保洁，干燥无污物，放置防滑警示牌</u>	<u>6</u>		
				<u>14</u>	<u>不锈钢扶手、装饰每周上光保养，日常保持光亮</u>	<u>2</u>		
				<u>15</u>	<u>开水房、盥洗间、水瓶每日清洁，地面干燥防滑</u>	<u>4</u>		
				<u>16</u>	<u>医护办公室、诊室、换药室、治疗室每日清洁无污渍</u>	<u>5</u>		
				<u>17</u>	<u>楼梯、安全通道每日清</u>	<u>2</u>		

					扫，全程通畅无杂物堆放			
			18		中央空调风口、灯具每周除尘，通透无积尘	2		
			19		行政办公室、会议室、学术厅整洁，物品摆放有序	2		
			20		电梯轿厢持续巡回保洁，无污物、体液、积水	2		
			21		电梯早晚全面吸尘，随时补保洁	2		
			22		电梯内壁、镜面、按钮每日擦拭不少于3次，光亮洁净	2		
			23		电梯吊顶、风口每周清洗，无积尘污迹	2		
			24		电梯槽底清理、不锈钢保养每月2次	2		
		二、 <u>医疗辅助</u> + <u>电梯</u> + <u>垃圾转运</u> (28分)	25		各类检验标本24小时及时转运，报告单按时取回无错漏延误	4		
			26		急危重症、残障患者接送、转诊全程协助到位	3		
			27		各类检查预约、影像片、会诊单、手术通知单及时递送无积压	4		
			28		住院药品、大输液、退药准时配送，规范转运	4		
			29		消毒包、耗材、办公物资、设备取送登记完整	3		

				<u>规范</u>			
			<u>30</u>	<u>病区护工规范整理床单元，配合护士开展基础护理，服从调度</u>	<u>4</u>		
			<u>31</u>	<u>急救、手术专用电梯专人 24 小时值守不空岗</u>	<u>3</u>		
			<u>32</u>	<u>医废、生活垃圾分类转运登记，临时交办工作无条件响应</u>	<u>4</u>		
		<u>三、安保服务（20分）</u>	<u>33</u>	<u>安保着装规范、仪容整洁，固定岗位环境卫生干净</u>	<u>2</u>		
			<u>34</u>	<u>文明执勤，无辱骂、争执、斗殴医患人员行为</u>	<u>2</u>		
			<u>35</u>	<u>无迟到早退、脱岗睡岗、酒后上岗；每班巡逻 ≥ 4 次；定时检查监控报警系统</u>	<u>2</u>		
			<u>36</u>	<u>每半年全员体能测试；突发事件第一时间上报，熟练操作消防、防爆器材</u>	<u>2</u>		

月度考核扣款规则

- 1、月度总分 100 分；
- 2、90 分（含）以上：优秀，全额支付当月服务费，无扣款；
- 3、70 分 ≤ 得分 < 90 分：合格，每低于 90 分 1 分，扣除当月服务费 100 元；
- 4、得分 < 70 分：月度不合格，采购人出具整改通知书，限期 3 日内全面整改；复查仍不合格，除按分扣款外，额外扣除当月服务费 10%；
- 5、年度累计 3 次月度考核不合格，采购人有权单方终止物业服务合同、不予续期、没收履约保证金；
- 6、全年员工离职率 > 10%，年度综合考核直接扣

			10 分。
--	--	--	-------

3.3. 服务要求

3.3.1. 服务内容要求

采购包 1:

序号	符号标识	服务要求名称	服务要求内容
1		综合实力要求	1、投标人可提供自 2023 年 1 月 1 日以来的类似业绩。 2、投标人可提供 2023 年 1 月 1 日以来已完成的物业服务项目，提供业主单位出具、加盖业主公章的履约满意度评价表。 3、拟派本项目经理可具有三年及以上医疗卫生机构物业管理经验。
2		整体实施方案	投标人可根据项目情况拟定整体实施方案，包括：物业管理服务的目标、物业服务的标准、物业服务机构的设置、物业服务的管理制度四个方面。
3		员工管理机制	投标人可根据项目情况拟定员工管理方案，包括：员工招募流程及渠道、培训方案、上岗日常管理方案、员工的日常考核评价机制四个方面。
4		环境保洁服务方案	投标人可根据项目情况拟定的环境保洁服务方案应包含：医院保洁服务整体计划、环境清洁消毒质量控制措施、电梯保洁措施、医疗废弃物回收运送、生活垃圾处置规定及流程。
5		运送管理服务方案	投标人可根据本项目情况拟定的运送管理服务方案，包括：护工服务、标本运送、物资运送三个方面。
6		应急处置方案	投标人可根据项目情况及以往经验提出的应急方案应包含：消防安全事故、电梯系统故障、自然灾害、突发事件、水电系统及雨污管网系统故障、公共治安事件应急、公共卫生事件 7 个方面

3.3.2. 商务要求

采购包 1:

序号	符号标识	商务要求名称	商务要求内容
1	★	服务期限	合同签订后 1095 天
2	★	服务地点	绵阳市人民医院
3	★	验收、交付标准和方法	项目由采购人组织验收，根据《财政部关于进一步加强政府采购需求和履约验收管理的指导意见》（财库〔2016〕205 号）以及《绵阳市财政局关于进一步做好政府采购项目履约验收工作的通知》（绵财采〔2021〕15 号），依

			据采购文件、响应文件、合同约定以及国家相关标准要求进行验收。
4	★	支付方式	一次付清
5	★	付款进度安排	1 付款条件: 供应商入场开始, 每满一个月, 由供应商向采购人提交正规票据, 达到该付款条件起10个工作日内, 据实际情况说明为结合实际考核成绩, 向供应商支付上月的物业服务费
6	★	违约责任与解决争议的方法	在执行本合同中发生的或与本合同有关的争端, 双方应通过友好协商解决, 经协商不能达成协议时, 应提交合同履行地人民法院诉讼解决。

3.4. 其他要求

采购包 1:

无