

库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目

招 标 文 件

采 购 人：库车市第二人民医院(库车市传染病医院)

采购代理机构：新疆西部鑫顺工程咨询有限公司

采 购 内 容：购买后勤社会化服务

项 目 编 号：KCS2026-WT026-1

招标文件

项目名称：库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目

项目编号：KCS2026-WT026-1

采购人：库车市第二人民医院(库车市传染病医院)（盖章）

联系电话：0997-6691700

招标代理机构：新疆西部鑫顺工程咨询有限公司（盖章）

联系人：李頊伦

联系电话：0991-3925296

日期：2026年4月

目 录

| | |
|--------------------------|------------|
| 第一章 招标公告 | 3 |
| 第二章 投标须知 | 7 |
| 投标须知前附表 | 7 |
| 投标须知正文 | 12 |
| 一、总则 | 12 |
| 二、招标文件 | 15 |
| 三、投标文件 | 16 |
| 四、投标文件的递交 | 19 |
| 五、开标和评标 | 19 |
| 第三章 评标方法及标准 | 23 |
| 第四章 采购合同格式 | 30 |
| 第五章 采购需求 | 41 |
| 第六章 投标文件格式 | 102 |
| 一、投标函 | 104 |
| 二、报价一览表及投标报价明细表 | 107 |
| 三、投标保证金 | 118 |
| 银行开户许可证、缴纳凭证 | 118 |
| 四、投标人的资格审查材料 | 119 |
| 五、商务部分 | 126 |
| 六、技术规格条款偏离表 | 131 |
| 七、实施方案 | 132 |
| 八、投标人认为需要提供的其它资料 | 133 |

第一章 招标公告

项目概况

库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目的潜在投标人应在政采云平台获取招标文件，并于 2026 年 5 月 13 日 10:30（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：KCS2026-WT026-1

项目名称：库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目

采购方式：公开招标

预算金额（元）：3000000.00

最高限价（元）：3000000.00

采购需求：

标项名称：库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目

数量:1 批

预算金额（元）:3000000.00

简要规格描述或项目基本概况介绍、用途：购买后勤社会化服务

备注：

合同履行期限：2 年，合同一年一签订。根据《财库[2014]37 号文》的相关规定，首年合同期满，供应商履约考核合格、下一年度预算已落实、服务内容与价格不改变的，采购人可与该供应商续签下一年合同。

本项目（否）接受联合体投标。

二、申请人的资格要求：

1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；
2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：标项 1：本项目不专门面向中小企业采购。
3. 本项目的特定资格要求：无

三、获取招标文件

时间：2026 年 4 月 22 日至 2026 年 4 月 29 日，每天上午 00:00 至 12:00，下午 12:00 至 23:59（北京时间，法定节假日除外）

地点：政采云平台

方式：供应商登陆政采云平台 <https://www.zcygov.cn/> 进入“项目采购”栏目，在获取采购文件菜单中选择所要获取采购文件的项目，申请获取采购文件。

售价（元）：0

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

提交投标文件截止时间：2026 年 5 月 13 日 10:30（北京时间）

投标地点：请登录政采云投标客户端投标

开标时间：2026 年 5 月 13 日 10:30（北京时间）

开标地点：投标人登录政采云平台 <https://www.zcygov.cn/>，进入“项目采购-开标评标-右边选择对应项目点击“进入项目”进入开标大厅。

五、公告期限

自本公告发布之日起 5 个工作日。

六、其他补充事宜

1、本项目实行网上投标，采用电子投标文件。

2、各供应商应在开标前确保成为正式注册入库供应商，并完成 CA 数字证书(符合国密标准)申领。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法投标或投标失败等后果由供应商自行承担。如需咨询，请联系新疆-安信 CA 服务热线 0991-7810912；翔晟 CA 服务热线 025-66085508；新疆 CA 服务热线 4000921999。

3、供应商将政采云电子交易客户端下载、安装完成后，可通过账号密码或 CA 登录客户端进行投标文件的制作。在使用政采云投标客户端时，建议使用 WIN7 及以上操作系统。

4、其他事项： 无

特别提示：

1、采购限额标准以上，200 万元以下的货物和服务采购项目、400 万元以下的工程采购项目，适宜由中小企业提供的，采购人应当专门面向中小企业采购。

2、超过 200 万元的货物和服务采购项目，预留该部分采购项目预算总额的 30%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

3、超过 400 万元的工程采购项目中适宜由中小企业提供的，预留该部分采购项目预算总额的 40%以上专门面向中小企业采购，其中预留给小微企业的比例不低于 60%。

4、对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%（工程项目为 3%~5%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 3%~5%作为其价格分。

5、接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的，采购人、采购代理机构应当对联合体或者大中型企业的报价给予 4%~6%（工程项目为 1%~2%）的扣除，用扣除后的价格参加评审。适用招标投标法的政府采购工程建设项目，采用综合评估法但未采用低价优先法计算价格分的，评标时应当在采用原报价进行评分的基础上增加其价格得分的 1%~2%作为其价格分。

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：库车市第二人民医院(库车市传染病医院)

地 址：库车市黄河路 74 号

联系方式：0997-6691700

2. 采购代理机构信息

名 称：新疆西部鑫顺工程咨询有限公司

地 址：新疆乌鲁木齐经济技术开发区（头屯河区）云台山街 499 号

盛达广场 1901 室

联系方式：0991-3925296

3. 项目联系方式

项目联系人：李頊伦

电 话：0991-3925296

第二章 投标须知

投标须知前附表

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|------------|---------|--|
| 一、说明 | | |
| 第二章第 1.1 款 | 项目名称 | 库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目 |
| 第二章第 1.2 款 | 采购内容 | 购买后勤社会化服务（详见采购需求）； |
| 第二章第 1.3 款 | 采购方式 | 公开招标 |
| 第二章第 1.4 款 | 项目地点 | 库车市第二人民医院(库车市传染病医院)（采购人指定地点） |
| 第二章第 1.5 款 | 合同履行期限 | 2 年，合同一年一签订。根据《财库[2014]37 号文》的相关规定，首年合同期满，供应商履约考核合格、下一年度预算已落实、服务内容与价格不改变的，采购人可与该供应商续签下一年合同。 |
| 第二章第 2.1 款 | 采购人 | 名 称：库车市第二人民医院(库车市传染病医院) 地 址：库车市黄河路 74 号 联系方式：0997-6691700 |
| 第二章第 2.2 款 | 采购代理机构 | 名称：新疆西部鑫顺工程咨询有限公司 招标联系地址：新疆乌鲁木齐经济技术开发区(头屯河区)云台山街 499 号盛达广场 1901 室 联系人：李项伦 联系电话：0991-3925296 |
| 第二章第 3.1 款 | 投标人资格条件 | 1. 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定； 2. 落实政府采购政策需满足的资格要求：标项 1：本项目不专门面向中小企业采购。 3. 本项目的特定资格要求：无 |
| 第二章第 6.1 款 | 联合体形式 | 不接受 |

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|------------------|--------------|--|
| 第二章第 6.2 (3) 款 | 对联合体各方的要求 | 无 |
| 第二章第 7.1 款 | 现场考察 | 不组织，投标人自行对项目现场和其周围环境进行考察。 |
| 第二章第 9.1 款 | 支持中小企业发展 | 本项目为非专门面向中小企业采购项目，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》、财库〔2022〕19号文件规定，对于未预留份额专门面向中小企业的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，采购人、采购代理机构应当对符合规定的小微企业报价给予 10%~20%的扣除，用扣除后的价格参加评审，用扣除后的价格参与评审，监狱企业、残疾人福利性单位视同为小微企业。本项目具体扣除比例为 <u>10%</u> 。本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为“ <u>租赁和商务服务业</u> ”。 |
| | 政府采购支持中小企业融资 | 中小企业在融资、投标保证金、履约保证等方面有需求的，可查询当地政府采购管理部门相关政策，通过专业化的担保途径解决。 |
| | 政府采购信用担保 | |
| 二、招标文件 | | |
| 第二章第 11.1 款 | 提交投标文件的截止时间 | 2026 年 5 月 13 日 10:30（北京时间） |
| 三、投标文件的编写 | | |
| 第二章第 15.5 款 | 预算资金 | 3000000.00 元 |
| 第二章第 16.1.3 款 | 业绩 | 2023 年 4 月以来相关领域同类型项目业绩证明材料须提供中标通知书、成交通知书或合同协议书复印件 |

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|-------------------------|------------|--|
| 第二章第 17.1 款 | 投标保证金 | 1、金额：（人民币）叁万元整（30000 元） 2、递交形式：单位账户转账或电汇或银行保函； 3、递交时间：在投标截止时间前递交（以到账时间为准）； 4、账户信息： 单位名称：新疆西部鑫顺工程咨询有限公司 开户行：交通银行乌鲁木齐卫星路支行 账号： 651651056018800039813 行号： 301881000569 其他要求： 投标人请自行查询是否到账, 转账汇款时, 请备注项目编号。 |
| 第二章第 18.1 款 | 投标文件有效期 | 90 日历日 |
| 第二章第 19.1 款 | 投标文件份数 | 加密的电子响应文件壹份(. jmbms 格式) 在政采云平台指定位置上传 |
| 四、投标文件的递交 | | |
| 第二章第 20.1 款 | 投标文件的密封和标记 | 加密的电子响应文件（. jmbms 格式）应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。 |
| 第二章第 22.1 款 | 投标文件的递交地点 | 政采云平台 http://www.zcygov.cn/ |
| 五、开标和评标 | | |
| 第二章第 25.1 款 | 评标办法 | 综合评分法 |
| 第二章第 26.3 款 | 推荐的中标候选人数量 | 3 |
| 六、中标结果信息公开与投标人质疑 | | |

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|---------------|-----------|--|
| 第二章第 29.1 款 | 财政部门指定的媒体 | 新疆政府采购网 |
| 第二章第 32.3 款 | 履约担保 | <p>履约保证金金额：无</p> <p>履约保证金递交：中标人收到中标通知书后（签订合同前）向采购人缴纳；</p> <p>履约保证金形式：支票、汇票、本票等非现金形式；</p> <p>投标人未按招标文件规定缴纳履约保证金的，其投标保证金将不予退还。</p> |
| 七、其他规定 | | |
| 第二章第 34.1 款 | 招标代理服务费 | 中标人在收到中标通知书后，中标人须向招标代理机构一次性交纳招标代理服务费，参照国家发展计划委员会“计价格（2002）1980 号”文件、“发改办价格[2003]857 号”文及发改办价格（2011）534 号文的规定计取。招标代理服务费的计费基数为中标金额。 |
| | 信用查询 | 采购人或采购代理机构将通过“信用中国”网站（ www.creditchina.gov.cn ）、中国政府采购网（ www.ccgp.gov.cn ）被列入失信被执行人、重大税收违法失信主体、政府采购严重违法失信行为记录名单的（尚在处罚期内的）查询，并做记录。 |

| 条款号 | 条款名称 | 编列内容规定 |
|---|------|--|
| | | <p>1、本次采购采用电子交易方式，电子交易平台为“政府采购云平台（www.zcygov.cn）”。供应商参与本项目电子交易活动前，应注册成为政府采购云平台供应商。编制电子响应文件前还需申领 CA 证书并绑定账号。供应商应充分考虑完成平台注册、申领 CA 证书等所需的时间。因未注册入库、未办理 CA 数字证书等原因造成无法响应或响应失败等后果由供应商自行承担。</p> <p>2、供应商须在提交响应文件截止时间前通过 CA 在政采云平台上上传加密的电子响应文件。供应商在开标时须使用制作加密电子响应文件所使用的 CA 锁解密，供应商须提前配置好浏览器（建议使用 360 浏览器或谷歌浏览器），并确保开标期间电脑网络环境畅通，以便开标时解密。本项目解密时间定为 30 分钟，如因供应商自身原因导致无法正常解密，后果由供应商自行承担。</p> <p>3、各供应商对不见面开评标系统的技术操作咨询，可通过 https://edu.zcygov.cn/luban/xinjiang-e-biding 自助查询，也可在政采云帮助中心常见问题解答和操作流程讲解视频中自助查询，网址为： https://service.zcygov.cn/#/help，“项目采购”—“操作流程-电子招投标”—“政府采购项目电子交易管理操作指南-供应商”版面获取操作指南，同时对自助查询无法解决的问题可通过钉钉群、政采云在线客服及服务热线（95763）获取服务支持。</p> |
| <p>除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”、“不接受”、“无效”、“不得”等文字规定为实质性要求条款，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。</p> | | |
| <p>本招标文件规定的各项技术规格中出现的商标、名称或供应者等均不做特别指定的要求，仅作为对技术规格的描述要求，按“或相当于”理解，投标人在投标时不得低于此要求。</p> | | |
| <p>备注：中标单位与采购人签订合同后 3 日内，须向我公司提供一份合同扫描件（PDF 格式），备注项目名称及编号，发送至邮箱 2862033122@qq.com。用于合同备案，逾期未提供，后果自负。</p> | | |

投标须知正文

一、总则

1. 项目概况

- 1.1 项目名称：详见**投标须知前附表**；
- 1.2 采购内容：详见**投标须知前附表**；
- 1.3 采购方式：详见**投标须知前附表**；
- 1.4 项目地点：详见**投标须知前附表**；
- 1.5 合同履行期限：详见**投标须知前附表**；

2. 定义

2.1 “采购人”是指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织。采购人名称、地址、电话、联系人见**投标须知前附表**。

2.2 “采购代理机构”是指接受采购人委托，代理采购项目的集中采购机构和其他采购代理机构。采购代理机构名称、地址、电话、联系人见**投标须知前附表**。

2.3 “投标人”是指响应招标文件要求、参加招标采购的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “货物”是指各种形态和种类的物品，包括原材料、燃料、设备、产品等，详见《政府采购品目分类目录》（财库[2013]189号）。“服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.4.1 采购信息安全产品的，应当采购经国家认证的信息安全产品；投标货物中的相关产品，投标人应提供由中国信息安全认证中心按国家标准认证颁发的有效认证证书。

2.5 “节能产品”或者“环保产品”是指财政部发布的《节能产品政府采购清单》或者《环境标志产品政府采购清单》的产品。

2.6 “进口产品”是指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，详见《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财库[2007]119号）。

2.7 偏离

2.7.1 本条所称偏离为投标文件对招标文件的偏离，即不满足、或不响应招标文件的要求。偏离分为对招标文件的实质性要求条款偏离和对招标文件的一般商务和技术条款偏离。

2.7.2 除法律、法规和规章规定外，招标文件中用“拒绝”、“不接受”、“无

效”、“不得”等文字规定为实质性要求条款，对其中任何一条的偏离，在评标时将其视为无效投标。标注“★”符号的条款为重要条款，在评标时将进行重点评审，对其中任何一条的偏离将加重扣分。未用上述文字规定或符号标注的条款为非实质性要求条款(即一般条款)。

2.8. 特别说明

2.8.1 投标人投标所使用的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为投标人所拥有。

2.8.2 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按照招标文件的要求提交投标文件，并对所提供的全部资料的真实性承担法律责任。

2.8.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，其投标无效并承担相应法律责任。

3. 投标人的资格要求

3.1 投标人应当符合**投标须知前附表**中规定的下列资格条件要求：

- (1) 《政府采购法》第二十二条第一款规定的投标人基本资格条件；
- (2) 招标文件规定的投标人特定资格条件。

3.2 投标人不得存在下列情形之一：

- (1) 与采购人、采购代理机构存在利害关系。
- (2) 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。

(3) 供应商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（处罚决定规定的时间和地域范围内）。投标人被“信用中国”网站列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单。（采购人或采购代理机构查询记录）供应商将被认定为**投标无效**。

3.3 供应商具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，在人员、设备、资金等方面具有相应能力。

4. 投标费用和知识产权

4.1 投标人应承担其参加本招标活动自身所发生的费用。招标文件所提供的资料，是采购人现有的能被投标人利用的资料，采购人对投标人做出的任何推论、理解和结论均不负责任。

4.2 投标人应保证，在中华人民共和国境内使用投标成果、服务或其任何一部分

时，不会产生因第三方提出侵犯其专利权或其它知识产权而引起的法律和经济纠纷。如投标人不拥有相应的知识产权，则在报价中须包括合法获取该知识产权的相关费用。

5. 授权委托

5.1 投标人代表为投标人法定代表人的，应持有法定代表人身份证明。投标人代表不是投标人法定代表人的，应持有法定代表人授权书。

6. 联合体形式

6.1 除**投标须知前附表**中另有规定，本次招标采购不接受为联合体形式的投标人。

6.2 投标人为联合体形式的，除应符合本章第3条规定外，还应遵守以下规定：

(1) 联合体各方必须签订联合体协议书，明确联合体牵头人和各方的义务、工作、合同工作量比例；

(2) 联合体各方均应当符合本章第3.1款规定的投标人基本资格条件；

(3) 除**投标须知前附表**中另有规定，联合体各方中至少有一方应当符合本章第3.1款规定的投标人特定资格条件；

(4) 联合体各方不得再单独或与其他投标人组成新的联合体参加同一项目的采购活动。

7. 现场考察

7.1 投标人应按**投标须知前附表**中规定对招标采购项目现场和周围环境进行现场考察。

7.2 考察现场的费用由投标人自己承担，考察期间所发生的人身伤害及财产损失由投标人自己负责。

7.3 采购人不对投标人据此而做出的推论、理解和结论负责。一旦中标，投标人不得以任何借口，而提出额外补偿，或延长合同期限的要求。

8. 采购进口产品

8.1 本项目拒绝进口产品参加招标采购活动。

8.2 本章第8.1款规定同意购买进口产品的，本项目采购活动不限制满足招标文件要求的国内产品参与招标。

9. 政府采购政策支持

9.1 投标人符合支持中小企业发展优惠政策的，报价可以优惠扣除。本项目价格扣除比例见**投标须知前附表**。

9.2 产品符合政府采购强制采购政策的，实行强制采购；符合政府采购优先采购政策的，产品享受节能产品、环境标志产品产品优惠(由投标人在报价文件中选择并填报，评审时进行价格、技术优惠)；投标人符合支持中小企业发展政策优惠的，可以与同时享受节能产品、环境标志产品产品优惠累加优惠。财政部门关于政府采购强制采购、优先采购的政策规定可在中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)查询。

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

9.4 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号）。

9.5 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定《评标方法及标准》（如涉及）。

9.6 为推进政府采购诚信体系建设，投标人在签署相关承诺，提供相关信息前，应认真阅读财政部门相关政策规定。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

10.1 招标文件由下列文件组成：

第一章 招标公告

第二章 投标须知

第三章 评标方法及标准

第四章 政府采购合同格式条款

第五章 采购需求

第六章 投标文件格式

10.2 本章第 11.1 款规定的提交投标文件截止时间前对招标文件澄清或者修改内容，为招标文件的组成部分。

10.3 投标人应仔细阅读招标文件的全部内容，按照招标文件要求编制投标文件。

任何对招标文件的忽略或误解不能作为投标文件存在缺陷或瑕疵的理由，其风险由投标人承担。

11. 提交投标文件的截止时间

11.1 投标人提交投标文件截止时间见**投标须知前附表**。

12. 招标文件的澄清或者修改

12.1 采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，在招标文件前附表规定的提交投标文件截止时间十五日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人，澄清或者修改文件作为招标文件的组成部分对投标人具有约束力。

12.2 如果澄清或者修改发出的时间距规定的投标截止时间不足十五日，将相应顺延投标截止时间。

12.3 采购代理机构可以视采购具体情况，延长投标截止时间和开标时间，但应当在规定的提交投标文件的截止时间三日前发出变更时间的通知，并在指定的媒体上发布更正公告。

12.4 投标人认为招标文件存在歧视性条款的，应在收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日起7个工作日内以书面形式向采购代理机构提出。

三、投标文件

13. 一般要求

13.1 投标人应仔细阅读招标文件的所有内容，按招标文件的要求编制投标文件，并保证所提供的全部资料的真实性，以使其投标文件对招标文件做出实质性的投标。

13.2 投标人提交的投标文件及投标人与采购人或采购代理机构就有关招标的所有来往函电均使用中文。投标人可以提交其它语言的资料，但应附中文注释，在有差异时以中文为准。

13.3 计量单位应使用我国法定计量单位，未列明时应默认为我国法定计量单位。

13.4 投标文件应采用书面形式，传真、电子邮件形式的投标文件概不接受。

13.5 投标人应按招标文件中提供的投标文件格式填写。

14. 投标文件的组成

14.1 投标文件包括下列内容：

- (1) 投标函
- (2) 报价一览表及投标报价明细表
- (3) 投标保证金

- (4) 投标人的资格审查材料
- (5) 商务部分
- (6) 技术规格条款偏离表
- (7) 实施方案
- (8) 投标人认为需提供的其它资料

14.2 根据《政府采购法》第四十二条的规定，投标人无论中标与否，其投标文件正本留存。

15. 报价

15.1 投标人应当根据招标文件要求和范围，以人民币报价，以元为单位，保留小数点后两位。

15.2 投标报价是履行合同的最终价格，应包括为完成本项目招标范围内所有服务、配套工具及供货、运输、培训、保险、税金及其它附带服务的全部费用。投标人漏报的单价或每项单价报价中漏报、少报的费用，视为此项费用已包含在已标价服务的单价和合价中，中标后不予调整。

15.3 投标人应按第五章“采购需求”要求及第六章“投标文件组成”格式填写。投标人在本章第 11.1 款规定的提交投标文件截止之日前修改报价一览表中的报价，应同时修改其按第六章要求填写的相应表格中的报价。此修改须符合本章第 21.1 款的有关要求。

15.4 投标文件中标明的价格在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。以可变动价格提交的报价将被认为是非实质投标而被拒绝。

15.5 投标人的报价不得超过采购项目预算，采购项目预算见**招标须知前附表**。

16. 符合招标文件规定的证明文件

16.1 投标人符合招标文件规定的资格证明文件

16.1.1 投标人应提供资格证明材料，以证实其各项条件能满足本章第 3.1 款规定的投标人资格条件要求。

16.1.2 投标人为联合体形式的，则应提交联合体各方资格文件、联合体协议，否则将视为非实质投标而被拒绝。

16.1.3 投标人应当提交符合招标文件规定的业绩证明文件，该证明文件作为投标文件的一部分，业绩证明文件要求详见**招标须知前附表**。

17. 投标保证金

17.1 **投标须知前附表**规定交纳投标保证金的，应按**投标须知前附表**规定的形式、金额，在本章第 11.1 款规定的提交投标文件截止时间前，提交投标保证金。投标保证金有效期应当与本章第 18.1 款规定的投标文件有效期一致。

17.2 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金，对联合体各方均具有约束力。

17.3 未按招标文件规定提交投标保证金的，采购人或采购代理机构应当拒绝接收投标人的投标文件。

17.4 采购代理机构在中标通知书发出后 5 个工作日内退还未中标人的投标保证金；在采购合同签订后 5 个工作日内退还中标人的投标保证金，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外。

17.5 有下列情形之一的，投标保证金不予退还：

- (1) 中标后无正当理由不与采购人签订合同的；
- (2) 将中标项目转让给他人，或者在投标文件中未说明，且未经采购招标机构同意，将中标项目分包给他人的；
- (3) 拒绝履行合同义务的。

18. 投标文件有效期

18.1 投标文件有效期见**投标须知前附表**，在此期间投标文件对投标人具有法律约束力，从本章第 11.1 款规定的提交投标文件截止时间之日起计算。投标文件有效期不足的将被视为无效投标。

19. 投标文件的签署及规定

19.1 电子响应文件使用政采云平台响应文件制作工具以及招标文件要求进行制作编制。响应文件制作时，按照招标文件中明确的响应文件目录和格式进行编制，保证目录清晰、内容完整。

19.2 电子响应文件须使用供应商电子公章及法定代表人的电子签名。若无电子签章和签名，则视为无效响应。

19.3 电子招投标文件具有法律效力，与其他形式的招投标文件在内容和格式上等同，若响应文件与招标文件要求不一致，其内容影响成交结果时，责任由供应商自行承担。供应商递交的电子响应文件因供应商自身原因而导致无法导入电子辅助评标系统，该响应文件视为无效响应文件，将导致其响应被拒绝。

四、投标文件的递交

20. 投标文件的密封和标记

20.1 加密的电子响应文件（. jmbs 格式）应在响应文件递交截止时间前通过政采云平台上传完成。

20.2 逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

21. 投标文件的补充、修改或者撤回

21.1 供应商在本章第 11.1 款规定的提交响应文件截止时间前，可以撤回已上传的响应文件。如要修改，必须在撤回并修改后在规定的响应文件递交截止时间之前将修改后的响应文件再重新上传。在响应文件递交截止时间之后，供应商不得对上传的响应文件撤销或修改。

21.2 供应商所提交的响应文件在评审结束后，无论中标与否都不退还。

22. 投标文件的递交与接收

22.1 供应商应在本章第 11.1 款规定的提交响应文件截止时间前，将响应文件上传至平台。逾期上传或者未上传指定地点的响应文件，采购人不予受理。

五、开标和评标

23. 开标

23.1 采购代理机构在招标文件规定的投标截止时间(开标时间)在政采云平台组织公开开标。

24. 资格审查小组、评标委员会

24.1 采购人、采购代理机构组成审查小组进行资格审查，审查小组的组成人员由采购人、采购代理机构按照评标委员会及其成员的规定组成。

24.2 评标由采购人或采购代理机构依法组建的评标委员会负责，评标委员会由采购人代表和有关经济、技术等方面的专家组成，成员人数应当为 5 人及以上单数，其中，经济、技术等方面的专家不得少于成员总数的三分之二。

24.3 评标委员会成员与投标人存在利害关系的，应当回避。

25. 评标

25.1 评标委员会按照第三章“评标方法及标准”规定的评标方法、评审因素、标准和程序以及有关法律、法规及规章对投标文件进行评审。

25.2 评标委员会发现招标文件存在歧义、重大缺陷导致评标工作无法进行，或者

招标文件内容违反国家有关强制性规定的，应当停止评标工作，与采购人或者采购代理机构沟通并作书面记录。采购人或者采购代理机构确认后，修改招标文件，重新组织采购活动。

26. 确定中标人

26.1 采购人不保证将合同授予最低投标报价的投标人。

26.2 采购代理机构应当在评审结束后 2 个工作日内将评标报告送采购人确认。

26.3 采购人应当在收到评标报告后 5 个工作日内，从评标报告提出的 3 名中标候选人中，根据质量和服务均能满足招标文件实质性要求，评标总得分最高的原则确定中标人，也可以书面授权评标委员会直接确定中标人。

27. 重新评审

27.1 评标结果汇总完成后，除下列情形外，任何人不得修改评标结果：

- (1) 分值汇总计算错误的；
- (2) 分项评分超出评分标准范围的；
- (3) 评标委员会成员对客观评审因素评分不一致的；
- (4) 经评标委员会认定评分畸高、畸低的。

27.2 评标报告签署前，经复核发现存在以上情形之一的，评标委员会当场修改评标结果，并在评标报告中记载；评标报告签署后，采购人或者采购代理机构发现存在以上情形之一的，组织原评标委员会进行重新评审，重新评审改变评标结果的，书面报告本级财政部门。

28. 纪律与保密事项

28.1 评标委员会成员以及与评标工作有关的人员不得泄露评审情况以及评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密。

28.2 投标人不得与采购人、采购代理机构、其他投标人恶意串通；不得向采购人、采购代理机构或者评标委员会成员行贿或者提供其他不正当利益；不得提供虚假材料谋取中标；不得以任何方式干扰、影响采购工作。

28.3 有下列情形之一的，属于恶意串通，中标无效，并依照《政府采购法》第七十七条的规定追究法律责任：

(1) 投标人直接或者间接从采购人、采购代理机构获得其他投标人的投标情况，并修改其投标文件的；

- (2) 采购人、采购代理机构授意投标人撤换、修改投标文件的；

- (3) 投标人之间协商技术方案、合同条款以及报价等投标文件实质性内容的；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的投标人按照该组织要求协同参加政府采购活动的；
- (5) 投标人之间事先约定由某一特定投标人中标的；
- (6) 投标人之间商定部分投标人放弃提交投标文件或者退出招标或者放弃中标的；
- (7) 投标人与采购人、采购代理机构以及评标委员会成员之间、投标人相互之间，为谋求特定投标人中标或者排斥其他投标人的其他串通行为的。
- (8) 法律、行政法规或规章规定的其他串通行为。

六、中标结果信息公开与授予合同

29. 中标信息的公布

29.1 中标人确定后 2 个工作日内，采购人或者采购代理机构应将中标结果信息在投标须知前附表指定的媒体上公布。

30. 询问及质疑

30.1 投标人对招标文件提出询问或者质疑的，必须遵守政府采购的相关法规，且应提交纸质的质询或者质疑文件原件，并须附证明材料，同时说明投标人联系人、联系方式。原件需加盖投标人公章并由被授权代表签署。

31. 中标通知

31.1 中标人确定后，采购人或采购代理机构将以书面形式向中标人发出中标通知书。中标通知书对采购人和中标人具有同等法律效力。

31.2 中标通知书是合同文件的组成部分。

31.3 中标人在收到采购代理机构的中标通知书后 10 日内，应按照投标须知前附表的规定，向采购人提交履约担保。联合体中标的，履约担保由联合体各方或联合体中牵头人的名义提交。

31.4 中标人没有按照规定提交履约担保的，视为放弃中标资格，其投标保证金不予退还。

32. 签订合同

32.1 招标文件、中标人的投标文件及其补充的投标文件等均为签订政府采购合同的依据。

32.2 中标人应当在中标通知书发出之日起 30 日内与采购人签订政府采购合同。

32.3 中标人应当按照合同约定履行义务。中标人不得向他人转让中标项目，也不得将中标项目分包后分别向他人转让。

32.4 中标人有下列情形之一的，责令限期改正，情节严重的，列入不良行为记录名单，在 1 至 3 年内禁止参加政府采购活动，并予以通报：

（一）中标后无正当理由不与采购人签订合同的；

（二）未按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，或者与采购人另行订立背离合同实质性内容的协议的；

（三）拒绝履行合同义务的；

（四）违反法律、规章、规范性文件规定的。

七、其他规定

33. 招标代理服务费

33.1 中标人应按投标须知前附表规定交纳招标代理服务费。

34. 其他规定

34.1 招标文件的其他规定见投标须知前附表。

35. 异常低价投标（响应）审查的相关规定

35.1 审查依据

依据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》及财政部 2026 年 2 号文件《关于加强政府采购异常低价投标（响应）认定与审查工作的通知》等相关规定，本项目评审委员会对投标（响应）报价开展异常低价审查工作。

35.2 异常低价情形认定

投标（响应）供应商出现下列情形之一的，评审委员会将启动异常低价审查程序：

（1）投标（响应）报价 低于 全部通过符合性审查供应商投标（响应）报价「平均值」 50%；

（2）投标（响应）报价 低于 通过符合性审查的「次低报价」供应商投标（响应）报价 50%；

（3）投标（响应）报价 低于 采购项目「最高限价」 45%；

（4）评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或

者不能诚信履约的其他情形。

35.3 审查要求及处理

被启动审查的供应商，须在合理时间内（不少于 30 分钟），就报价合理性提交书面说明，并提供项目成本测算明细、原材料采购意向协议、人工成本核算依据等可核验的证明材料。

供应商未按要求提交说明及证明材料，或提交的材料无法有效证明报价合理性的，评审委员会将其投标（响应）作无效处理。

异常低价审查的全过程及结论，由评审委员会如实记入评审报告，随采购项目档案一并存档备查。

第三章 评标方法及标准

一、总则

1. 评标原则

- 1.1 资格性检查由资格审查小组负责。
- 1.2 评标由依法组成的评标委员会负责。

2. 评标方法

- 2.1 评标方法：综合评分法，即投标文件能够最大限度的满足招标文件规定的各项综合评价标准且经评审综合得分最高的投标人为中标候选人的评标方法。
- 2.2 本招标项目的评标因素包括投标报价、技术或者服务水平、履约能力、售后服务等，但不包括第二章“投标须知”第3.1款规定的投标人资格条件。

二、评标程序

3. 投标文件的初步评审

- 3.1 初步评审分为资格性检查和符合性检查。
 - 3.1.1 资格性检查。
 - 3.1.1.1 审查小组应当依法对投标人的资格进行审查，以确定投标人是否具备投标资格。
 - 3.1.1.2 投标人以投标文件中提供的书面材料为准。
 - 3.1.1.3 招标人对投标文件的判定，只依据投标内容本身，不依靠开标后的任何外来证明。如投标人提交的资质证明或其他内容不齐全，由此造成的后果由投标人自己负责。
 - 3.1.2 符合性检查。评标委员会依据招标文件的规定，从投标文件的有效性、完整性和对招标文件的响应程度进行审查，以确定是否对招标文件的实质性要求作出响应。评标委员会决定投标文件的响应性只根据投标文件真实无误的内容，而不依据外部的证据，但投标文件有不真实、不正确的内容时除外。
 - 3.1.3 投标人不得通过修正或撤销不合要求的偏离从而使其投标成为实质上响应的投标。

| 项目 | 评审因素 | |
|--|---|--|
| 资格性 检查 | 具有独立承担民事责任的能力 | 具有有效的营业执照； |
| | 投标人具有良好的商业信誉和健全的财务会计管理制度，有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。 | 1、提供会计师事务所出具的 2024 年度或 2025 年度财务审计报告或开标日前三个月内银行开具资信证明；2、提供递交响应文件截止时间前半年内任意一个月的缴纳税收的证明材料；3、提供递交响应文件截止时间前半年内任意一个月的缴纳社会保障资金的证明材料。 |
| | 履行合同所必需的设备和能力 | 提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力相关证明材料或声明； |
| | 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 | 参加政府采购活动前 3 年内经营活动中没有重大违法记录的书面声明； |
| 结论 | 是否通过审查，进入下一阶段 | |
| <p>1) “是否通过并进入下一阶段评审”一栏应写“通过”或“不通过”。</p> <p>2) 出现一个“×”的结论为“不通过”。表中全部为“√”，同意进入下一阶段评审。</p> <p>3) 若审查小组成员意见不一致时，则按少数服从多数的原则，由全部成员投票决定该投标人是否通过审查，进入下一阶段评审。</p> | | |

| 项目 | 评审因素 |
|-----------|--|
| 符合性 检查 | 1、投标文件按照招标文件规定的内容、格式填写，字迹清晰可辨 |
| | 2、投标文件提供法定代表人授权委托书或提供法定代表人身份证明 |
| | 3、投标文件上法定代表人或其授权代理人的签字、投标人的单位章齐全符合招标文件规定 |
| | 4、按规定提交投标保证金 |
| | 5、投标文件承诺投标有效期、服务期限满足招标文件要求 |
| | 6、提供《中标企业“四个承诺”》承诺书、《反商业贿赂承诺书》、《不参与围标串标承诺书》。 |
| | 7、投标报价具有唯一性，不可竞争费按招标文件要求填报，总价未超过采购项目预算 |
| | 8、未存在不符合国家、行业技术标准的要求 |
| | 9、投标文件未附有采购人不能接受的条件或不符合招标文件的其他要求 |

| | |
|---|---------------|
| | 10、符合法律、法规的规定 |
| 结论 | 是否通过审查，进入下一阶段 |
| <p>1) “是否通过并进入下一阶段评审”一栏应写“通过”或“不通过”。</p> <p>2) 出现一个“×”的结论为“不通过”。表中全部为“√”，同意进入下一阶段评审。</p> <p>3) 若评标委员会成员意见不一致时，则按少数服从多数的原则，由全部成员投票决定该投标人是否通过审查，进入下一阶段评审。</p> | |

3.2 单一产品采购项目，提供相同品牌产品且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，按投标报价排列，报价最低的投标人获得中标人推荐资格；得分与投标报价均相同的，按技术指标优劣排列，技术得分最高的投标人获得中标人推荐资格。

3.3 有下列情形之一的，评标委员会应予废标，并将理由通知所有投标人：

- (1) 符合专业条件的投标人或者对招标文件作实质性响应的投标人不足三家的；
- (2) 出现影响招标公正的违法、违规行为的；
- (3) 投标人的报价均超过了采购预算；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

4. 澄清有关问题

4.1 对投标文件中含义不明确、同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容，评标委员会将以书面形式通知投标人作出必要的澄清、说明，但不得超出投标文件的范围或对投标文件做实质性的修改（计算错误修正除外）。评标委员会不接受投标人主动提出的澄清、说明。

4.2 投标人不得对下列内容进行澄清或补充：

- (1) 开标时，未宣读的投标价格、价格折扣等实质性内容。
- (2) 不满足第二章投标须知第 2.7.2 款规定的实质性要求的投标文件内容，

4.3 投标文件报价出现前后不一致的，除招标文件另有规定外，按照下列规定修正：

- (一) 投标文件中开标一览表（报价表）内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表（报价表）为准；
- (二) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

(三) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的, 以开标一览表的总价为准, 并修改单价;

(四) 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, 按照以上规定的顺序修正。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。

4.4 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, 该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明, 必要时提交相关证明材料; 投标人不能证明其报价合理性的, 评标委员会将其作为无效投标处理。

4.5 投标人的澄清、说明或者补正应该采用书面形式, 由法定代表人或其授权的代理人签字, 并按评标委员会的通知要求递交。

4.6 有效的书面澄清材料, 是投标文件的补充材料, 成为投标文件的组成部分。

5. 投标文件的详细评审

5.1 评标委员会应按照招标文件中规定的评标方法、标准和评标因素, 对资格性检查和符合性检查合格的投标文件进行详细评审。

5.2 评标时, 评标委员会各成员应当独立对每个投标人的投标文件进行评价、评分, 然后汇总每个投标人每项评分因素的得分。

5.3 评分标准:

评分办法

各投标人的总评分=A+B+C, 具体评分细则如下:

| 项目 | 评审内容 | 分值 |
|-----------------------|--|------|
| A: 投标价格评分 20 分 | | |
| 价格 | 投标报价得分=(评标基准价/修正后投标报价)×20%×100 备注: 1. 投标价格评分采用低价优先法计算; 2. 评标基准价: 满足招标文件要求且经算术修正, 依据政府采购政策进行价格扣除后的最低报价为评标基准价; 3. 修正后投标报价: 评标委员会以开标一览表中投标报价为基础, 对其进行算术修正, 依据政府采购政策进行价格扣除后, 作为投标报价计算的依据。 | 20 分 |

| 项目 | 评审内容 | 分值 |
|-----------------------|---|------|
| B: 商务部分评分 10 分 | | |
| 项目负责人 | 拟派负责人具有人力资源管理资格证书且具有医院后勤管理服务经验满 3 年的得 5 分。 (提供人力资源资格证书、学历证书、劳动合同、具有医院后勤管理服务经验证明材料及相应年限的社保缴纳证明, 以上证明缺一项, 都不得分) | 5 分 |
| 类似业绩 | 供应商近三年(2023 年 4 月-至今)完成过相关领域类似项目业绩, 提供中标/成交通知书或合同协议书复印件, 满足 1 项业绩可得 1 分, 满分 5 分, 未提供证明材料或提交资料不合格不得分。 | 5 分 |
| C: 技术部分评分 70 分 | | |
| 整体服务方案 | 根据本项目服务特点制定服务方案, 服务方案包括但不限于: ①污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维管理、②医疗污水自行检测服务管理、③保洁及绿化养护服务管理、④后勤设施设备综合运维服务管理、⑤医疗废物规范化处置及暂存间运维服务管理、⑥专用驾驶员服务管理⑦电梯维保服务管理、⑧收费窗口服务管理、⑨食堂餐饮服务管理、⑩消防系统维保及检测服务管理、⑪视频监控系统维保服务管理、⑫病媒生物防治消杀服务管理。 以上内容完整且完全满足项目要求得 24 分, 每有一项缺项或漏项扣 2 分, 每有一处缺陷扣 1 分, 扣完为止。未提供的不得分。(缺陷是指: 前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等) | 24 分 |
| 服务质量管理体系 | 根据行业服务规范及项目实际运营需求, 建立健全服务质量管理体系, 包括但不限于①服务质量标准与考核管理、②投诉处理与反馈管理、③应急处置体系管理、④服务质量监督与评估机制。 以上内容完整且完全满足项目要求得 14 分, 每有一项缺项或漏项扣 3.5 分, 每有一处缺陷扣 0.5 分, 扣完为止。未提供的不得分。(缺陷是指: 前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等) | 14 分 |
| 培训方案 | 为确保服务质量, 制定服务期内对相关人员的培训方案, 包括但不限于: ①医院规章制度、②岗位操作规范、行为规范、③相关劳动政策、④法律法规、⑤传染病院区专项要求、安全服务等。以上完全满足的最高得 15 分, 每有一项缺项或漏项扣 3 分, 每有一处缺陷扣 1 分, 扣完为止。未提供的不得分。(缺陷是指: 前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等) | 15 分 |
| 物资与设备管理方案 | 物资与设备管理方案包含但不限于: ①物资采购、②库存管理、③专用设备维护、④耗材管控、⑤成本管理等。以上完全满足的最高得 5 分, 每有一项缺项或漏项扣 1 分, 每有一处缺陷扣 0.5 分, 扣完为止。未提供的不得分。 (缺陷是指: 前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任 | 5 分 |

| 项目 | 评审内容 | 分值 |
|---|---|-----|
| | 意一种情形等) | |
| 安全生产与合规管理 | 安全生产与合规管理包含但不限于：①安全生产、②医院感染控制、③环保合规、④消防安全、⑤档案管理、⑥可追溯管理等。以上完全满足的最高得12分，每有一项缺项或漏项扣2分，每有一处缺陷扣1分，扣完为止。未提供的不得分。（缺陷是指：前后内容不一致、存在凭空编造、前后逻辑错误、涉及的规范及标准错误、项目名称或实施地点区域错误、内容简略或与本项目无关等任意一种情形等） | 12分 |
| D: 属于中小企业评审优惠内容及价格扣除幅度 | | |
| <p>本项目不专门面向中小企业采购</p> <p>价格扣除幅度：价格给予10%的扣除。</p> <p>采购代理机构在招标文件中关于中小微型企业有关政策对小型和微型企业的价格给予10%的扣除,用扣除后的价格参与评审。享受报价扣除的小微企业须提供《中小企业声明函》。</p> | | |
| <p>(一) 投标人所投产品如被列入财政部与国家主管部门颁发的节能产品目录或环境标志产品目录或无线局域网产品目录，应提供相关证明，在评标时予以优先采购，具体优惠措施为：综合得分相同时排名优先。</p> <p>(二) 如采购人所采购产品为政府强制采购的节能产品，投标人所投产品的品牌及型号必须为清单中有效期内产品并提供证明文件，否则其投标将作为无效投标被拒绝。</p> | | |

6. 推荐中标候选人名单

6.1 评标委员会依据招标文件及相关澄清答复对每份投标文件进行评分。每个投标的得分是所有评委给其打分的平均值。评标结果按评审后得分由高到低顺序排列，得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。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。评标委员会将根据评标标准和评标排序，推荐不超过三名中标候选人，并形成评标报告。

第四章 采购合同格式

请参照服务类政府采购合同参考范本订立采购合同。

合同编号：_____

政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：_____

甲方：_____

乙方：_____

签订地：_____

签订日期：_____年_____月_____日

年 月 日，（采购人名称）以（政府采购方式）对（同前页项目名称）项目进行了采购。经（相关评定主体名称）评定，（中标投标人名称）为该项目中标投标人。现于中标通知书发出之日起三十日内，按照采购文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经（采购人名称）（以下简称：甲方）和（中标供应商名称）（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

1.1 合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照采购文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 标的名称：_____；

1.2.2 标的数量：_____；

1.2.3 标的质量：_____。

1.3 价款

本合同总价为：¥ _____元（大写：_____元人民币）。

分项价格：

| 序号 | 分项名称 | 分项价格 |
|----|------|------|
|----|------|------|

1.6.4 任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.5 除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

1.6.6 如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.7 合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，可以选择下列第_____种方式解决：

1.7.1 将争议提交_____仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向_____（被告住所地、合同履行地、合同签订地、原告住所地、标的物所在地等与争议有实际联系的地点中选出的人民法院名称）_____人民法院起诉。

1.8 合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方：

乙方：

统一社会信用代码：
证号码：

统一社会信用代码或身份

住所：

住所：

法定代表人或
授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

法定代表人
或授权代表（签字）：

联系人：

约定送达地址：

邮政编码：

电话：

传真：

电子邮箱：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标供应商；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的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿；

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，

以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求,但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作,乙方应予积极配合;

2.4.2 合同履行期间,甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方,双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款

2.6 技术资料和保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要,向甲方了解有关情况,调阅有关资料等,甲方应予积极配合;

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等;

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意,任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料,包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等,并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系,并提供相关内部规章制度给甲方,以便甲方进行监督检查;

2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求,并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

在合同履行过程中,如果乙方遇到不能按时提供服务的情况,应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方;甲方收到乙方通知后,认为其理由正当的,可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

2.9.1 双方当事人协商一致,可以签订书面补充合同的形式变更合同,但不得违背采购文件确定的事项,且如果系追加与合同标的相同的服务的,那么所有补充合同的采购金额不得超过原合同价的 10%;

2.9.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

2.11.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的技术、服务、安全标准，组织对每一项技术、服务、安全标准的履约情况的验收，并出具验收书。

2.15.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的_____发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于_____个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 履约保证金

2.18.1 采购文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同专用条款约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同价 10% 的履约保证金；

2.17.2 履约保证金在合同专用条款约定期间内不予退还或者应完全有效，前述约定期间届满之日起_____个工作日内，甲方应将履约保证金退还乙方；

2.17.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.19 合同份数

合同份数按合同专用条款规定，每份均具有同等法律效力。

第五章 采购需求

项目名称：库车市第二人民医院购买后勤社会化服务项目

预算金额：3000000.00 元

合同履行期限：2 年，合同一年一签订。根据《财库[2014]37 号文》的相关规定，首年合同期满，供应商履约考核合格、下一年度预算已落实、服务内容与价格不改变的，采购人可与该供应商续签下一年合同。

库车市第二人民医院项目清单

| 序号 | 规范化项目名称 | 详细项目内容 | 人员配置要求 | 备注 |
|----|-------------------------|--|--------------|--|
| 1 | 污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维项目 | 该项目含甬疆院区、百灵院区 2 个污水处理站， 1. 污水处理站全套设施（含格栅、沉淀池、生化反应池、消毒设备等）的日常运行操作、定期维护保养、故障排查与维修；2. 污水处理工艺参数调控、水质达标监测与记录；3. 污染源自动检测设备（含采样装置、分析仪器、数据传输模块等）的日常巡检、校准、维护及故障修复；4. 确保污水处理站出水水质符合国家医疗废水排放标准，监测数据真实有效并按要求上传；5. 污水处理站及监测设备相关运维档案的建立与更新。 | 根据项目实际情况自行配置 | 其他费用包含各类消毒药品、其他费用包含各类试剂的费用及备用设备配件的费用 |
| 2 | 医疗污水自行监测项目 | 1. 按照国家医疗废水监测规范及医院环保管理要求，定期开展污水水质检测；2. 检查内容①余氯 每日；②悬浮物 每周；③色度、五日生化需氧量阴离子表面活性剂、石油类、动植物油、挥发酚、总氰化物 每季度；④沙门氏菌、志贺氏菌 半年；⑤总汞、总镉、总铬、六价铬、总砷、总铅 每季度；⑥总汞、总镉、总铬、六价铬、总砷、总铅、总 a 放射性、总 B 放射性、COD、氨氮、PH、流量、氨、臭气浓度、硫化氢、甲烷、氯气、臭气浓度、氨(氨气、硫化氢等等检测项目按照医院的排污许可证内检测项目为标准 3. 制定合理监测频次(如月度、季度、半年度等)，委托具备 CMA 资质的检测机构实施；4. 及时获取检测报告并提交医院相关部门，对检测不合格项协助分析原因并提出整改建议；5. 建立监测档案，留存检测报告及相关记录备查。 | 根据项目实际情况自行配置 | 检测内容包含按照医院的排污许可证所以自行检测项目，医疗污水自行监测项目自 2026 年 7 月 1 日开始服务。 |

| | | | | | |
|---|-------------------|--|--------------|-------------------|--|
| 3 | 医院保洁及绿化养护服务项目 | <p>一、保洁服务：1. 室内保洁：涵盖门急诊、住院部、医技科室、办公区域、走廊、楼梯、电梯轿厢、卫生间、会议室等所有室内区域的日常清扫、拖拭、擦拭；2. 室内垃圾（含生活垃圾、少量非感染性废弃物）的分类收集、转运至指定地点；3. 室内公共区域消毒消杀（按医院感染控制要求执行）；4. 玻璃、门窗、墙面、天花板的定期清洁；5. 特殊区域（如手术室外围、ICU 外围等）的保洁及消毒防护。二、绿化养护：1. 院内树木、灌木、草坪的日常养护，包括浇水、施肥、修剪、除草；2. 病虫害防治（采用环保药剂，避免影响医患健康）；3. 枯枝、落叶、杂草的清理；4. 节日花卉布置及绿植补植；5. 绿化设施（如花盆、花架、灌溉系统）的维护与检修。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 4 | 医院后勤设施设备综合运维服务项目 | <p>一、系统运维：1. 配电系统：保障 24 小时值班制，人员配备充足，高低压配电柜、变压器、电缆线路、照明设施等的日常巡检、定期维护保养、绝缘测试、故障抢修，确保电力供应稳定安全；2. 供水系统：水泵、水箱、供水管网、水表等的巡检、维护、清洗消毒、故障修复，保障生活用水及医疗用水正常供应，水质符合标准；3. 排水系统：排水管网、地漏、化粪池、集水井等的巡检、疏通、清掏，防止堵塞溢水；4. 空调及温控系统：中央空调、分体空调、通风设备、新风系统、冷却塔等的日常运行管理、定期清洗保养、滤网更换、制冷制热效果调试、故障维修，确保室内温湿度达标。二、特种设备巡检：1. 对电梯（配合专业维保）、压力容器、压力管道等特种设备开展日常巡检，记录运行状态；2. 发现异常及时上报并配合专业机构进行维修；3. 协助医院完成特种设备年检相关准备工作。三、其他日常维修：1. 建筑物主体及附属设施（如门窗、墙面、地面、栏杆、扶手等）的日常维修与小修；2. 办公家具、医用辅助家具（非医疗核心设备）的维修；3. 其他后勤相关零星维修服务，响应及时并按要求完成。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 5 | 医疗废物规范化处置及暂存间运维项目 | <p>1. 医疗废物分类收集：指导并协助临床科室按规范对感染性、病理性、损伤性、药物性、化学性医疗废物进行分类、危险废物、包装、标识；2. 院内转运：使用专用密闭转运工具，按指定路线、时间开展医疗废物院内转运，避免泄漏污染；3. 暂存间管理：负责医疗废物暂存间的日常清洁、消毒消杀、通风换气，确保符合环保及感控要求；4. 暂存设施设备运维：暂存间内冷藏设备、称重设备、监控设备、防护设施等的日常维护、故障上报与协助维修，承担必要的设施设备更新投入；5. 转出衔接：与具备资质的医疗废物处置单位对接，完成转运交接手续，留存交接记录；6. 建立医疗废物处置全流程档案，配合相关部门检查。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | 其他费用含消毒用品、日常防护用品。 | |

| | | | | | |
|---|--------------|---|-------------------------|--|--|
| 6 | 医院专用驾驶员服务项目 | <p>1. 负责医院公务用车、医疗急救辅助用车（非院前急救）的驾驶服务，包括行政公务出行、医护人员外派、患者转院（非急救）、医疗物资转运等；2. 严格遵守交通法规及医院车辆管理规定，确保行车安全；3. 负责车辆的日常清洁、检查（如油、水、电、轮胎等），发现问题及时上报并协助维修；4. 按调度要求准时出车，服从工作安排，保持良好服务态度；5. 妥善保管车辆证件、工具及随车物品，做好行车记录；6. 协助完成车辆年检、保险办理等相关事宜。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 7 | 医院电梯委托维保服务项目 | <p>1. 维保范围：甬疆院区 9 部电梯、百灵院区 11 部电梯（含客梯、医用电梯、货梯等）；2. 日常巡检：每日对电梯运行状态、安全装置（如门锁、限速器、缓冲器等）进行检查，记录运行参数；3. 定期维保：按电梯安全技术规范要求，开展月度、季度、半年度、年度维保工作，包括部件润滑、调整、清洁、测试；4. 故障维修：接到故障通知后快速响应，及时排查并修复电梯故障，减少停运时间；5. 安全检测：完成电梯年度安全检测，确保检测合格；6. 备件更换：及时更换老化、损坏的电梯部件（备件费用可约定包含或单独结算）；7. 建立电梯维保档案，提供维保报告，开展电梯安全使用培训指导。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | 服务内容按电梯维保（大包）标准，本次维保服务范围为甬疆院区 9 部电梯，百灵院区电梯当前维保服务周期至 2027 年 4 月 11 日结束。 | |
| 8 | 医院收费窗口服务外包项目 | <p>1. 门急诊收费服务：为患者提供挂号、就诊费用结算、医保报销对接、票据打印发放等服务；2. 住院部收费服务：办理患者入院登记、住院费用预收、费用查询、出院结算、医保及新农合报销核算、票据管理等业务；3. 严格执行医院收费标准及医保政策，确保收费准确无误；4. 规范使用收费系统，及时录入、核对收费信息，保障数据准确；5. 保持收费窗口及周边区域整洁，提供文明、高效、耐心的服务，解答患者及家属收费相关咨询；6. 按要求保管收费票据、现金及相关资料，做好对账、结账工作，确保账实相符；7. 配合医院财务部门开展收费监管、审计及相关数据统计工作。</p> | 5 个收费窗口 根据项目实际情况自行配置 | | |

| | | | | | |
|----|-----------------|--|--------------|--|--|
| 9 | 医院食堂餐饮服务外包项目 | <p>1. 人员配置：按要求配备大厨 1 名、小厨 3 名，及必要的帮厨；</p> <p>2. 餐饮供应：为医院职工、患者及家属提供早、中、晚三餐及必要的加餐、病号餐（按医嘱或营养需求制作）；</p> <p>3. 食材采购与管理：严格把控食材质量，从正规渠道采购，做好索证索票、入库验收、储存保管工作，杜绝变质食材；</p> <p>4. 烹饪制作：遵循食品安全操作规范，保证菜品卫生、营养、可口，合理搭配膳食；</p> <p>5. 食堂管理：保持食堂后厨、就餐区清洁卫生，定期开展消毒消杀；</p> <p>6. 餐具消毒：严格执行餐具清洗、消毒、保洁流程，确保符合食品安全标准；</p> <p>7. 成本控制：合理控制餐饮成本，制定合理餐费标准，接受医院监管；</p> <p>8. 食品安全管理：建立食品安全管理制度，防范食品安全风险，配合相关部门检查。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 10 | 医院消防系统维保及检测服务项目 | <p>一、消防维保服务：1. 消防设施设备范围：火灾自动报警系统、自动灭火系统（如喷淋、消火栓等）、应急照明、疏散指示标志、防火门、防火卷帘、消防电梯、消防泵房、消防联动控制系统等；</p> <p>2. 日常巡检：每日对消防设施运行状态进行检查，及时发现并处理隐患；</p> <p>3. 定期维保：按消防规范要求开展月度、季度、年度维保，包括部件测试、清洁、润滑、调整、维修；</p> <p>4. 故障修复：接到消防设施故障通知后及时响应，快速修复；</p> <p>5. 协助医院开展消防演练，提供技术支持。</p> <p>二、消防检测服务：1. 委托具备消防检测资质的机构，按国家消防规范对医院消防系统进行全面检测；</p> <p>2. 出具详细检测报告，明确合格项与不合格项；</p> <p>3. 对不合格项提出整改建议，协助医院完成整改验收；</p> <p>4. 配合医院完成消防年检相关工作。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 11 | 医院视频监控系统委托维保项目 | <p>1. 维保范围：院内所有监控摄像头、录像机、显示器、传输设备、存储设备、报警联动设备等；</p> <p>2. 日常巡检：定期检查监控设备运行状态、画面清晰度、存储完整性、传输稳定性；</p> <p>3. 设备维护：对监控设备进行清洁、调试、固件升级，及时更换损坏的摄像头、硬盘等部件；</p> <p>4. 故障维修：接到监控故障通知后及时排查，修复设备故障或传输问题，确保监控系统正常运行；</p> <p>5. 存储管理：保障监控录像存储时长符合医院安全管理要求，协助调取相关录像资料；</p> <p>6. 建立维保档案，提供维保记录及设备运行报告。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |
| 12 | 医院病媒生物防治消杀服务项目 | <p>1. 防治范围：医院所有室内外区域，包括门诊、住院部、医技科室、食堂、库房、污水处理站、垃圾站、绿化区域、卫生间等；</p> <p>2. 防治对象：老鼠、蚊子、苍蝇、蟑螂、蚂蚁等病媒生物；</p> <p>3. 消杀方式：采用符合国家环保及医院感控要求的药剂和器械，开展定期消杀（如月度、季度）及突击消杀（如发现病媒生物滋生时）；</p> <p>4. 预防措施：协助医院完善病媒生物预防设施（如防鼠网、防蝇帘、诱捕器等），提出环境整治建议；</p> <p>5. 效果监测：定期对消杀效果进行监测评估，根据监测结果调整消杀方案；</p> <p>6. 安全管理：消杀作业时设置警示标识，避免影响医患及职工安全，提供消杀药剂安全说明；</p> <p>7. 建立消杀档案，留存消杀记录、药剂合格证等资料，配合相关部门检查。</p> | 根据项目实际情况自行配置 | | |

| | |
|-------------------------|--|
| 项目要求：以上所有需求要符合现代医院管理需求。 | |
| 合计 | |

库车市第二人民医院后勤社会化服务一体化管理方案

目 录

一、方案总则

- (1) 编制目的与依据
- (2) 服务理念与目标
- (3) 服务范围与实施原则

二、专项服务管理要求

- (1) 污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维管理要求
- (2) 医疗污水自行检测服务管理要求
- (3) 保洁及绿化养护服务管理要求
- (4) 后勤设施设备综合运维服务管理要求
- (5) 医疗废物规范化处置及暂存间运维服务管理要求
- (6) 专用驾驶员服务管理要求
- (7) 电梯维保服务管理要求
- (8) 收费窗口服务管理要求
- (9) 食堂餐饮服务管理要求
- (10) 消防系统维保及检测服务管理要求
- (11) 视频监控系统维保服务管理要求
- (12) 病媒生物防治消杀服务管理要求

三、服务质量管理体系

- (1) 服务质量标准与考核管理
- (2) 投诉处理与反馈管理
- (3) 应急处置体系管理
- (4) 服务质量监督与评估机制

四、人力资源管理要求

- (1) 人员配置与资质要求
- (2) 人员培训与考核要求

- (3) 人员行为与服务规范

五、物资与设备管理要求

- (1) 物资采购与库存管理
- (2) 专用设备配置与维护
- (3) 耗材管控与成本管理

六、安全生产与合规管理

- (1) 安全生产管理要求
- (2) 医院感染控制合规要求
- (3) 环保合规与档案管理
- (4) 消防安全管理细则

七、服务合作与保障管理

- (1) 服务履约与承诺管理
- (2) 沟通协作机制
- (3) 服务升级与持续改进管理

一、方案总则

(1) 编制目的与依据

为进一步规范医院后勤社会化服务管理，提升后勤保障专业化、标准化、规范化水平，保障医院甬疆院区、百灵院区医疗诊疗工作有序开展，为患者、医护人员提供安全、整洁、高效的就医和工作环境，结合医院实际运营需求，制定本方案。本方案严格落实“目标呼应、标准统一、流程闭环、数据互通”核心要求，贯穿 12 项专项服务及各管理章节，确保各环节无脱节、无冲突，实现后勤社会化服务与医院医疗运营深度融合。

本方案严格依据《中华人民共和国特种设备安全法》《中华人民共和国食品安全法》《中华人民共和国消防法》《医疗机构水污染物排放标准》（GB 18466-2005）《医院感染管理办法》《医疗废物管理条例》《建筑消防设施的维护管理》《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022）等国家及地方相关法律法规、行业规范，同时结合上级行政主管部门对医疗机构后勤管理、感控防疫、环保安全等方面的工作要求，以及医院内部各项管理规定编制，为后续专项服务、质量管理、人力资源等各章节提供统一遵循，确保所有管理要求方向一致、有据可依。

(2) 服务理念与目标

1. 服务理念

以医疗服务为核心，以合规安全为底线，以精细高效为标准，通过专业化的后勤社会化服务，实现后勤保障与医疗运营深度融合，让医护人员专注医疗诊疗，让患者及家属享受优质就医体验，筑牢医院医疗服务的后勤保障根基。本理念贯穿方案全章节，作为 12 项专项服务开展、质量管理体系搭建、人力资源配置的核心导向，确保各环节服务不偏离医院核心需求。

2. 服务目标

核心目标：实现后勤社会化服务全流程标准化、运维服务零重大故障、安全管理零责任事故、服务质量零重大投诉，保障医院后勤保障体系高效、稳定、持续运行。本目标为各专项服务设定考核基准，为质量管理体系闭环运行提供方向，确保专项服务目标与总则核心目标高度呼应，无脱节。

质量目标：各专项服务合格率 100%，污水达标率、电梯正常运行率、消防设施完好率、监控系统运行率等关键指标达到 99.9% 以上，医院医护人员、患者及家属满意度达到 95% 以上。本目标细化为各专项服务的具体考核指标，与质量管理体系中的考核标准统一，实现“总则目标-专项指标-考核标准”的层层落地，确保数据互通。

合规目标：所有服务环节严格符合国家医疗、环保、消防、食安、感控等相关法规及上级行政单位管理要求，各类档案资料齐全、规范、可追溯，顺利通过各类行政部门监督检查与验收。本目标贯穿安全生产与合规管理、专项服务各章节，明确各章节合规底线，确保专项服务合规操作、质量管理合规监督、人力资源合规配置。

体验目标：持续优化医院就医环境与工作环境，通过精细化、人性化的后勤服务，提升患者就医获得感和医护人员工作幸福感，树立医院良好的社会形象。本目标联动专项服务、人力资源、服务合作等章节，引导专项服务优化服务细节、人力资源提升服务素养、服务合作强化持续改进，确保各章节围绕体验目标协同发力。

(3) 服务范围与实施原则

1. 服务范围：本方案覆盖医院甬疆院区、百灵院区两大院区全区域、全维度，包含门急诊、住院部、医技科室、办公区域、污水处理站、医疗废物暂存间、食堂、绿化区域、地下/地上公共区域、各类机房/泵房等所有区域，以及全院区

设施设备、专项系统、人员服务等所有后勤保障相关工作。具体涵盖 12 项专项服务，分别为：污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维、医疗污水自行检测、保洁及绿化养护、后勤设施设备综合运维、医疗废物规范化处置及暂存间运维、专用驾驶员服务、电梯维保、收费窗口服务、食堂餐饮服务、消防系统维保及检测、视频监控系统维保、病媒生物防治消杀，各专项服务范围明确、职责清晰，避免重叠与遗漏。

2. 实施原则

合规性原则：中标服务单位所有服务行为必须严格遵守国家及地方相关法律法规、行业规范，符合上级行政主管部门及医院的各项管理要求，坚守安全、感控、环保底线，确保所有服务环节合规合法、可追溯，合规要求贯穿各专项服务、质量管理、安全生产等全章节。

专业化原则：中标服务单位需配备专业的技术团队、服务人员及专用设备，按照医疗行业专业标准开展各项服务，确保服务的专业性和高效性，实现“人员-设备-服务”专业统一，联动人力资源、物资设备管理章节，满足各专项服务的专业需求。

责任化原则：明确中标服务单位的主体责任，对各项服务的质量、安全、合规承担全部责任，医院对服务过程进行全程监督、考核与管理，实现“责任到人、层层落实”，确保专项服务、质量管理、安全生产等各环节责任闭环，与服务质量管理体系、安全生产管理要求衔接一致。

市场化原则：通过社会化服务外包模式，引入专业服务资源，实现医院后勤管理的提质增效，合理控制后勤运营成本，联动物资与设备管理章节的耗材管控、成本管理要求，确保成本控制与服务质量协同提升，数据互通共享。

持续改进原则：中标服务单位需建立常态化服务改进机制，根据医院反馈、考核结果及医疗行业发展需求，持续优化服务流程、提升服务质量，联动服务合作与保障管理章节的服务升级要求，实现“监督-考核-反馈-改进”的闭环管理，确保方案持续完善、服务持续升级。

二、专项服务管理要求

本章节 12 项专项服务严格锚定总则核心目标、实施原则，紧扣“目标呼应、标准统一、流程闭环、数据互通”要求，每项专项服务均明确与总则目标的对应

关系，细化服务标准、考核指标，同步衔接服务质量管理体系的监督评估要求，联动人力资源、物资设备等章节，确保服务开展有方向、有标准、有支撑、有闭环。

(1) 污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维管理要求

1. 服务范围：医院甬疆院区、百灵院区 2 个污水处理站全套设施（格栅、沉淀池、生化反应池、消毒设备等）；全院区污染源自动监测设备（采样装置、分析仪器、数据传输模块等）的日常运维、保养、故障修复及合规管理，覆盖两大院区所有与污水处理、污染源监测相关的设施设备及全流程运维工作，与医疗污水自行检测服务范围衔接，避免职责交叉。

2. 核心管理要求

设施运行管理：中标单位需严格按照污水处理工艺要求及国家规范，确保污水处理站设施 24 小时连续、稳定运行，无擅自停运、违规操作行为。根据进水水量、水质变化，实时调整工艺参数，确保生化反应、消毒效果达到最佳状态，助力实现总则中“运维服务零重大故障”的核心目标。每日对设施运行状态进行巡检，每小时记录 1 次运行参数，每日形成《污水站运行日报表》上报医院后勤管理部门，运行记录与环保合规档案管理要求统一，确保数据可追溯。

水质监测与数据上传：每日对污水进水、出水的 PH、余氯、COD、氨氮等关键指标进行现场快速检测，每小时记录 1 次监测数据，确保数据真实、准确、完整。污染源自动监测设备需实时将监测数据上传至当地生态环境部门在线监控平台，无漏传、错报、篡改情况，数据上传率 100%，与医疗污水自行检测服务的检测数据互通，同步纳入环保合规档案，确保数据可追溯、可核查。

设备维保与故障处置：中标单位需制定完善的设施设备维保计划表，按计划开展日常维护、定期保养，所有维保工作留存完整记录与影像资料，与物资设备管理章节的专用设备维护要求统一。建立故障快速响应机制，设施设备出现故障后，现场人员 5 分钟内响应，一般故障 2 小时内修复，复杂故障 24 小时内完成修复，故障期间必须采取有效应急处理措施，确保污水不直排、水质不超标，呼应总则核心目标及服务质量管理体系的应急处置要求。

校准与检测配合：污染源自动监测设备每月进行一次零点校准、量程校准，每季度配合第三方检测机构进行精准校准，校准记录留存并按要求上传环保部

门。每季度配合环保部门开展监督性检测，确保检测结果合格，检测报告及时上报医院后勤管理部门，与医疗污水自行检测服务的检测配合要求衔接，确保校准、检测工作协同推进，数据互通。

档案与合规管理：建立污水处理站运维档案与污染源自动监测设备运维档案，实行电子化+纸质化双重管理，档案保存期限不少于5年，与安全生产与合规管理章节的环保合规、档案管理要求统一。档案包含运行记录、维保记录、校准记录、检测报告、故障处理记录等，资料完整、规范，方便医院及相关行政部门查阅、检查，确保合规可追溯。

消毒剂、备用配件及试剂管理：中标单位负责污水处理站消毒剂、污染源自动监测设备备用配件及各类试剂的采购、储存、使用、管理全流程工作，承担相关费用。消毒剂需选用符合国家环保标准、医疗污水消毒规范的产品，具备相应资质证明及检验报告，严禁使用不合格、国家禁用药剂；储存时分类存放，张贴明显标识，注明名称、有效期、使用方法及注意事项，做好防潮、防火、防泄漏措施，定期检查药剂有效期，及时更换过期药剂。在线监测设备备用配件（如采样头、传感器、传输模块、密封圈等）需按设备型号足额储备，确保故障时可快速更换，配件质量符合设备厂家标准，具备合格证明；各类检测试剂（如COD试剂、氨氮试剂、余氯试剂等）需选用与监测设备匹配的合格产品，按要求储存，确保试剂有效性，使用时严格遵循操作规范，做好使用记录。中标单位需建立消毒剂、备用配件及试剂管理台账，详细记录采购量、库存量、使用量、更换时间等信息，实行电子化+纸质化管理，每月上报医院后勤管理部门备案，医院有权对相关物资质量、台账进行抽查，与物资与设备管理章节的物资采购、耗材管控要求统一。

3. 考核指标

污水站设施正常运行率 $\geq 99.9\%$ ；出水水质达标率100%；监测数据上传率100%；故障响应时间 ≤ 5 分钟；一般故障修复时间 ≤ 2 小时；复杂故障修复时间 ≤ 24 小时；校准执行率100%；档案完整率100%；消毒剂、备用配件及试剂储备达标率100%，无不合格、过期物资。本指标严格对应总则质量目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(2) 医疗污水自行检测服务管理要求

1. 服务依据：中标单位需严格按照国家医疗废水监测规范、医院环保管理要求及医院排污许可证核定的检测项目、检测频次开展医疗污水自行检测服务，呼应总则合规目标，确保检测工作合法、合规、有效，贴合甬疆院区（传染病院区）、百灵院区的差异化需求，与污水处理站运维服务的合规要求统一。

2. 核心管理要求

检测机构要求：中标单位需筛选具备 CMA 计量认证资质、且有医疗污水（含传染病医院医疗污水）检测丰富经验的第三方检测机构完成。中标单位与选定机构签订规范的检测委托协议，明确检测项目、频次、报告交付时间、质量要求等，确保检测工作规范化开展，与总则专业化原则、物资设备管理的采购要求衔接一致。

检测计划与执行：中标单位需制定详细的医疗污水自行检测计划表，明确日常、周、季度、半年及按需检测的项目、频次、点位，其中甬疆院区作为传染病院区，需按传染病医院标准增加检测项目、提高检测频次，严格按照计划执行，不减少检测项目、不降低检测频次、不更改检测点位。检测计划需在污水站公告栏张贴，接受医院监督，与污水处理站运维的检测要求衔接，确保检测计划与设施运行节奏匹配，检测内容要按照医院的排污许可证为准。

采样与报告管理

中标单位需安排专人配合第三方机构开展现场采样，提前做好采样点清理、设备准备，采样过程做好可追溯记录。其中甬疆院区采样需严格遵守传染病防控要求，采样人员穿戴全套防护用品，采样工具专人专用、单独消毒，避免交叉污染。确保第三方机构在检测完成后 3 个工作日内出具检测报告，中标单位对报告进行初审后，1 个工作日内提交医院后勤管理部门及环保管理部门，同时做好报告归档。检测报告需真实、准确、完整，无虚假数据、无遗漏项目，与污水处理站运维的监测数据互通，同步纳入环保合规档案，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。

不合格项闭环管理：若检测结果出现不合格项，中标单位需立即上报医院相关部门，联合污水处理站运维团队、第三方检测机构分析不合格原因，24 小时内制定科学、可行的整改方案，组织落实整改工作。其中甬疆院区若出现粪大肠菌群、肠道致病菌、结核杆菌等传染病相关指标不合格，需立即启动应急防控措施。

施，扩大检测范围、增加检测频次，同步配合医院感染控制部门做好防控工作，整改完成后，立即委托第三方机构进行复检，确保复检合格，形成《不合格项整改报告》上报医院留存，实现“检测-反馈-整改-复核”的闭环管理，呼应总则持续改进原则及服务质量管理体系的应急处置、投诉反馈要求。

检测档案管理：建立医疗污水自行检测档案，实行“一户一档”管理，包含检测委托协议、采样记录、检测报告、整改报告、复检报告等，其中甬疆院区需单独建立传染病医院医疗污水检测专项档案，详细记录防控相关检测数据及处置情况。档案实行电子化+纸质化保存，保存期限不少于5年，与安全生产与合规管理章节的环保合规、档案管理要求统一，档案资料完整、规范，方便医院及相关行政部门查阅、检查，确保合规可追溯。

3. 考核指标

检测计划执行率 100%（甬疆院区按传染病医院标准执行）；检测报告及时交付率 100%；不合格项整改完成率 100%；检测档案完整率 100%；医院对检测服务满意度 $\geq 95\%$ ；甬疆院区传染病相关检测指标合格率 100%。本指标对应总则质量目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(3) 保洁及绿化养护服务管理要求

1. 服务范围

医院甬疆院区、百灵院区所有室内区域（门急诊、住院部、医技科室、办公区域、走廊、楼梯、电梯轿厢、卫生间、会议室等）的保洁、消毒服务；两大院区所有绿化区域（树木、灌木、草坪、花盆、花架等）及绿化设施的养护服务，覆盖全院无死角，与后勤设施设备综合运维服务中的绿化设施运维范围衔接，避免职责交叉。

2. 核心管理要求

保洁服务管理

日常保洁：中标单位需根据院区面积、区域人流量制定精细化保洁计划，早班人员在 9:00 前完成各区域地面首次清扫、拖拭，中班人员按频次开展巡回清扫，重点区域（门急诊大厅、住院部走廊、电梯轿厢）每 1 小时清扫 1 次，其他区域每 2 小时清扫 1 次，突发情况随时清理，确保地面无垃圾、无积水、无污渍。

每日对门窗把手、扶手、电梯按钮等高频接触部位擦拭 2 次，使用医用消毒湿巾，确保清洁无污渍。其中甬疆院区作为传染病院区，保洁频次翻倍，重点区域每 30 分钟清扫 1 次，高频接触部位每 2 小时擦拭 1 次，严格落实传染病防控保洁要求。本要求呼应总则专业化、合规性原则，助力实现体验目标。

消毒消杀：严格按照医院感染控制要求制定《保洁消毒消杀计划表》，常规消毒每日对公共区域使用 500mg/L 含氯消毒剂喷洒/拖拭 1 次，高频接触部位每 4 小时消毒 1 次；重点消毒区域（门急诊大厅、发热门诊外围、住院部病房门口等）每日消毒 2 次，使用 1000mg/L 含氯消毒剂，消毒后做好标识，注明消毒时间、消毒人。其中甬疆院区作为传染病院区，消毒消杀标准按传染病医院防控要求执行，常规消毒每日 2 次，高频接触部位每 1 小时消毒 1 次，重点区域（病房、诊疗区域、卫生间）每日消毒 4 次，使用 2000mg/L 含氯消毒剂，消毒后进行效果监测，确保消毒效果达标；所有消毒工作做好可追溯记录，与病媒生物防治消杀服务的消毒要求衔接，确保标准统一、流程闭环。

垃圾转运：室内垃圾实行分类收集，使用带盖垃圾桶，垃圾桶每日清理 2 次，套双层垃圾袋，清理后对垃圾桶内外彻底消毒。垃圾及时转运至院区指定垃圾站，不积压、无异味，垃圾转运率 100%。其中甬疆院区垃圾按传染病医疗垃圾与生活垃圾严格分类，使用专用密闭转运工具，转运后对工具进行彻底消毒，转运路线避开人流密集区域，转运人员穿戴全套防护用品，确保无交叉污染。本要求与医疗废物规范化处置服务的垃圾管理要求衔接，避免职责重叠。

专项保洁与特殊区域管理：每日对所有室内玻璃、门窗擦拭 1 次，每月对墙面、天花板清洁 1 次；卫生间及电梯实行“专人值守+巡回清洁”，每日清洁不少于 4 次，做到地面无积水便池无污垢、空气无异味。手术室外围、ICU 外围等特殊区域设置专用保洁工具，实行“一区域一工具”，保洁人员穿戴专用防护用品；医技科室保洁需配合科室要求，避免触碰医疗设备，使用专用消毒剂，清洁后经科室负责人确认。其中甬疆院区所有诊疗区域、病房均按特殊区域管理，实行“一病房一工具”，保洁人员每日进行健康监测，穿戴防护服、护目镜、口罩、手套等全套防护用品，清洁消毒后及时脱卸防护用品并按规范处理，避免职业暴露。本要求呼应总则合规性原则及人力资源管理的人员行为规范。

健康保障管理

中标单位需建立保洁、绿化人员健康管理机制，每日对所有工作人员进行体温监测、健康问询，建立健康台账，定期开展职业健康培训，普及传染病防控知识、个人防护技巧，配备充足的防护用品（防护服、护目镜、口罩、手套、消毒用品等），确保工作人员职业健康安全。

绿化养护服务管理

日常养护：中标单位需根据季节、绿植品种制定科学的浇水、施肥、修剪、除草计划，春季/秋季每 7 天浇水 1 次，夏季每日早晚浇水 3 次；每年春季、秋季各施肥 1 次，薄肥勤施；树木每年冬季修剪 1 次，灌木每月修剪 1 次，草坪每 15 天修剪 1 次；绿化区域每周除草 1 次，杂草覆盖率低于 5%。所有养护工作确保绿植造型整齐、无枯枝败叶，养护后及时清理枝叶，不堆积。本要求呼应总则专业化原则及体验目标，提升院区环境美观度。

病虫害防治：坚持“预防为主、科学消杀”原则，每月对绿植进行 1 次病虫害巡查，发现苗头及时处理。选用环保低毒药剂（生物农药、植物源农药），严禁使用高毒、高残留药剂，消杀前做好警示标识，选择非就医高峰时段作业，消杀后及时通风，留存完整消杀记录。本要求与病媒生物防治消杀服务的药剂管理、作业要求衔接，确保标准统一、流程闭环。

绿化设施与景观管理：每月对花盆、花架、灌溉系统等绿化设施检查 1 次，发现损坏、漏水及时维修，确保设施完好可用。每季度对枯萎、死亡的绿植进行补植，选择适应当地气候、易养护的品种，确保绿化区域无裸露土地。根据春节、中秋、国庆等节日及医院重大活动，在门急诊大厅、住院部入口等区域布置花卉，选用鲜艳、易养护的品种，节日后及时更换，保持院区美观，呼应总则体验目标，提升患者就医体验。

服务保障要求：中标单位需为保洁、绿化人员配备专用工具，实行工具专人专用、定期更换；每月对保洁人员开展医院感染控制、消毒消杀知识培训，考核合格后方可上岗。保洁绿化主管每日对各区域工作进行抽查，领班每 2 小时现场检查，发现问题立即整改，每日形成《保洁绿化质量检查记录表》上报医院。遇雨雪、大风等恶劣天气或疫情等突发情况，立即启动应急处理措施，确保院区环境整洁、通行安全。本要求联动人力资源、物资设备、服务质量管理等章节，确保服务开展有支撑、有监督、有闭环。

3. 考核指标

保洁服务：公共区域清洁合格率 100%，消毒消杀执行率 100%（甬疆院区按传染病医院标准执行），垃圾及时转运率 100%，特殊区域保洁合规率 100%；绿化养护服务：绿植存活率 $\geq 98\%$ ，病虫害发生率 $\leq 5\%$ ，绿化区域整洁率 100%，节日花卉布置满意度 $\geq 95\%$ ；工作人员健康管理达标率 100%，无因工作原因导致的健康安全事故。本指标对应总则质量目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(4) 后勤设施设备综合运维服务管理要求

1. 服务范围

医院两大院区配电系统、供水系统、排水系统、空调及温控系统、集中供暖系统；特种设备（电梯、压力容器、压力管道）；建筑物主体及附属设施、办公/医用辅助家具等所有后勤设施设备的日常巡检、维护、保养、故障抢修及全生命周期管理。本范围统筹衔接电梯维保、消防系统维保等专项服务的设备运维职责，明确本专项服务的核心职责，避免职责交叉，呼应总则服务范围要求。

2. 核心管理要求

通用运维管理要求

中标单位需组建专业技术型运维团队，所有人员持相应特种作业操作证上岗，实行 24 小时值守制，确保设施设备全天候得到保障。为每台设备建立独立的“设备档案”，包含设备参数、运行记录、维保记录、故障处理记录、年检记录等，实行电子化管理，与物资设备管理章节的专用设备维护、档案管理要求统一，确保数据可追溯。制定完善的设施设备维保计划，按计划开展日常巡检、定期保养，所有运维工作留存完整记录与影像资料，接受医院监督检查，呼应总则专业化、责任化原则。

各系统专项运维管理要求

配电系统：实行 24 小时值班制，值班人员每 2 小时对高低压配电柜、变压器、发电机、电缆线路、照明设施进行巡检，做好巡检记录，每日形成《配电系统运行日报表》。每月对配电柜进行除尘、紧固接线端子，每季度对变压器进行绝缘测试，每年对电缆线路进行绝缘电阻测试。建立电力故障快速响应机制，接到故障通知后 5 分钟内出发，一般故障 30 分钟内修复，重大故障立即协调应急

发电设备，确保手术室、ICU、急诊等关键区域电力供应，24小时内完成故障修复。配电房实行封闭式管理，设置警示标识，配备合格的消防器材、绝缘工具，绝缘工具定期校验。本要求与安全生产与合规管理章节的安全生产、消防安全要求衔接，确保合规运行。

供水系统：每日对水泵、水箱、供水管网、水表进行巡检，每周对水泵进行试运行，确保备用泵正常可用。每月对水泵进行润滑、保养，每半年对生活水箱、医疗用水水箱进行全面清洗、消毒，并委托第三方检测机构对水质进行检测，确保水质符合《生活饮用水卫生标准》（GB 5749-2022），检测报告及时上报医院。供水管网、水泵出现故障后30分钟内到达现场，一般漏水故障1小时内修复，水泵故障2小时内修复，故障期间采取应急供水措施，确保医院生活用水及医疗用水正常供应。本要求与污水处理站运维、医疗污水自行检测服务的供水、水质要求衔接，确保数据互通、标准统一。

排水系统：每周对排水管网、地漏、化粪池、集水井进行巡检，每月对地漏、排水管网进行疏通，每季度对化粪池、集水井进行清掏，清掏工作委托具备资质的单位进行，清掏后及时清理现场并做好消毒处理。在排水口设置过滤网，防止杂物进入管网，发现堵塞及时疏通，避免溢水造成医院环境污染或通行安全问题。本要求与污水处理站运维服务的排水管理要求衔接，确保排水系统运维全流程闭环。

空调及温控系统：根据季节变化及医院需求及时开启空调系统，安排专人监控运行状态，调整温湿度，确保室内夏季24-26℃、冬季20-22℃。每月对空调滤网、出风口进行清洗，每季度对中央空调冷却塔、冷凝器进行清洗除垢，每年对新风系统、通风设备进行全面清洗、消毒，并对空调送风质量进行检测，确保符合医院感控要求。空调系统出现故障后30分钟内到达现场，一般故障1小时内修复，复杂故障24小时内修复，故障期间采取临时通风、降温/取暖措施。本要求与服务质量管理体系的应急处置要求衔接，确保突发情况快速处置。

集中供暖系统：负责医院两大院区集中供暖系统（锅炉、换热站、供暖管网、散热设备等）的日常巡检、维护、保养及故障抢修，确保供暖期系统正常运行。实行24小时值守制，供暖前30天完成系统全面检查、调试、注水、打压，排查管网泄漏、设备故障等隐患，确保供暖按时启动；供暖期间，每日对锅炉、换热

站设备进行巡检，每 2 小时记录一次运行参数（水温、压力等），每日形成《集中供暖系统运行日报表》上报医院后勤管理部门。定期对供暖管网进行巡检，及时修复泄漏、堵塞问题，确保管网通畅；每月对散热设备进行检查、排气，确保散热效果。供暖结束后，对系统进行全面清洗、除锈、保养，做好设备封存，留存完整记录。建立供暖故障快速响应机制，接到故障通知后 30 分钟内到达现场，一般故障 1 小时内修复，复杂故障 24 小时内修复，故障期间采取临时供暖措施，确保住院患者、医护人员供暖需求。锅炉运维严格遵守特种设备管理规定，定期进行年检、校准，确保合规运行。

特种设备巡检：每日对电梯、压力容器、压力管道进行巡检，检查运行状态、安全附件是否正常，做好巡检记录，发现异常立即上报医院及专业维保机构。接到特种设备故障通知后，立即到达现场配合专业维保机构开展工作，做好现场安全防护。提前整理特种设备技术资料、运行记录，协助医院完成特种设备年检的资料提交、现场配合工作，确保特种设备顺利通过年检，取得使用登记证。本要求与电梯维保服务的专项管理要求衔接，明确分工、避免交叉，呼应总则合规性原则。

其他日常维修：每日对建筑物主体及附属设施（门窗、墙面、地面、栏杆等）进行巡检，发现损坏、松动及时维修，一般维修当日完成，复杂维修 3 个工作日内完成。对办公/医用辅助家具、水龙头、门锁等零星维修实行“随报随修”，响应时间不超过 30 分钟，维修完成后经医院相关部门验收合格。本要求呼应总则核心目标，确保后勤保障高效、及时，提升医护人员工作便利性。

小额维修维保费用管理要求

针对单件/单项 500 元及以下的后勤设施设备维修维保项目，由中标单位全额承担相关费用，具体管理要求如下：

1. 中标单位需建立《500 元及以下小额维修维保项目台账》，对所有该类项目进行单独登记，包含维修维保时间、设备名称、故障描述、维修措施、耗材使用、费用金额、验收人等信息，做到记录完整、可追溯。

2. 该类项目的维修维保耗材由中标单位自行采购，耗材需符合国家相关质量标准，确保维修维保质量，医院有权对耗材质量进行抽查检验。

3. 中标单位需储备该类项目常用的易损配件（如水龙头、灯泡、开关、阀门、

空调滤网等），确保小额维修维保项目能够快速响应、及时修复，不影响医院正常运营。

4. 该类项目维修维保完成后，由科室负责人员现场验收，验收合格后在台账上签字确认，验收不合格的，中标单位需无条件重新维修，直至验收合格。

500 元以上维修维保项目管理要求

针对单件/单项 500 元以上的后勤设施设备维修维保项目，实行服务鉴定及分级管理，具体要求如下：

1. 中标单位在巡检或接到维修需求后，若判断维修维保项目费用超过 500 元，第一时间上报医院后勤后勤保障科，提交《维修维保项目鉴定申请》，详细说明设备故障情况、维修方案、预估费用、所需配件及维修时限。

2. 医院后勤后勤保障科接到申请后，组织专业人员对项目进行鉴定，确认故障真实性、维修方案合理性及费用预估准确性，形成《维修维保项目鉴定报告》，明确鉴定意见及审批结果。

3. 经鉴定审批同意后，该项目所需的维修服务由中标单位按审批的维修方案执行，维修过程严格遵循相关操作规范，留存完整的维修记录、影像资料；所需配件由医院负责统一采购，中标单位可提供配件型号、规格、质量标准等建议，配合医院完成配件采购、验收及更换工作。

4. 维修完成后，由医院后勤管理部门组织验收，验收合格后，中标单位提交维修费用结算申请，按合同约定结算维修服务费用；验收不合格的，中标单位需按鉴定方案无条件重新维修，直至验收合格，由此产生的额外服务费用由中标单位承担。

5. 中标单位需建立《500 元以上维修维保项目台账》，详细记录项目鉴定情况、维修过程、配件使用、验收结果、费用结算等信息，每月上报医院后勤管理部门备案，接受医院监督检查。

应急保障要求：中标单位需在院区设置设备配件仓库，储备充足的常用易损配件，配备应急发电设备、应急水泵等应急设备，定期试运行，确保突发故障时能够及时启用。我方总部技术部门需为项目提供 24 小时技术支持，解决复杂设备故障，定期组织技术培训，提升运维团队专业能力。本要求呼应总则应急处置目标及服务质量管理体系的应急处置体系管理要求，确保突发情况快速处置，保

障医院正常运营。

3. 考核指标

配电系统正常供电率 $\geq 99.99\%$ ，故障响应时间 ≤ 5 分钟；供水系统正常供水率 $\geq 99.9\%$ ，水质检测合格率 100%；空调系统设备正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，室内温湿度达标率 100%；集中供暖系统正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，室内温度达标率 100%；综合维修响应时间 ≤ 30 分钟，维修合格率 100%，500 元及以下小额维修维保项目台账完整率 100%，500 元以上维修维保项目鉴定、执行合规率 100%；特种设备巡检执行率 100%，年检通过率 100%。本指标对应总则质量目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(5) 医疗废物规范化处置及暂存间运维服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有科室医疗废物分类收集、院内转运；两大院区医疗废物暂存间全区域管理及暂存间内冷藏、称重、监控、防护等设施设备运维；与外部具备资质处置单位的转运衔接全流程管理。本范围严格遵循总则服务范围要求，与保洁服务的垃圾转运、后勤设施设备综合运维的暂存间设施运维职责衔接，明确分工、避免交叉。

2. 核心管理要求

人员与资质要求：中标单位服务团队成员均需经医疗废物处置专业培训、医院感控培训合格后上岗，持健康证，暂存间实行专人值守制，在非工作时段，按照医院规定做好暂存间的安全管控、应急响应等工作，确保全流程操作符合规范。本要求呼应总则专业化原则及人力资源管理的人员资质、培训要求，确保人员专业、操作合规。

医疗废物分类收集与指导：中标单位需安排专人对全院各科室进行每日巡回指导，确保医护人员按规范将感染性、病理性、损伤性、药物性、化学性医疗废物分类放置，严禁混放、混装，对不规范操作现场纠正并记录。医疗废物包装需符合标准，感染性废物用黄色医疗废物袋，损伤性废物用专用锐器盒，包装密封无泄漏，锐器盒装满 3/4 即密封；每包/盒医疗废物需粘贴规范标识，注明科室、产生日期、废物类别、重量、收集人，标识信息完整、清晰。各科室医疗废物收集点设置专用带盖容器，每日清洁消毒 2 次，无垃圾积压、无异味、无泄漏，做

好防渗漏、防鼠虫措施，与病媒生物防治消杀服务衔接，确保无病媒生物滋生。本要求呼应总则合规性原则及医院感染控制要求，确保分类合规、操作规范。

院内转运管理：使用密闭、防渗漏、防刺穿的专用医疗废物转运车，转运车每日清洁消毒 2 次，每次转运后立即消毒，做好消毒记录，转运工具专用，不得挪作他用。制定固定的院内转运路线，避开门诊、住院部人流密集区域，转运时间为每日 2 次集中转运，严禁在非指定时间、路线转运。转运员与科室医护人员进行双人交接，核对医疗废物类别、数量、重量，填写《医疗废物院内转运交接记录表》，双方签字确认，转运过程全程密闭，避免遗撒、泄漏，若发生泄漏立即启动应急处理预案。本要求与服务质量管理体系的应急处置体系管理衔接，确保突发情况闭环处置。

暂存间管理：暂存间管理员每日对暂存间地面、墙面、操作台进行 2-3 次清洁消毒，使用 1000mg/L 含氯消毒剂拖拭/喷洒；每日通风不少于 4 次，每次不少于 30 分钟。医疗废物按类别分区存放，标识清晰，存放时间不超过 48 小时，严禁露天存放。暂存间设置明显的医疗废物警示标识，配备充足的防护用品，管理员操作时全程穿戴，操作后按规范做好手卫生；暂存间内无无关物品，做到“专人、专间、专物”。本要求与保洁消毒、病媒生物防治服务衔接，确保暂存间环境整洁、无病媒生物滋生，符合环保合规要求。

暂存间设施设备运维：每日对暂存间冷藏设备、称重设备、监控设备、防护设施等进行巡检，记录设备运行状态，冷藏设备温度保持在 2-8℃，每日记录至少 2 次温度。发现设备异常（如冷藏温度超标、称重不准、监控失灵等），立即启动应急处置，现场人员 5 分钟内响应，一般故障 2 小时内修复，复杂故障 24 小时内完成修复，故障期间采取临时替代措施（如启用备用冷藏设备、人工值守监控），确保医疗废物储存安全，同时上报医院后勤管理部门及感控部门，做好故障处理记录。冷藏设备每周进行一次全面清洁、除霜，每季度委托专业机构进行校准，确保设备运行精准；称重设备每周校准 1 次，监控设备 24 小时正常运行，无死角、无中断，录像保存期限不少于 180 天，与视频监控系统维保服务衔接，确保监控设备运维闭环。防护设施（如防渗漏托盘、防护手套、防护服、应急消毒用品等）每日检查，及时补充、更换，确保完好可用，与物资设备管理章节的耗材管控要求统一。

与外部处置单位衔接管理：明确转运时间、交接流程、责任划分等内容，呼应总则专业化、合规性原则。每日按约定时间与外部处置单位进行医疗废物交接，交接时双方核对医疗废物类别、数量、重量，查验包装、标识合规性，填写《医疗废物转移联单》《医疗废物交接记录表》，系统上报相关计划及更改，双方签字确认，联单留存完整，保存期限不少于5年，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。交接过程全程在监控范围内进行，严禁擅自丢弃、遗撒、倒卖医疗废物，严禁将医疗废物与生活垃圾、其他废物混装转运。若外部处置单位未按约定时间转运，中标单位需立即督促，并及时上报医院，同时采取临时储存措施，确保医疗废物存放不超过48小时；若交接过程中发现医疗废物包装破损、标识不全等问题，立即退回相关科室整改，整改合格后方可交接。

应急处置与异常管理：制定医疗废物泄漏、丢失、遗撒等突发情况应急处置预案，明确应急响应流程、责任人员、处置措施，与服务质量管理体系的应急处置体系管理要求衔接。若发生医疗废物泄漏，立即隔离泄漏区域，设置警示标识，禁止无关人员进入，处置人员穿戴全套防护用品，使用专用工具收集泄漏物及被污染的物品，放入黄色医疗废物袋密封，按感染性医疗废物处置，同时对泄漏区域用2000mg/L含氯消毒剂反复消毒，直至消毒合格，做好应急处置记录。其中甬疆院区若发生传染病相关医疗废物泄漏，需扩大隔离范围，增加消毒频次，同步配合医院感染控制部门做好防控工作，防止交叉感染。若发生医疗废物丢失、被盗，立即上报医院及当地卫生健康、环保部门，启动应急预案，配合相关部门调查处理，承担相应责任。

档案与追溯管理：建立医疗废物规范化处置全流程档案，实行电子化+纸质化双重管理，保存期限不少于5年，与安全生产与合规管理章节的环保合规、档案管理要求统一。档案包含医疗废物分类收集记录、转运交接记录、暂存记录、设施设备运维记录、应急处置记录、与外部处置单位的交接记录、转移联单、人员培训记录、健康体检记录等，资料完整、规范、可追溯。每日汇总医疗废物处置相关记录，形成《医疗废物处置日报表》，每月形成《医疗废物处置月报表》，上报医院后勤管理部门及感控部门，确保数据可查、可追溯，与总则“流程闭环、数据互通”核心要求一致。

人员管理与培训：中标单位需建立医疗废物处置人员专项管理机制，实行“专

人负责、定期培训、定期考核”，与人力资源管理章节的人员培训、考核要求衔接。每月组织一次医疗废物处置规范、感控知识、应急处置技能培训，每季度进行一次考核，考核不合格者暂停上岗，重新培训考核合格后方可上岗；每半年组织一次人员健康体检，重点排查传染病相关指标，体检不合格者立即调离岗位，确保人员健康符合岗位要求。医疗废物处置人员需严格遵守操作规范，穿戴专用防护用品，做好个人防护，严禁违规操作，杜绝职业暴露；若发生职业暴露，立即按医院感控要求进行处置，同时上报医院及中标单位，由中标单位承担相应医疗费用及后续处置责任。

3. 考核指标

医疗废物分类合规率 100%，包装、标识合格率 100%；院内转运合规率 100%，无遗撒、泄漏情况；暂存间清洁消毒执行率 100%，医疗废物存放时间≤48 小时；暂存设施设备正常运行率≥99.9%，温度达标率 100%；与外部处置单位交接合规率 100%，转移联单完整率 100%；应急处置响应时间≤5 分钟，处置合格率 100%；档案完整率 100%；人员培训考核合格率 100%，健康管理达标率 100%，无职业暴露事故、医疗废物丢失、倒卖等违规情况。本指标对应总则质量目标、合规目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(6) 专用驾驶员服务管理要求

1. 服务范围

负责医院甬疆院区、百灵院区专用车辆（含救护车除外的公务用车、物资转运车、患者接送车等）的驾驶、日常保养、安全检查及车辆合规管理；配合医院完成各类物资转运、人员接送、公务出行等任务，覆盖两大院区所有专用车辆的全流程服务，与后勤设施设备综合运维服务中的车辆运维职责衔接，明确分工、避免交叉，呼应总则服务范围要求。

2. 核心管理要求

人员资质与行为规范：中标单位配备的专用驾驶员需持有相应准驾车型驾驶证，驾龄满 5 年以上，无重大交通事故记录、无酒驾醉驾记录、无违法违规驾驶行为，持有效健康证上岗，经医院安全培训、服务规范培训合格后，方可开展工作，与人力资源管理章节的人员资质、培训要求衔接。驾驶员需严格遵守交通法规及医院规章制度，着装整洁、言行文明、服务热情，严禁迟到、早退、脱岗，

严禁私自用车、转借车辆，严禁酒后驾车、疲劳驾车、超速行驶，严禁在车内吸烟、堆放杂物，维护车辆整洁及医院形象，呼应总则专业化、责任化原则及人员行为规范要求。

车辆管理与维护：驾驶员每日出车前、收车后对车辆进行全面检查，包括轮胎气压、刹车系统、转向系统、油量、水箱、灯光等，做好检查记录，发现异常立即上报，严禁驾驶故障车辆上路。每日对车辆进行一次清洁（内外清洁），每月配合后勤设施设备综合运维团队对车辆进行一次常规保养，每季度进行一次全面检修，做好车辆保养、检修记录，建立车辆运维档案，与物资设备管理章节的专用设备维护、档案管理要求统一。车辆需按规定停放至指定区域，做好防盗、防火、防损坏措施，严禁随意停放，车辆钥匙由专人保管，做好领用、归还登记。

任务执行要求：驾驶员需严格按照医院调度指令执行任务，服从调度安排，提前到达指定地点，确保任务按时完成。执行物资转运任务时，需核对物资名称、数量、目的地，确保物资完好无损、转运安全，尤其是医疗物资、试剂等特殊物资，需按要求做好保温、防破损措施，转运完成后与接收方签字确认，做好转运记录。执行人员接送任务时，需热情接待、文明服务，确保乘车人员安全、舒适，严格遵守乘车纪律，不随意更改行车路线。执行公务出行任务时，需提前规划行车路线，避开拥堵路段，确保按时到达目的地，做好公务出行记录。

安全管理与应急处置：中标单位需建立驾驶员安全管理制度，定期组织驾驶员开展交通安全培训、应急处置培训，提升驾驶员安全意识及应急处置能力，与安全生产与合规管理章节的安全生产要求衔接。若发生交通事故，驾驶员需立即保护现场，抢救受伤人员，及时上报医院及交警部门，同时通知中标单位，配合做好事故处理、理赔等相关工作，严禁逃逸、隐瞒事故。若车辆在行驶过程中出现故障，立即靠边停车，设置警示标识，联系维修人员进行维修，同时上报调度部门，调整任务安排，确保任务不受影响。

合规与档案管理：驾驶员需严格遵守车辆年检、保险、违章处理等相关规定，配合医院完成车辆年检、保险办理等工作，及时处理车辆违章，相关费用由中标单位承担。建立驾驶员管理档案及车辆管理档案，包含驾驶员资质证明、培训记录、考核记录、健康体检记录；车辆行驶证、保险单、保养记录、检修记录、行车记录、违章处理记录等，档案实行电子化+纸质化管理，保存期限不少于3年，

与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一，确保合规可追溯。

3. 考核指标

车辆正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，故障发生率 $\leq 0.1\%$ ；任务执行准时率 100%，任务完成合格率 100%；交通违章率为 0，无重大交通事故；车辆清洁率 100%，保养、检修执行率 100%；驾驶员服务满意度 $\geq 95\%$ ，培训考核合格率 100%，无违规操作、私自用车等情况；档案完整率 100%，合规率 100%。本指标对应总则质量目标、核心目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(7) 电梯维保服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有电梯（含客梯、货梯、医用电梯等）的日常维保、定期检测、故障抢修、安全评估及合规管理，按照《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（总局令第 74 号）及《特种设备使用管理规则》（TSG 08-2026）法规落实日巡查、周管控、月调度工作制度、定期配合院方开展电梯突发事件应急演练及定期培训工作、配合单位迎接各级关于安全生产方面检查工作；电梯机房、井道、轿厢等相关设施设备的维护保养；电梯安全附件、安全保护装置的校验、检修需按照《电梯监督检验和定期检验规则》（TSG T7001-2023）规范落实；电梯应急救援全流程服务，与后勤设施设备综合运维服务中的电梯巡检职责衔接，明确分工（我方负责日常巡检（与服务方开展日巡查不冲突），中标单位负责专业维保，落实日巡查、周管控、月调度工作（含参与单位组织月调度专题会议），避免交叉，呼应总则服务范围要求。

2. 核心管理要求

资质与团队要求：中标单位需具备或委托电梯维保相应资质【1、营业执照（独立法人，经营范围含：电梯安装、维修、保养、特种设备维护）；2、特种设备生产许可证（电梯安装含修理） 许可项目：电梯安装（含修理）（修理含维保）】，配备专业的电梯维保团队，所有维保人员持有效电梯作业人员证上岗，【 1、项目负责人/安全总监：工程师职称+5 年以上维保经验/2、维保人员：全员持 特种设备作业人员证（电梯修理 T 证）、双人上岗、在有效期；3、专职质检员： ≥ 2 人；4、全员社保、全职、无挂靠】尤其是医用电梯维保经验，与

总则专业化原则及人力资源管理的人员资质要求衔接。维保团队实行 24 小时值守制，确保电梯故障能够快速响应、及时处置（到场进行故障排除检修等作业时先与院内相关负责人对接，做好个人防护同时双人作业），同时配备充足的维保工具、备用配件，满足日常维保及应急抢修需求，与物资设备管理章节的专用设备维护、耗材管控要求统一，入场前需签订年度安全责任协议，维修等作业期间涉及动电动焊及高空、有限空间作业前需报备并按照国家规范完善相关流程审批。。

日常维保与定期检测：中标单位需按照《特种设备使用单位落实使用安全主体责任监督管理规定》（总局令第 74 号令）落实《特种设备使用管理规则》（TSG 08-2026）条款内容结合本单位制定详细的电梯维保计划，按计划开展日巡查、周管控、月调度工作，每日将《电梯维保情况》上报医院后勤管理部门。与安全生产与合规管理章节的特种设备合规要求衔接。医用电梯需额外增加维保频次（除按照总局令第 74 号令完成维护保养工作外，节假日前需与本单位参与节前特种设备安全隐患排查工作），重点检查轿厢平稳性、应急呼叫系统（五方通话系统）、轿厢内各按键及照明（含断电情况下应急照明设施）消毒设施等，贴合医院医疗服务需求，呼应总则合规性原则。

故障抢修与应急救援：建立电梯故障快速响应机制，接到电梯故障通知（含困人故障）后，（接收指令时间计时至到场时间不得大于 20 分钟，一般故障 1 小时内修复，复杂故障 24 小时内完成修复，故障期间做好现场安全防护，设置警示标识，严禁无关人员靠近。更换配件除曳引机、曳引钢丝绳、变频器、主板等重大配件以外，其他配件均由中标单位承担；若发生电梯困人事故，维保人员到达现场后，优先开展救援工作，确保被困人员安全脱困，救援过程全程做好记录，救援完成后及时排查故障原因，彻底修复电梯，避免再次发生故障。

安全管理与合规要求：电梯轿厢内需张贴电梯使用说明、安全警示标识、应急呼叫电话、维保单位及维保人员信息，确保清晰可见；电梯机房实行封闭式管理，设置警示标识，配备合格的消防器材、应急照明设备，严禁无关人员进入。中标单位需定期对电梯安全附件、安全保护装置（如限速器、安全钳、缓冲器等）进行校验、检修，确保其正常运行，每季度对电梯应急电源进行测试，确保突发停电时电梯能够正常停靠、应急救援。严格遵守特种设备安全法规，及时办理电

梯使用登记证、定期检验报告，确保电梯合规运行，若因维保不当导致电梯违规运行，由中标单位承担全部责任，与安全生产与合规管理章节的安全生产、合规管理要求统一。

档案与追溯管理：建立电梯维保全流程档案，实行“一台一档案”管理，包含电梯参数、使用登记证、定期检验报告、维保记录、故障处理记录、应急救援记录、安全附件校验记录等，档案实行电子化+纸质化管理，保存期限不少于5年，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。每日汇总电梯维保、故障处理相关记录，每月形成《电梯维保月报表》，上报医院后勤管理部门，确保数据可查、可追溯，呼应总则“流程闭环、数据互通”核心要求。

备用配件与服务保障：中标单位需储备充足的电梯常用备用配件（如门机板、接触器、传感器、钢丝绳等），确保故障时可快速更换，配件质量符合电梯厂家标准，具备合格证明，与物资设备管理章节的耗材管控、备用配件管理要求衔接。更换或维修部位需进行报备通知及留存更改前及整改后图片、影像资料报院相关部门留档。每月对备用配件进行检查，及时补充、更换过期、损坏配件，建立备用配件管理台账，详细记录采购量、库存量、使用量等信息，每月上报医院后勤管理部门备案。同时为医院提供电梯使用培训服务，指导医院工作人员正确使用电梯，避免因操作不当导致电梯故障或安全事故。

3. 考核指标

电梯正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，维保执行率100%；故障响应时间 ≤ 20 分钟（市区）、一般故障修复时间 ≤ 1 小时，复杂故障修复时间 ≤ 24 小时；困人事故救援及时率100%，无人员伤亡；定期检验通过率100%，安全附件校验合格率100%；档案完整率100%，合规率100%；医院工作人员及患者对电梯服务满意度 $\geq 95\%$ ；无因维保不当导致的安全事故、违规处罚。本指标对应总则质量目标、核心目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(8) 收费窗口服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有收费窗口（门诊收费、住院收费、医保结算、退费窗口等）的全流程服务，包括门诊挂号收费、住院预缴款收取、住院费用结算、医保报销衔接、退费办理、票据打印、费用咨询等各项服务，覆盖两大

院区所有就诊患者及家属的收费相关需求，与后勤社会化服务整体范围衔接，呼应总则服务范围要求，确保收费服务无死角、全覆盖。

2. 核心管理要求

人员配置与资质要求：中标单位需配备足额、专业的收费人员，每个收费窗口确保至少 1 名工作人员在岗，高峰时段（门诊就诊高峰、住院结算高峰）增设临时窗口及工作人员，缓解排队压力，其中甬疆院区作为传染病院区，需单独配备具备传染病防控知识的收费人员，避免交叉感染。收费人员需持有会计从业资格证或相关专业资质证书，具备熟练的计算机操作能力、财务核算能力，无不良从业记录，持有效健康证上岗。所有收费人员均需参加培训，培训内容涵盖医院收费规范、医保政策、传染病防控要求、服务礼仪、应急处置等方面。考核合格之后，方可正式上岗。此安排与人力资源管理章节中的人员资质和培训要求相衔接，契合总则中的专业化原则。

服务规范与流程管理：收费人员需严格遵守医院收费管理制度及财务规范，着装整洁统一，佩戴工牌，言行文明、态度热情，使用规范服务用语，严禁与患者及家属争执、推诿。严格执行收费标准，准确核算费用，严禁乱收费、漏收费、错收费，收费时主动告知患者费用明细，耐心解答患者及家属的费用咨询，确保患者清楚每一笔费用的用途。门诊收费实行“一站式”服务，患者挂号、缴费可在同一窗口完成，减少排队次数；住院收费窗口实行 24 小时值守，为住院患者提供预缴款收取、费用查询、结算出院等服务，结算时准确核对住院费用（床位费、诊疗费、药品费、检查费等），打印费用清单及发票，确保清单、发票与实际费用一致。

医保衔接与合规管理：收费人员需熟练掌握国家及地方医保政策、医保报销范围、报销比例等相关规定，准确办理医保结算业务，核对医保参保信息、报销凭证，确保医保结算合规、准确，无违规报销、虚假报销情况。及时更新医保政策信息，配合医院医保管理部门做好医保政策宣传、解释工作，协助患者准备医保报销所需材料，提高医保报销效率。医保结算数据需实时上传至医保系统，确保数据准确、完整，与安全生产与合规管理章节的档案管理、数据追溯要求统一，医保相关票据、结算记录留存完整，保存期限不少于 5 年，方便医保部门监督检查。其中甬疆院区需重点做好传染病相关诊疗费用的医保结算，严格区分传染病

相关费用与普通费用，确保医保结算合规，贴合传染病院区防控及合规要求。

退费管理：严格执行医院退费管理制度，明确退费流程、审批权限，杜绝违规退费。患者因诊疗计划变更、收费错误等原因申请退费时，收费人员需核对患者身份证、缴费票据、费用明细等相关材料，确认无误后，按流程提交退费申请，经医院财务部门审批后，及时办理退费手续，确保退费金额准确、到账及时。退费过程做好详细记录，留存退费申请、缴费票据、审批意见等相关资料，形成“申请-审批-退费-归档”的闭环管理，与服务质量管理体系的流程闭环要求衔接。严禁收费人员擅自办理退费、虚退费用，严禁利用退费谋取私利，若发现违规退费行为，立即上报医院，追究相关人员责任。

票据与现金管理：收费票据实行专人管理、专人领取、专人核销，建立票据管理台账，详细记录票据领用、使用、核销情况，确保票据无丢失、无遗漏、无违规使用。收费人员每日下班前核对当日收费金额、票据使用情况，与财务部门进行对账，确保账实相符、账票相符，做好对账记录。现金管理严格遵守财务规范，每日收取的现金及时存入医院指定账户，严禁私存现金、挪用现金，收费窗口配备保险柜，用于临时存放现金，确保现金安全。电子收费（微信、支付宝、银行卡等）需与医院财务系统、第三方支付平台衔接，确保收费数据实时同步，每日核对电子收费金额与到账金额，避免出现数据偏差，做好电子收费记录，与物资与设备管理章节的财务管控要求统一。

环境与应急管理：收费窗口区域每日清洁消毒，保持环境整洁、有序，设置排队引导标识、一米线，避免人员聚集，尤其是甬疆院区，需增加消毒频次，做好传染病防控措施，收费窗口配备防护用品（口罩、手套、消毒用品等），收费人员全程佩戴口罩，做好个人防护，避免交叉感染。制定收费窗口突发情况应急处置预案，包括收费系统故障、现金丢失、患者纠纷、疫情防控突发情况等，明确应急响应流程、责任人员。若收费系统出现故障，立即启动备用收费系统，实行人工记账收费，故障排除后及时录入系统，确保收费工作不中断；若发生患者纠纷，耐心安抚患者情绪，及时协调医院相关部门处理，避免矛盾升级；若发生疫情相关突发情况，配合医院感控部门做好防控处置，暂停窗口服务并进行全面消毒，后续逐步恢复服务。

3. 考核指标

收费准确率 100%，无乱收费、漏收费、错收费情况；医保结算合规率 100%，医保数据上传率 100%；退费办理合规率 100%，退费到账及时率 100%；票据管理完整率 100%，无票据丢失、违规使用情况；服务响应时间 ≤ 3 分钟，患者排队等待时间 ≤ 15 分钟，高峰时段无长时间排队现象；患者对收费服务满意度 $\geq 95\%$ ；无现金丢失、挪用、违规退费等情况；收费人员培训考核合格率 100%，无违规操作、服务投诉情况。本指标对应总则质量目标、体验目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(9) 食堂餐饮服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区食堂全区域、全流程服务，包括人员管理、食堂所有设施设备管理、清洁、清理、安全检测、设施设备检测、食材储存、加工、烹饪、分餐、配送、餐具消毒、食堂环境保洁、餐饮废弃物处置等各项工作，为医院医护人员、患者、家属及工作人员提供安全、卫生、营养、便捷的餐饮服务，涵盖早餐、午餐、晚餐及加餐、病号餐等各类餐饮需求，与后勤设施设备综合运维服务中的食堂设施运维职责衔接，明确分工、避免交叉，呼应总则服务范围要求。其中甬疆院区食堂需重点提供传染病患者病号餐，严格遵循传染病防控及饮食禁忌要求，贴合传染病院区差异化需求。

2. 核心管理要求

食材采购与储存管理

中标单位根据医院的食材采购管理制度，食材由院方负责采购，中标单位负责联合验收，优先选用新鲜、优质、合格的食材，严禁采购过期、变质、假冒伪劣、三无食材，严禁采购野生食材、违禁食材。采购的食材需具备合格证明、检疫报告，采购时查验食材外观、保质期、检疫报告，做好采购记录，留存供应商资质证明、食材检验报告，保存期限不少于 6 个月，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。

食材储存实行分类存放、分区管理，冷藏食材（肉类、蛋类、豆制品等）储存温度保持在 0-4℃，冷冻食材储存温度 $\leq -18^{\circ}\text{C}$ ，干货食材存放于干燥、通风、防潮、防鼠虫的库房，分类摆放，张贴明显标识，注明食材名称、保质期、采购日期。食材储存遵循“先进先出”原则，定期检查食材保质期，及时清理过期、

变质食材，做好食材储存记录。食堂设置专用冷藏、冷冻设备，每日检查设备运行状态，记录温度，每日记录 12 次冷藏、冷冻温度，设备每月清洁、除霜，每季度校准，确保设备运行精准，与物资设备管理章节的专用设备维护要求统一。

食材加工与烹饪管理：严格执行食品加工卫生规范，食材加工前需彻底清洗、浸泡，去除杂质、农药残留，生熟食材分开加工，使用专用的加工工具、容器，张贴明显标识，严禁生熟混放、混加工，避免交叉污染。食材加工过程严格遵循操作规范，肉类、蛋类等食材需彻底煮熟煮透，烹饪温度不低于 70℃，烹饪后及时分装，避免长时间存放，常温存放时间不超过 2 小时，如需存放需及时放入冷藏设备。病号餐加工需根据患者病情、饮食禁忌，制定个性化食谱，尤其是甬疆院区传染病患者病号餐，需严格遵循传染病饮食防控要求，单独加工、单独盛放，标注患者信息、饮食禁忌，确保饮食安全、贴合病情需求。

烹饪人员需持有效健康证上岗，每日进行健康监测，穿戴整洁的工作服、工作帽、口罩、手套，做好个人卫生，严禁带病上岗、穿戴不洁衣物上岗。加工区域每日清洁消毒，地面、操作台、加工工具使用含氯消毒剂消毒，做好消毒记录，与保洁服务的消毒要求衔接，确保卫生达标。

分餐、配送与服务管理：分餐实行“专人负责、无菌操作”，分餐人员穿戴全套防护用品，分餐前对分餐工具、容器进行彻底消毒，分餐过程全程无菌，避免污染。分餐时准确核对餐品名称、份数，尤其是病号餐，需核对患者姓名、床号、饮食类型，确保准确无误后分装、标识。餐品配送采用专用密闭配送车辆，车辆每日清洁消毒，配送路线避开人流密集区域，配送时间严格把控，确保餐品温度（热餐 $\geq 60^{\circ}\text{C}$ 、冷餐 $\leq 10^{\circ}\text{C}$ ），配送过程中避免餐品洒漏、污染。

食堂就餐区域实行分区管理，做好消毒防控措施。就餐区域每日清洁消毒，每餐后及时清理餐桌、地面，补充餐具、餐巾纸等耗材，保持环境整洁。食堂工作人员热情服务，耐心解答就餐人员的咨询，及时收集就餐人员的意见和建议，做好记录，定期整改，提升餐饮服务质量，呼应总则体验目标。

餐具消毒与保洁管理：餐具、饮具实行“一洗、二清、三消毒、四保洁”制度，消毒方式采用热力消毒（煮沸、蒸汽）或符合标准的化学消毒，消毒后餐具表面无油污、无残留，消毒合格率 100%。消毒后的餐具放入专用保洁柜存放，保洁柜每日清洁消毒，严禁存放其他物品，确保餐具保洁安全。餐具消毒设备每

日检查、维护，做好运行记录，每季度委托专业机构进行校准，确保消毒效果达标，与物资设备管理章节的专用设备维护要求统一。消毒记录、校准记录留存完整，保存期限不少于6个月，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。

餐饮废弃物处置：餐饮废弃物实行分类收集、规范处置，分为可回收餐饮废弃物（如剩菜剩饭、菜叶等）、不可回收餐饮废弃物（如餐具碎片、油污等），使用专用容器收集，张贴明显标识，严禁与医疗废物、生活垃圾混装。可回收餐饮废弃物委托具备资质的单位进行无害化处置，签订处置协议，做好交接记录；不可回收餐饮废弃物按生活垃圾规范处置，每日及时转运，不积压、无异味。餐饮废弃物转运工具每日清洁消毒，转运过程避免遗撒、泄漏，做好转运记录，与医疗废物处置、保洁服务的垃圾转运要求衔接，确保处置合规。

安全与合规管理：严格遵守《中华人民共和国食品安全法》等相关法规，建立食品安全管理制度，明确食品安全责任人员，定期开展食品安全自查，发现问题立即整改，做好自查记录。食堂实行封闭式管理，严禁无关人员进入操作区域，设置食品安全警示标识，配备合格的消防器材、应急消毒用品，做好消防安全、应急处置准备。定期组织食堂工作人员开展食品安全培训、应急处置培训，提升食品安全意识及应急处置能力，与人力资源管理章节的人员培训要求衔接。

确保餐品安全达标，检测报告及时上报医院后勤管理部门及食品安全管理部门，留存完整，保存期限不少于6个月。若发生食品安全事故（如食物中毒），立即启动应急处置预案，停止餐饮服务，组织救治患者，上报医院及当地食品安全监管部门，配合调查处理，承担相应责任，与服务质量管理体系的应急处置体系管理要求衔接。

3. 考核指标

食材采购合规率 100%，无过期、变质、三无食材；食材储存合规率 100%，温度达标率 100%；餐品加工烹饪合格率 100%，无交叉污染、无未煮熟煮透情况；餐具消毒合格率 100%；病号餐配送准确率 100%，贴合患者病情及饮食禁忌；餐饮废弃物处置合规率 100%；食品安全检测合格率 100%，无食品安全事故；就餐人员满意度 $\geq 95\%$ ；食堂工作人员健康管理达标率 100%，培训考核合格率 100%；档案完整率 100%，合规率 100%。本指标对应总则质量目标、合规目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(10) 消防系统维保及检测服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有所有建筑、楼层、地下室、设备机房、病房、门诊、手术室、ICU、走廊、楼梯间、室外消防设施等全域范围消防设施。包括【火灾自动报警及联动控制系统（火灾报警控制器、联动控制器、图形显示装置、点型感烟/感温探测器、手动报警按钮、消火栓按钮、模块（输入/输出/隔离）；消防专用电话系统、消防应急广播系统、火灾声光报警器系统；消防水系统（室内消火栓系统（消火栓箱、水带、水枪、栓阀、稳压泵、消火栓泵）；湿式自动喷水灭火系统（喷淋头、水流指示器、信号阀、湿式报警阀、喷淋泵、末端试水装置）；消防供水系统（消防水池、高位消防水箱、增压稳压设备、水泵接合器）；防排烟与通风联动系统、机械加压送风系统（楼梯间、前室、消防电梯前室）机械排烟系统（走廊、病房区、大厅、地下空间）；排烟防火阀（280℃）、送风阀（70℃）、电动排烟口、防火阀；应急疏散与照明系统、疏散指示标志系统（安全出口、疏散方向、楼层标识）；防火分隔控制系统（防火门监控系统（常开防火门关闭、状态反馈、电磁释放器）、防火卷帘控制系统（中庭、通道、分区卷帘，两步降联动）；电梯与设备联动系统（消防电梯联动控制系统（迫降首层、状态反馈）、普通电梯迫降联动系统（火灾归底）、非消防电源切断联动系统、消防电源监控系统；其他消防设施（灭火器（配置检查、压力检测、换药、更换）；气体灭火控制系统（配电室、机房七氟丙烷等，联动声光、放气指示灯）、可燃气体探测报警系统（厨房、锅炉房）；电气火灾监控系统（剩余电流、测温）与后勤设施设备综合运维服务中的消防设施巡检职责衔接，明确分工【我方负责消防重点部位日常巡检（不包含防火巡查），中标单位负责专业维保、检测及故障维修处理），避免交叉，呼应总则服务范围要求，确保医院消防安全闭环管理。

2. 核心管理要求

资质与团队要求：中标单位需具备独立法人，营业执照含消防设施维护保养检测、消防技术服务；符合《社会消防技术服务管理规定》（应急管理部令第7号，2021年现行有效）从业条件；维保检测设备齐全、计量检定合格，具备 ISO9001质量管理体系；近5年无重大消防违法、安全事故、失信记录；提前适配《社会消防技术服务管理规定（修订草案征求意见稿）》（国家消防救援局 2026年

发布，拟实施）全部要求。

人员资质要求：（现行 + 新规 双重标准）依据标准：现行：《社会消防技术服务管理规定》（应急管理部令第7号）及新规：《社会消防技术服务管理规定（修订草案征求意见稿）》（国家消防救援局 2026年4月发布，征求意见中，拟正式实施）。项目负责人1名（一级注册消防工程师，全职在岗，5年以上医院消防维保管理经验）；技术负责人：1名（一级注册消防工程师，全职，负责技术审核、报告签发）；消防设施操作员（现行标准： ≥ 6 人，其中中级及以上 ≥ 2 人；新规标准（医院高配）： ≥ 8 人，其中中级及以上 ≥ 3 人；全员持证有效、全职、无挂靠）；驻场人员（甬疆院区、百灵院区）：每院区常驻 ≥ 1 名中级及以上持证操作员，全职驻场；应急抢修组（ ≥ 3 名持证操作员 7 \times 24小时备勤）；人员管理（提供近5个月社保证明）人员变更需提前15日书面报备医院同意；

日常维保管理要求：做到日常巡查管控 日巡查：全覆盖、当日记录、即时上报异常；周管控租到系统功能测试、状态核查，形成周检报告；月调度做到全面维保、联动测试、月会、整改闭环； 应急维修响应（强制时限） 紧急故障（系统瘫痪/关键失效），15分钟响应 \rightarrow 30分钟到场 \rightarrow 4小时内排除；重大故障（分区失效/联动异常），30分钟响应 \rightarrow 1小时到场 \rightarrow 24小时内修复；一般故障（配件损坏/小异常），2小时响应 \rightarrow 4小时到场 \rightarrow 48小时内整改，故障后24小时内提交书面报告；常用备件由中标方全额储备。

定期维护保养：按照《建筑消防设施的维护管理》（GB 25201-2010），每月清洁、润滑、调试、易损件更换；每季度全系统深度维保、功能校验、联动测试；每半年全面检测、性能优化；

年度检测管理：按照《建筑消防设施检测技术规范》（GB/T 44481-2024），每年完成两院区全面法定检测，出具国家认证年度检测报告，问题10日内整改复检合格，配合完成消防备案。

消防控制室管理：按照《消防控制室通用技术要求》（GB 25506-2010），实行24小时不间断值班，每班不少于2人，实行8小时工作制，全员持中级及以上消防设施操作员证上岗；严禁脱岗、睡岗、无证顶岗、替岗，严格执行交接班制度；值班人员熟练掌握设备操作、火警处置流程，严禁违规操作；联动控制

器 全程自动，严禁擅自切手动、屏蔽设施；火警：60 秒内确认 → 3 分钟内联动 → 5 分钟内上报；台账档案留存 ≥6 年（适配新规≥10 年要求）。

消防控制室设备定期清洁、维护，确保设备正常运行，报警系统、联动系统无故障、无误报，与视频监控系统衔接，确保消防控制室监控无死角、无中断。值守人员定期参加消防培训、应急演练，提升应急处置能力，与人力资源管理章节的人员培训要求衔接，确保值守工作合规、高效。

消防器材与应急物资管理：医院两大院区各区域按规范配备足量的消防器材（灭火器、消防水带、消防栓、消防沙、消防斧等），中标单位负责消防器材的日常检查、维护、补充、更换，每日检查消防器材的完好性、有效性，确保灭火器压力正常、无破损、无过期，消防水带无破损、无老化，消防栓配件齐全、可正常使用。对过期、破损、失效的消防器材，立即进行更换，确保消防器材随时可用，更换记录留存完整。建立消防器材管理台账，详细记录消防器材的位置、型号、数量、采购时间、更换时间、检查记录等信息，实行电子化+纸质化管理，每月上报医院后勤管理部门及消防安全管理部门备案，与物资设备管理章节的耗材管控、档案管理要求统一。

应急处置与演练管理：中标单位需结合不同科室使用性质分别制定完善且符合实际的火灾应急处置预案（如：中医科，该科室存在隐患风险为治疗中使用易燃酒精容易发生治疗室酒精火灾、内科存在年纪较大且行动不便患者、外科多为外科手术患者等），明确火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散、应急联动等流程，与服务质量管理体系的应急处置体系管理要求衔接，同时结合甬疆院区传染病防控特点，制定针对性的应急处置措施，确保火灾发生时既能快速灭火，又能防止传染病扩散。每季度组织一次消防应急演练及消防设施培训（可全院组织或者以科室为单位），演练内容包括火灾报警、初期火灾扑救、人员疏散、消防设施操作等，覆盖医院两大院区所有区域、所有相关人员，演练后及时总结复盘，查找不足，优化应急处置预案，形成纸质印证材料（包含演练或者培训材料封皮、目录、演练或培训通知及议程、演练预案、脚本、小结、评估、演练信息简报及签到等相关信息）提升应急处置能力。

若发生火灾事故，中标方派驻本单位工作人员需立即响应（1 分钟内）消控

室值班人员立即确认火情，启动联动设施（广播、防排烟、水泵、卷帘等）、立即拨打 119，准确报出地址、部位、火势、有无被困同时同步上报甲方（医院）安保/院领导；现场处置（3 分钟内）组织持证人员扑救初起火灾、引导疏散，严禁擅自停用、屏蔽消防设施，保护现场，配合消防救援机构调查。事后配合，提供完整维保、检测、值班、故障、整改记录；接受倒查（重大火灾必查服务机构）；按事故认定承担赔偿责任、整改、法律责任；责任划分（法定+合同）法定原则（不可转嫁）甲方（医院）承担消防安全主体责任（《消防法》第 16 条）行政罚款、整改、刑事追责主要归甲方；乙方（中标单位）：服务质量责任（《消防法》第 34、69 条）因维保/检测/值班失职致设施失效、损失扩大，承担民事+行政+刑事。

档案与合规管理：建立消防系统维保、检测全流程档案，实行“一套系统一档案”管理，包含消防设施设备参数、维保记录、检测报告、故障处理记录、应急演练记录、消防器材管理台账、资质证明等资料，档案实行电子化+纸质化双重管理，保存期限不少于 5 年，与安全生产与合规管理章节的档案管理、合规要求统一。每日汇总消防维保、检测相关记录，形成《消防系统维保日报表》，每月形成《消防系统维保月报表》，每半年形成《消防系统检测报告》，及时上报医院后勤管理部门及消防安全管理部门，确保数据可查、可追溯，呼应总则“流程闭环、数据互通”核心要求。

中标单位需严格遵守《中华人民共和国消防法》等相关法规及医院消防安全管理规定，配合医院及当地消防救援部门开展消防安全检查、专项整治等工作，及时整改检查中发现的问题，确保消防系统合规运行，若因维保、检测不当导致消防违规、火灾事故，由中标单位承担全部责任，包括经济损失、违规处罚等。

3. 考核指标

消防系统正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，维保执行率 100%；消防设施设备检测合格率 100%，第三方专项检测通过率 100%；故障响应时间 ≤ 5 分钟，一般故障修复时间 ≤ 2 小时，复杂故障修复时间 ≤ 24 小时；消防器材完好率 100%，更换及时率 100%；消防控制室值守合规率 100%，无脱岗、漏岗情况；应急演练执行率 100%，应急处置响应及时率 100%；档案完整率 100%，合规率 100%；无因维保、检测不当导致的火灾事故、违规处罚；医院对消防服务满意度 $\geq 95\%$ 。本指标对应总则质量

目标、核心目标、合规目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(11) 视频监控系统维保服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有视频监控系统及相关配套设施设备（含不间断电源），包括前端摄像头（含高清摄像头、红外摄像头、半球摄像头等）、后端存储设备、监控主机、服务器、显示终端、传输线路、监控电视墙、报警联动设备、门禁联动设备等的日常维保、故障抢修、定期检测、系统优化及合规管理；覆盖两大院区所有重点区域（门急诊、住院部、手术室、ICU、医疗废物暂存间、食堂、收费窗口、消防控制室、停车场、出入口等）的监控覆盖，与后勤设施设备综合运维、消防系统维保、医疗废物处置等专项服务的监控需求衔接，确保监控无死角、无盲区，呼应总则服务范围要求，为医院安全管理、合规管理提供支撑。

2. 核心管理要求

资质与团队要求：中标单位需具备视频监控系统维保相应资质，配备专业的技术维保团队，所有团队成员持有效安防作业人员证上岗，具备视频监控系统维保经验，熟悉医院监控系统特点及传染病院区监控防控要求，与总则专业化原则及人力资源管理的人员资质要求衔接。维保团队实行 24 小时值守制，确保监控系统故障快速响应、及时处置，配备充足的维保工具、备用配件（摄像头、硬盘、传输模块等），满足日常维保、故障抢修及系统优化需求，与物资设备管理章节的专用设备维护、耗材管控要求统一。

日常维保管理：制定详细的视频监控系统日常维保计划，按计划开展全流程维保工作，每日对前端摄像头、监控主机、显示终端、传输线路等进行巡检，检查摄像头角度、清晰度、红外功能，监控主机运行状态，传输线路通畅情况，做好巡检记录；每周对后端存储设备进行检查，清理存储冗余，检查存储容量，确保监控录像正常存储；每月对监控系统进行全面调试，校准摄像头角度、清晰度，测试报警联动、门禁联动功能，确保系统运行正常。

针对重点区域监控设备，实行专项维保：污水处理站、危化品库房、液氧站、发电机（含配电室）、消防设施泵房、暖气板换间、生活水箱间、医疗废物暂存

间、手术室、ICU 等重点区域的摄像头，每日增加巡检频次，确保监控画面清晰、无遮挡；甬疆院区传染病诊疗区域的摄像头，需做好防护措施，定期清洁摄像头表面，避免灰尘、污渍影响监控效果，同时检查摄像头防护密封性，防止传染病污染。维保过程中发现设备异常、故障，立即启动应急处置，现场人员 2 分钟内响应，一般故障 30 分钟内修复，复杂故障 24 小时内完成修复，链接至特殊指定场所内视频监控出现电线、卡顿及画面模糊等需要整改事件时需立即按照要求进行整改落实，故障期间采取临时监控措施（如启用备用摄像头），因线路老化、易坏配件导致监控无法正常运行等故障需及时进行更换响应设施，严谨将就凑合使用，确保重点区域监控不中断，同时上报医院后勤管理部门及安全管理部门，做好故障处理记录，与服务质量管理体系的应急处置体系管理要求衔接。

定期检测与系统优化：中标单位需按国家安防规范及医院要求，定期开展视频监控系统全面检测工作，每月开展一次全面检测，每年委托具备资质的第三方检测机构开展专项检测，确保监控系统符合安防规范，检测合格率 100%。检测内容包括前端设备、后端设备、传输线路、存储设备、联动功能等的运行性能、安全性能，详细记录检测结果，形成检测报告，经医院审核确认后留存，保存期限不少于 5 年，监控设施设备定期进行系统优化，设备设施软件因不能够满足选运行要求需进行对运行设备服务器升级，直至满足现行运行要求，期间所需配件需由中标方承担及配备并进行更换，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。

根据医院运营需求及技术发展，定期对视频监控系统进行优化升级，包括摄像头清晰度提升、存储容量扩容、监控软件升级、联动功能优化等，优化方案需提前上报医院审核，审核通过后组织实施，确保监控系统满足医院安全管理、合规管理需求。同时，定期对监控系统数据进行备份，防止数据丢失，备份数据保存期限不少于 90 天，特殊区域的备份数据保存期限不少于 180 天，与医疗废物处置、消防系统维保等专项服务的监控录像留存要求衔接，确保数据可追溯。

监控录像管理：严格遵守监控录像管理规定，监控录像存储期限不少于 90 天，重点区域监控录像存储期限不少于 180 天，医疗废物暂存间监控录像存储期限不少于 1 年。建立监控录像查阅、复制管理制度，明确查阅、复制权限，严禁擅自查阅、复制、删除监控录像，若因工作需要查阅、复制录像，需经医院相关

部门审批，做好记录，留存查阅、复制人员信息及用途，与安全生产与合规管理章节的合规管理、档案管理要求统一。

监控系统需与消防系统、门禁系统、医疗废物管理系统联动，发生火灾、医疗废物泄漏、人员异常等情况时，立即触发报警，同步调取相关区域监控录像，为应急处置、事故调查提供支撑，呼应总则“流程闭环、数据互通”核心要求。

安全与合规管理：中标单位需建立视频监控系统安全管理制度，加强系统安全防护，防止监控系统被入侵、篡改，确保监控数据真实、完整、安全。定期对监控系统进行安全检测，排查安全隐患，及时修复漏洞，做好安全检测记录。维保人员需严格遵守医院规章制度，严禁泄露监控信息、医院患者隐私及内部管理信息，若发生信息泄露，由中标单位承担全部责任，与安全生产与合规管理章节的隐私保护、合规管理要求衔接。

配合医院及公安、卫生健康等相关行政部门开展监控相关检查、调查工作，及时提供所需监控录像及相关资料，确保检查、调查工作顺利开展，呼应总则合规性原则。

备用配件与服务保障：中标单位需储备充足的视频监控系统常用备用配件，包括摄像头、硬盘、传输模块、电源适配器等，配件质量符合设备厂家标准，具备合格证明，确保故障时可快速更换，与物资设备管理章节的备用配件管理、耗材管控要求统一。建立备用配件管理台账，详细记录采购量、库存量、使用量、更换时间等信息，每月进行检查、补充，每月上报医院后勤管理部门备案。同时，为医院提供监控系统使用培训服务，指导医院工作人员正确操作监控系统、查阅监控录像，提升医院工作人员监控管理能力。

3. 考核指标

视频监控系统正常运行率 $\geq 99.9\%$ ，维保执行率 100%；监控画面清晰度达标率 100%，无死角、无盲区；故障响应时间 ≤ 5 分钟，一般故障修复时间 ≤ 1 小时，复杂故障修复时间 ≤ 24 小时；监控录像存储合规率 100%，存储期限达标率 100%；系统检测合格率 100%，第三方专项检测通过率 100%；联动功能正常率 100%；档案完整率 100%，合规率 100%；无监控信息泄露、录像丢失、篡改情况；医院对监控服务满意度 $\geq 95\%$ ；无因维保不当导致的监控系统故障、违规处罚。本指标对应总则质量目标、核心目标、合规目标，与服务质量管理体系的考核管理要求

统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

(12) 病媒生物防治消杀服务管理要求

1. 服务范围

覆盖医院甬疆院区、百灵院区所有区域，包括门急诊、住院部、医技科室、办公区域、食堂、污水处理站、医疗废物暂存间、绿化区域、地下车库、卫生间、垃圾站等所有可能滋生病媒生物（蚊子、苍蝇、老鼠、蟑螂、跳蚤等）的区域，开展病媒生物防治、消杀、监测及防控指导全流程服务，与保洁服务、食堂餐饮服务、医疗废物处置、污水处理站运维等专项服务的消毒、保洁要求衔接，明确分工、避免交叉，呼应总则服务范围要求，筑牢医院病媒生物防控防线，助力医院感染控制工作，保障医护人员、患者及家属身体健康。其中甬疆院区作为传染病院区，需重点开展病媒生物防控消杀，防止病媒生物传播传染病，贴合传染病防控差异化需求。

2. 核心管理要求

资质与团队要求：中标单位需具备病媒生物防治消杀相应资质，配备专业的消杀团队，所有团队成员持有效病媒生物防治作业人员证上岗，具备病媒生物防治消杀经验，熟悉医院病媒生物滋生特点及传染病院区病媒生物防控要求，掌握专业的消杀技术、药剂使用方法及个人防护技巧，与总则专业化原则及人力资源管理的人员资质要求衔接。消杀团队需配备充足的专业消杀设备、药剂及防护用品，确保突发病媒生物滋生、扩散情况能够快速响应、及时处置，与物资设备管理章节的专用设备维护、耗材管控要求统一。

监测与防控计划管理：中标单位需制定科学、详细的病媒生物监测计划及防治消杀计划，结合医院不同区域特点、季节变化（如夏季蚊虫滋生旺季、秋季老鼠活动频繁期），明确监测点位、监测频次、消杀区域、消杀频次、消杀方法及药剂使用标准，其中甬疆院区需增加监测、消杀频次，重点监测、消杀传染病诊疗区域、污水处理站、垃圾站等易滋生病媒生物的区域。

病媒生物监测实行“每日巡查、每周监测、每月汇总”制度，在医院各重点区域设置监测点，放置监测工具（如捕鼠笼、粘鼠板、灭蚊灯等），每日巡查监测点，记录病媒生物种类、数量、活动范围，每周进行一次全面监测，分析病媒生物滋生、活动规律，每月形成《病媒生物监测报告》，上报医院后勤管理部门

及感染控制部门，根据监测结果优化消杀计划，实现“监测-分析-消杀-复盘”的闭环管理，呼应总则持续改进原则。

消杀作业管理：消杀药剂选用需符合国家环保标准、医疗行业病媒生物防治要求，选用低毒、高效、无残留的环保药剂（生物药剂优先），严禁使用高毒、高残留、国家禁用的消杀药剂，药剂需具备合格证明、检验报告，与食堂餐饮服务的药剂管理要求衔接，确保消杀安全、合规。消杀前，需提前在消杀区域张贴警示标识，告知医护人员、患者及家属消杀时间、注意事项，避开门诊就诊高峰、患者休息时间及食堂食品加工、分餐时间，尤其是甬疆院区传染病诊疗区域，消杀前需配合医院感控部门做好防护措施，避免交叉感染。

消杀作业需由专业人员操作，严格遵循消杀操作规范，根据不同病媒生物种类、滋生区域，采用针对性的消杀方法（如喷洒、投放、诱杀等），确保消杀效果。日常消杀频次：一般区域每月消杀1次，重点区域（食堂、污水处理站、医疗废物暂存间、卫生间、垃圾站）每月2次，夏季蚊虫滋生旺季、秋季老鼠活动频繁期，增加消杀频次。消杀后，及时清理消杀工具、残留药剂，做好消杀记录，注明消杀时间、区域、药剂名称、使用量、消杀人员，与保洁服务的消毒记录衔接，确保记录完整、可追溯。

重点区域专项防控

食堂区域：重点开展苍蝇、老鼠、蟑螂防控，定期清洁食堂后厨、库房，封堵老鼠、蟑螂进出通道，在食堂后厨、库房放置诱鼠、诱蟑工具，每周消杀2次，防止病媒生物污染食材、餐品，与食堂餐饮服务的卫生管理要求衔接，保障食品安全。

医疗废物暂存间、污水处理站：重点开展苍蝇、蚊子、蟑螂防控，每日清洁消毒，定期投放消杀药剂，每月消杀2次，甬疆院区增加至月消杀3次，封堵病媒生物滋生、进出通道，防止病媒生物滋生及传播传染病，与医疗废物处置、污水处理站运维的消毒要求衔接。

绿化区域、地下车库、垃圾站：重点开展蚊子、老鼠防控，定期清理绿化区域枯枝败叶、积水，地下车库定期清洁，垃圾站及时转运垃圾，月消杀2次，甬疆院区增加至每月3次，设置诱蚊、捕鼠工具，防止病媒生物滋生、扩散。

住院部、门急诊区域：重点开展蚊子、蟑螂防控，避开患者休息时间开展消

杀作业，采用低毒、无异味药剂，每月消杀 2 次。

应急处置管理：制定病媒生物突发滋生、扩散应急处置预案，明确应急响应流程、责任人员、处置措施，与服务质量管理体系的应急处置体系管理要求衔接。若发生病媒生物突发滋生（如大量蚊虫、老鼠聚集）、扩散情况，中标单位需立即响应，1 小时内到达现场，开展应急消杀作业，控制病媒生物扩散，同时分析滋生原因，采取针对性防控措施，防止再次发生。其中甬疆院区若发生病媒生物突发情况，需同步配合医院感控部门做好传染病防控措施，避免病媒生物传播传染病，应急处置完成后，形成《应急处置报告》，上报医院后勤管理部门及感染控制部门。

药剂与设备管理

中标单位负责消杀药剂、消杀设备及防护用品的采购、储存、使用、管理全流程工作，承担相关费用。消杀药剂实行分类储存，张贴明显标识，注明药剂名称、有效期、使用方法及注意事项，存放于阴凉、干燥、通风处，远离食品、药品及患者活动区域，做好防潮、防火、防泄漏措施，定期检查药剂有效期，及时更换过期药剂。消杀设备（如喷雾器、诱蚊灯、捕鼠笼等）定期清洁、维护、校准，确保设备正常运行，建立设备管理台账，详细记录设备采购、使用、维护、更换情况。防护用品（如口罩、手套、防护服等）配备充足，消杀人员作业时全程穿戴，做好个人防护，避免职业暴露，与保洁服务、医疗废物处置的个人防护要求衔接。

档案与合规管理：建立病媒生物防治消杀全流程档案，实行电子化+纸质化双重管理，保存期限不少于 3 年，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。档案包含消杀计划、监测记录、消杀记录、药剂使用记录、设备管理台账、应急处置记录、资质证明、药剂检验报告等资料，资料完整、规范、可追溯。每月汇总病媒生物监测、消杀相关记录，形成《病媒生物防治消杀月报表》，上报医院后勤管理部门及感染控制部门，接受医院监督检查，呼应总则合规性原则及“流程闭环、数据互通”核心要求。

中标单位需严格遵守国家病媒生物防治相关法规、医院感染控制要求，配合医院及当地卫生健康部门开展病媒生物防治检查、专项整治工作，及时整改检查中发现的问题，确保病媒生物防治消杀工作合规、有效。

3. 考核指标

病媒生物监测执行率 100%，消杀计划执行率 100%（甬疆院区按传染病院区标准执行）；病媒生物密度控制在国家医疗行业标准范围内，无病媒生物滋生、扩散引发的传染病传播风险；重点区域消杀合格率 100%；消杀药剂合规率 100%，无高毒、禁用药剂使用情况；应急处置响应时间≤1 小时，处置合格率 100%；档案完整率 100%，合规率 100%；医院医护人员、患者及家属对病媒生物防治服务满意度≥95%；无因病媒生物防治不当导致的医院感染、投诉及违规处罚。本指标对应总则质量目标、合规目标、体验目标，与服务质量管理体系的考核管理要求统一，数据同步纳入服务履约考核范围。

三、服务质量管理体系

(1) 服务质量标准与考核管理

服务质量标准以本方案总则目标、12 项专项服务管理要求为核心，建立“总则目标-专项标准-考核指标”三级质量标准体系，明确各专项服务的质量基准、操作规范、合规要求，确保质量标准统一、可落地、可考核，呼应总则“目标呼应、标准统一”核心要求。质量标准涵盖服务范围、人员资质、操作流程、安全合规、应急处置、客户体验等全维度，与人力资源、物资设备、安全生产等各章节管理要求衔接，确保各环节质量标准协同一致，无脱节、无冲突。

考核管理实行“日常考核+月度考核+季度考核+年度考核”相结合的方式，由医院后勤管理部门牵头，联合财务、审计、院感、安全生产等相关部门组成考核小组，负责考核工作的组织、实施、监督与复盘。日常考核由考核小组每日对各专项服务开展情况进行抽查，重点检查服务质量、操作合规性、应急响应等情况，做好考核记录，发现问题立即督促中标单位整改；月度考核每月月底开展，汇总日常考核情况，对照各专项服务考核指标，对中标单位服务质量进行全面评分；季度考核每季度结束后 10 个工作日内开展，结合月度考核结果，对服务质量进行综合评估，分析存在的问题，提出改进要求；年度考核每年年底开展，全面总结全年服务情况，考核结果与服务履约、续约、奖惩挂钩。

考核评分实行百分制，考核指标参照各专项服务考核要求，明确扣分标准、扣分依据，考核结果分为优秀（90 分及以上）、合格（80-89 分）、不合格（80 分以下）。考核结果及时书面反馈给中标单位，中标单位需针对考核中发现的问

题，在规定时限内制定整改方案，组织落实整改，整改完成后提交整改报告，考核小组进行复检，确保整改合格，形成“考核-反馈-整改-复检”的闭环管理，呼应总则持续改进原则。

考核结果与服务费用挂钩：月度、季度考核不合格的，中标单位需按合同约定支付违约金，同时限期整改；年度考核不合格的，医院有权终止服务合同，由此产生的损失由中标单位承担。考核数据同步纳入服务履约考核范围，与服务合作与保障管理章节的服务履约要求衔接，确保考核结果落地见效。

(2) 投诉处理与反馈管理

建立“统一受理、分级处置、限时办结、闭环管理”的投诉处理机制，明确投诉受理渠道、处理流程、责任分工、办结时限，确保医院医护人员、患者及家属的投诉得到及时、有效处理，呼应总则体验目标，提升服务满意度。投诉受理渠道包括医院后勤服务热线、投诉意见箱、现场投诉、医院官方平台投诉等，所有投诉渠道向全院公示，确保投诉渠道畅通，无死角。

投诉处理流程：1. 受理登记，医院后勤管理部门安排专人负责投诉受理，接到投诉后，立即记录投诉人信息、投诉内容、投诉时间、投诉区域及相关诉求，填写《投诉受理登记表》，确保信息完整、准确；2. 分级处置，根据投诉内容、严重程度，分为一般投诉（如服务态度、清洁不到位等）、重点投诉（如服务违规、设备故障未及时处置等）、重大投诉（如安全事故、感染风险、违规收费等），一般投诉由后勤管理部门联合中标单位现场处置，重点投诉由考核小组牵头处置，重大投诉上报医院领导，成立专项处置小组处置；3. 限时办结，一般投诉24小时内办结，重点投诉48小时内办结，重大投诉72小时内办结，若投诉情况复杂，无法按时办结，需提前向投诉人说明情况，明确办结时限，定期反馈处置进展；4. 反馈回访，投诉处置完成后，受理人员及时向投诉人反馈处置结果，询问投诉人满意度，做好回访记录；5. 归档复盘，所有投诉受理、处置、回访记录整理归档，每月汇总投诉情况，分析投诉原因，查找服务短板，督促中标单位优化服务，避免同类投诉再次发生，形成“受理-处置-反馈-复盘-改进”的闭环管理。

中标单位需配合医院做好投诉处理工作，接到投诉处置通知后，立即组织相关人员开展处置，严格按照处置要求落实整改，不得推诿、拖延。若因中标单位

服务不当导致投诉，中标单位需承担相应责任，配合医院做好投诉安抚、整改工作，若同类投诉多次发生，医院将按考核管理要求进行扣分、处罚，与服务质量考核、服务履约要求衔接。

建立投诉反馈机制，每月将投诉处理情况、投诉原因分析、改进措施等汇总形成《投诉处理月报表》，上报医院领导，同时反馈给中标单位，督促中标单位针对投诉反映的问题，优化服务流程、提升服务质量，呼应总则持续改进原则。

(3) 应急处置体系管理

建立“统一指挥、分级响应、协同联动、闭环处置”的应急处置体系，覆盖12项专项服务所有可能发生的突发情况（如设备故障、安全事故、疫情防控突发情况、投诉纠纷、病媒生物突发滋生等），确保突发情况能够快速、有效处置，最大限度降低损失，保障医院医疗运营有序开展，呼应总则核心目标、合规目标。

应急组织架构：成立应急处置领导小组，由医院分管后勤领导担任组长，后勤管理部门负责人担任副组长，考核小组成员、中标单位负责人及各专项服务负责人为成员，负责应急处置工作的统一指挥、统筹协调、决策部署；各专项服务成立应急处置小组，由中标单位专项服务负责人担任组长，负责本专项服务突发情况的现场处置、信息上报、整改落实等工作，与各专项服务的应急处置要求衔接，确保责任到人、层层落实。

应急预案管理：中标单位需结合各专项服务特点，制定针对性的应急预案，包括设备故障应急处置预案、消防安全应急处置预案、食品安全应急处置预案、医疗废物泄漏应急处置预案、疫情防控应急处置预案、投诉纠纷应急处置预案等，所有应急预案需经医院审核确认后实施，与各专项服务的应急管理要求统一。应急预案需明确应急响应流程、责任人员、处置措施、应急物资、信息上报等内容，结合医院实际运营需求及传染病院区防控特点，定期优化完善应急预案，确保应急预案具有可操作性、针对性。

应急响应与处置：突发情况发生后，现场人员立即上报应急处置领导小组及中标单位相关负责人，启动相应应急预案，应急处置小组快速到达现场，开展处置工作，严格按照应急预案要求落实各项处置措施，确保突发情况得到有效控制。应急处置过程中，及时上报处置进展，重大突发情况（如重大安全事故、传染病扩散风险等）立即上报医院领导及相关行政部门，配合做好处置工作。应急处置

完成后，及时清理现场，做好处置记录，分析突发情况发生原因，制定整改措施，避免再次发生，形成“上报-启动-处置-复盘-改进”的闭环管理。

应急物资与保障：中标单位需配备充足的应急物资（如应急发电设备、应急水泵、消毒用品、防护用品、备用配件、急救器材等），建立应急物资管理台账，定期检查应急物资的完好性、有效性，及时补充、更换过期、损坏的应急物资，确保突发情况时能够及时启用，与物资设备管理章节的应急物资管理要求衔接。同时，定期组织应急演练，每半年开展一次综合应急演练，各专项服务每季度开展一次专项应急演练，提升应急处置团队的应急响应能力、协同处置能力，确保突发情况处置高效、有序。

应急信息上报：建立应急信息上报制度，明确上报流程、上报时限、上报内容，突发情况发生后，现场人员需在 10 分钟内上报应急处置领导小组，中标单位需在 30 分钟内提交初步情况报告，处置完成后 24 小时内提交完整处置报告，确保应急信息上报及时、准确、完整，与安全生产与合规管理章节的信息上报要求衔接。

（4）服务质量监督与评估机制

建立“日常监督+专项监督+社会监督+自我评估”四位一体的服务质量监督与评估机制，确保服务质量全程可控、持续提升，呼应总则持续改进原则，推动后勤社会化服务与医院医疗运营深度融合。

日常监督：由医院后勤管理部门安排专人，每日对各专项服务开展情况进行全方位监督检查，重点检查服务质量、操作合规性、人员履职情况、设备运行状态、应急处置准备等，做好监督记录，发现问题立即督促中标单位整改，每日形成《日常监督检查记录表》，每月汇总日常监督情况，作为月度考核的重要依据，与考核管理要求衔接。

专项监督：考核小组每季度开展一次专项监督检查，针对 12 项专项服务，分别开展专项检查，重点检查服务范围覆盖情况、考核指标落实情况、合规管理情况等，形成《专项监督检查报告》，明确存在的问题、整改要求及时限，中标单位需按要求落实整改，整改完成后提交整改报告，考核小组进行复检，确保整改合格。针对甬疆院区传染病防控相关服务，增加专项监督频次，每两个月开展一次专项检查，确保传染病防控措施落实到位。

社会监督：建立社会监督机制，通过医院官方平台、意见箱、问卷调查、现场走访等方式，收集医院医护人员、患者及家属对后勤社会化服务的意见和建议，每月开展一次满意度调查，每季度开展一次现场走访，及时了解服务需求，掌握服务质量情况。对收集到的意见和建议，分类整理，反馈给中标单位，督促中标单位优化服务，提升服务满意度，与投诉处理、体验目标衔接。同时，主动接受上级行政主管部门（卫生健康、环保、消防、市场监管等）的监督检查，及时整改检查中发现的问题，确保服务合规。

自我评估：中标单位需建立自我评估机制，每月对自身服务质量进行全面评估，对照本方案要求及考核指标，查找服务短板、存在的问题，制定改进措施，形成《自我评估报告》，每月上报医院后勤管理部门备案。每季度结合医院日常监督、专项监督情况，优化自我评估方案，提升自我评估的针对性、有效性，主动提升服务质量，呼应总则持续改进原则。

评估结果应用：监督与评估结果同步纳入服务质量考核，作为月度、季度、年度考核的重要依据，与服务费用、奖惩、续约等挂钩。对监督评估中发现的优秀做法，予以推广；对存在的问题，督促中标单位限期整改，整改不到位的，按考核管理要求进行扣分、处罚；对持续提升服务质量、满意度较高的中标单位，医院给予奖励，鼓励中标单位持续优化服务，实现后勤社会化服务提质增效。

四、人力资源管理要求

（1）人员配置与资质要求

中标单位需严格按照本方案 12 项专项服务及各章节管理要求，配备足额、专业的服务人员、技术人员及管理人员，确保各项服务有序开展，呼应总则专业化原则，与各专项服务的人员配置要求衔接，人员配置数量需满足服务需求，避免人员短缺导致服务质量下降。

人员资质要求：所有服务人员、技术人员需具备相应的专业资质、从业资格，具体要求如下：1. 技术人员（如电梯维保、消防维保、污水处理、视频监控维保等）需持有效特种作业操作证、专业技术资格证，具备 3 年以上相关行业从业经验，熟悉医院相关设施设备、服务规范；2. 服务人员（如保洁、收费、驾驶员、食堂工作人员等）需持有效健康证，收费人员需具备会计从业资格证或相关专业资质，驾驶员需持相应准驾车型驾驶证、无重大交通事故记录，食堂工作人

员需具备食品从业相关资质；3. 管理人员需具备相应的从业经验，熟悉医院后勤管理要求，具备较强的统筹协调、应急处置、监督管理能力；4. 甬疆院区相关服务人员（如保洁、收费、食堂、医疗废物处置等）需具备传染病防控知识，经专项培训合格后上岗，具备相应的防控资质。

人员配置管理：中标单位需制定详细的人员配置方案，明确各岗位人员数量、岗位职责、资质要求，报医院审核确认后实施。人员配置方案需结合服务范围、服务频次、高峰时段需求，合理调配人员，高峰时段（如门诊就诊高峰、住院结算高峰、餐饮高峰等）需增设临时人员，确保服务不中断、质量不下降。建立人员动态管理机制，及时补充离职、不合格人员，确保各岗位人员足额到位，人员变动需提前7个工作日内上报医院后勤管理部门备案，经医院审核同意后，方可办理变动手续，与各专项服务的人员管理要求衔接。

人员健康管理：中标单位需建立人员健康管理机制，每日对所有工作人员进行体温监测、健康问询，建立健康台账，若出现发热、咳嗽、乏力等不适症状，立即暂停上岗，安排就医排查，同时上报医院后勤管理部门及感染控制部门，严禁带病上岗。每年组织所有工作人员进行一次健康体检，重点岗位（如医疗废物收集）每半年组织一次健康体检，重点排查传染病相关指标，体检不合格者立即调离岗位，确保人员健康符合岗位要求，与保洁服务、医疗废物处置、食堂餐饮服务的人员健康管理要求统一。

（2）人员培训与考核要求

培训管理：中标单位需建立完善的人员培训体系，制定详细的培训计划，覆盖所有工作人员，培训内容包括医院规章制度、服务规范、专业技能、安全合规、传染病防控、应急处置、服务礼仪等，与各专项服务的培训要求衔接，确保培训内容贴合岗位需求。培训实行“岗前培训+在岗培训+专项培训”相结合的方式：岗前培训针对新入职人员，由医院后勤管理部门、中标单位联合开展，培训合格后方可上岗；在岗培训每月开展一次，重点提升工作人员专业技能、服务质量；专项培训针对特殊岗位、突发情况（如传染病防控、应急处置），及时开展专项培训，提升工作人员应对能力。其中甬疆院区服务人员需增加传染病防控专项培训频次，每季度开展一次，确保防控措施落实到位。

培训记录管理：建立培训档案，详细记录培训时间、培训内容、培训人员、

考核结果等信息，实行电子化+纸质化管理，保存期限不少于3年，与安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。培训后及时组织考核，考核不合格者暂停上岗，重新培训考核合格后方可上岗，确保培训效果落地。

考核管理：建立“日常考核+月度考核+季度考核”相结合的人员考核机制，由中标单位牵头，医院后勤管理部门监督，考核内容包括岗位职责履行情况、服务质量、操作合规性、专业技能、服务礼仪、健康管理等，与服务质量考核管理要求衔接。日常考核由各岗位负责人每日开展，记录工作人员履职情况；月度考核每月月底开展，汇总日常考核情况，进行全面评分；季度考核每季度结束后10个工作日内开展，结合月度考核结果，对工作人员进行综合评估。

考核结果应用：考核结果分为优秀、合格、不合格；考核不合格的，给予批评教育、岗位调整，重新培训考核仍不合格的，予以辞退。人员考核结果与中标单位的服务质量考核挂钩，若工作人员考核不合格率较高，医院将按服务质量考核要求，对中标单位进行扣分、处罚，确保工作人员履职到位、服务规范。

(3) 人员行为与服务规范

中标单位需制定统一的人员行为与服务规范，明确工作人员的言行举止、服务标准、职业操守，所有工作人员需严格遵守，呼应总则专业化、体验目标，与各专项服务的服务规范要求衔接，树立医院后勤服务良好形象。

行为规范：工作人员需着装整洁统一，佩戴工牌，言行文明、举止得体，严禁衣衫不整、穿拖鞋上岗；严格遵守医院规章制度，严禁迟到、早退、脱岗、旷工，严禁私自离岗、串岗；严禁在工作时间吸烟、玩手机、闲聊、做与工作无关的事情；严禁与医院医护人员、患者及家属争执、推诿、刁难，严禁索取、收受财物；严格遵守保密规定，严禁泄露医院患者隐私、内部管理信息及服务相关数据，与视频监控系统维保、医疗废物处置的保密要求衔接。

服务规范：工作人员需热情服务、耐心细致，使用规范服务用语，主动问候、主动帮助，及时响应服务需求；专业技术人员需严格按照操作规范开展工作，严禁违规操作、野蛮作业，确保服务质量、安全合规；服务过程中，主动接受医院医护人员、患者及家属的监督，虚心听取意见和建议，及时改进服务；甬疆院区服务人员需严格遵守传染病防控要求，穿戴专用防护用品，做好个人防护，避免交叉感染，与各专项服务的传染病防控要求统一。

职业操守：工作人员需坚守职业道德，廉洁自律，严禁利用工作之便谋取私利；严格遵守各项操作规范、合规要求，严禁违规作业、违规服务；主动承担岗位职责，勇于担当，遇到问题不推诿、不逃避，积极配合处置；尊重医院医护人员、患者及家属，尊重不同民族、不同群体的风俗习惯，杜绝歧视、刁难行为，贴合医院服务多元化需求。

监督管理：中标单位需加强对工作人员的日常监督管理，定期检查工作人员行为与服务规范落实情况，发现违规行为，立即批评教育、限期整改，情节严重的，予以处罚、辞退；医院后勤管理部门对工作人员行为与服务规范落实情况进行监督抽查，发现违规行为，及时反馈给中标单位，督促整改，情节严重的，予以处罚、辞退；同时按服务质量考核要求进行扣分，确保人员行为与服务规范落实到位。

五、物资与设备管理要求

（1）物资采购与库存管理

物资采购管理：中标单位负责本方案 12 项专项服务所需物资（如消毒药剂、保洁用品、消杀药剂、餐饮食材、备用配件、防护用品等）的采购工作，承担相关费用，采购工作需严格遵循“合规、优质、高效、节约”的原则，呼应总则合规性、市场化原则，与各专项服务的物资采购要求衔接。采购的物资需符合国家相关质量标准、行业规范及医院要求，具备合格证明、检验报告，严禁采购过期、变质、假冒伪劣、三无物资；消毒药剂、消杀药剂等特殊物资，需选用符合医疗行业要求的产品，甬疆院区所需物资需额外符合传染病防控要求。

库存管理：中标单位需建立专用物资仓库，对采购的物资实行分类存放、分区管理，张贴明显标识，注明物资名称、规格、有效期、采购日期，做好防潮、防火、防盗、防泄漏、防污染措施，尤其是消毒药剂、消杀药剂、易燃易爆物资，需单独存放，设置警示标识，确保物资储存安全。建立库存管理台账，详细记录物资采购量、库存量、使用量、领用时间、领用人员等信息，实行电子化+纸质化管理，每日核对库存，每周进行一次库存盘点，每月进行一次全面盘点，确保账实相符、账账相符，及时清理过期、变质、损坏的物资，做好清理记录。

物资领用管理：建立物资领用制度，明确领用流程、领用权限，工作人员领用物资时，需填写《物资领用登记表》，注明领用物资名称、规格、数量、用途，

经负责人签字确认后，方可领用。领用物资需按需领用，严禁浪费，领用的物资需用于指定工作，严禁私自挪用、转借。每月汇总物资领用情况，分析物资消耗规律，优化采购计划，合理控制物资库存，避免积压、浪费，与总则市场化原则、成本管理要求衔接。

(2) 专用设备配置与维护

专用设备配置：中标单位需按照本方案 12 项专项服务管理要求，配置足额、专业的专用设备（如电梯维保设备、消防维保设备、污水处理设备、视频监控设备、消杀设备、餐饮加工设备等），确保各项服务顺利开展，呼应总则专业化原则，与各专项服务的设备配置要求衔接。专用设备需符合国家相关标准、行业规范及医院要求，具备合格证明、检验报告，性能稳定、安全可靠，能够满足服务需求；甬疆院区所需专用设备需额外符合传染病防控要求，具备防污染、防交叉感染功能。

设备配置方案：中标单位需制定详细的专用设备配置方案，明确设备名称、型号、规格、数量、用途、采购时间、维护责任等。设备配置需结合服务范围、服务频次、技术要求，合理配置，确保设备利用率，避免设备闲置、浪费；同时，配备充足的备用设备（如应急发电设备、应急水泵、备用摄像头等），确保突发设备故障时，能够及时启用备用设备，保障服务不中断，与应急处置体系管理的应急物资保障要求衔接。

设备维护管理：中标单位需建立专用设备维护管理制度，制定详细的设备维护计划，按计划开展日常维护、定期保养、校准、检修工作，与各专项服务的设备维护要求统一。日常维护由设备操作人员每日开展，检查设备运行状态，清理设备灰尘、杂物，做好维护记录；定期保养按设备要求及服务需求，每月、每季度、每年开展相应的保养工作，确保设备性能稳定；设备校准由专业机构定期开展，确保设备运行精准，校准记录留存完整；设备出现故障时，立即启动故障处置流程，安排专业技术人员进行维修，做好故障处理记录，一般故障及时修复，复杂故障限期修复，故障期间采取临时替代措施，确保服务不中断。

设备档案管理：建立专用设备档案，实行“一台一档案”管理，包含设备参数、合格证明、检验报告、采购合同、维护记录、保养记录、校准记录、故障处理记录、报废记录等信息，实行电子化+纸质化管理，保存期限不少于 5 年，与

安全生产与合规管理章节的档案管理要求统一。每月汇总设备维护、运行情况，形成《设备运维月报表》，上报医院后勤管理部门备案，接受医院监督检查。

设备报废管理：专用设备达到报废标准、无法修复或维修成本过高的，中标单位需提交设备报废申请，详细说明设备报废原因、报废时间、处置方案等，报医院后勤管理部门审核确认后，按国家相关规定进行报废处置，做好报废记录，严禁擅自报废、处置设备，与合规管理要求衔接。

(3) 耗材管控与成本管理

耗材管控：中标单位需建立耗材管控机制，对服务过程中使用的耗材（如保洁耗材、消毒耗材、消杀耗材、设备配件、餐饮耗材等）实行精细化管理，呼应总则市场化原则，与各专项服务的耗材使用要求衔接。耗材选用需符合国家相关质量标准、医院要求，优先选用节能环保、性价比高的产品，严禁使用不合格、过期耗材；耗材使用需按需领用、合理使用，严禁浪费，工作人员需严格按照操作规范使用耗材，避免耗材浪费。

建立耗材使用台账，详细记录耗材名称、规格、数量、领用时间、使用人员、使用用途等信息，每日核对耗材使用情况，每周汇总耗材消耗数据，分析耗材消耗规律，优化耗材采购计划，合理控制耗材消耗，降低运营成本。每月对耗材使用情况进行检查，发现耗材浪费、违规使用等情况，及时督促整改，对相关责任人进行批评教育、处罚，确保耗材管控落实到位。

成本管理：中标单位需建立成本管理制度，合理控制后勤社会化服务运营成本，兼顾服务质量与成本效益，呼应总则市场化原则，与物资采购、耗材管控、设备维护等要求衔接。成本管理涵盖物资采购成本、设备维护成本、人员成本、耗材消耗成本等全维度，制定详细的成本预算，明确成本控制目标，定期对成本预算执行情况进行分析，查找成本控制薄弱环节，优化成本管控措施，降低运营成本。

严禁中标单位通过降低服务质量、使用不合格物资、违规操作等方式降低成本，若发现此类情况，医院将按服务质量考核要求进行扣分、处罚，情节严重的，终止服务合同。中标单位每月提交《成本核算报表》，上报医院后勤管理部门备案，医院有权对成本核算情况进行抽查，确保成本管理合规、透明。

成本优化：中标单位需结合服务开展情况，定期优化成本管控措施，通过优

化采购渠道、合理调配人员、提高设备利用率、减少耗材浪费等方式，降低运营成本，同时确保服务质量不下降。每季度对成本管理情况进行复盘，形成《成本优化报告》，上报医院后勤管理部门，接受医院监督，推动成本管理持续优化。

六、安全生产与合规管理

(1) 安全生产管理要求

中标单位需严格遵守国家安全生产相关法律法规、行业规范及医院安全生产管理制度，建立健全安全生产管理制度，明确安全生产责任体系，落实安全生产主体责任，确保各项服务安全生产、无责任事故，呼应总则核心目标、合规目标，与各专项服务的安全生产要求衔接。

安全生产责任管理：成立安全生产领导小组，由中标单位负责人担任组长，各专项服务负责人为成员，明确各级人员安全生产岗位职责，签订安全生产责任书，实现“责任到人、层层落实”。安全生产领导小组负责安全生产工作的统筹协调、监督检查、应急处置，定期召开安全生产工作会议，分析安全生产形势，排查安全生产隐患，部署安全生产工作，确保安全生产各项要求落实到位。

安全生产隐患排查与整改：建立安全生产隐患常态化排查机制，每日对各专项服务区域、设施设备、操作流程、人员履职等进行安全生产隐患排查，重点排查消防安全、设备安全、用电安全、用气安全、食品安全、医疗废物安全、传染病防控安全等，做好隐患排查记录。对排查发现的一般隐患，立即整改；对重大隐患，立即停止相关服务，设置警示标识，启动应急处置措施，制定整改方案，明确整改时限、责任人员，组织落实整改，整改完成后进行复检，确保隐患彻底消除，形成“排查-记录-整改-复检”的闭环管理，具体隐患问题记录整改模版根据实际情况由院部制定并使用。

安全生产培训与教育：定期组织所有工作人员开展安全生产培训、安全教育，培训内容包括安全生产法律法规、安全生产操作规程、隐患排查方法、应急处置技能、消防安全知识、传染病防控安全等，每月开展一次安全生产培训，每季度开展一次安全生产警示教育，提升工作人员安全生产意识、隐患识别能力及应急处置能力，与人力资源管理的培训要求衔接。新入职人员必须经过安全生产培训，考核合格后方可上岗；特种作业人员必须持有效特种作业操作证上岗，定期参加继续教育，确保操作合规、安全。

重点领域安全生产管理：针对消防安全、特种设备安全、食品安全、监控安全、危化品安全、燃气安全、有限空间安全、高空坠物安全、网络安全、财务安全、医疗废物安全、传染病防控安全等重点领域，制定专项安全生产管理措施，加强管控：1. 消防安全管理要求：①中标单位需全面落实消防安全主体责任，成立专职安全管理小组，明确消防安全责任人、管理人，配齐专职消防管理人员；②消防控制室管理，严格执行 24 小时双人持证值班制度，实行三班倒 8 小时工作制，杜绝脱岗、睡岗、顶岗；所有值班人员必须持有全国统考消防设施操作员（中级）职业资格证书，持证上岗、人证合一，熟练掌握消防设施操作、火警应急处置流程；③负责全院消防设施日常巡查、维护保养、故障维修，保障火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防排烟系统、应急照明、疏散指示、防火门/卷帘等设施完好有效，严格执行火警处置、应急联动流程；④严禁堵塞、占用消防通道、安全出口，规范院区消防器材摆放，定期开展消防隐患排查整改，建立隐患台账，实行闭环管理；按要求组织开展消防演练及医院职工消防知识培训；⑤发生火情立即启动应急处置预案，第一时间报警、扑救初起火灾、疏散人员，配合消防部门救援处置，承担因管理、维保、值班失职引发的全部消防安全责任。

2. 特种设备（电梯）安全管理要求：①中标单位必须具备特种设备（电梯）安装、修理、维护保养法定资质，资质证书合法有效，严禁无证承接业务、挂靠资质；②第三方中标方需按照医院电梯实际数量、运行分布，专职配备安全总监及专职安全员，安全总监、安全员均需持对应特种设备安全管理资格证书上岗；落实每台电梯专属安全员负责制，明确单台电梯安全管理责任人，全程负责该电梯日常巡查、隐患上报、运行监管；③负责医院所有电梯日常运行巡查、定期维护保养、年度检测申报，建立“一机一档”完整维保、检测档案，保障电梯全天候安全运行，杜绝带病运行、违规运行；④严格执行电梯日巡查、周管控、月调度制度，发现故障立即停机停运，设置警示围挡标识；接到故障报修后，严格按照规定时限响应、到场维修，及时排除安全隐患；⑤配合市场监管部门开展特种设备监督检查，落实整改要求，严禁擅自改装、损坏电梯设备，承担电梯运行、维保全过程全部安全责任。

3. 监控安全管理要求：①负责医院全域视频监控系统日常运维、巡查检修，保障监控设备 24 小时正常运行，画面清晰、存储完整，无监控盲区、设备离线

情况；②严格规范监控查看、调取流程，遵守医院保密规定，严禁私自泄露、删除、篡改监控视频资料，严禁无关人员接触监控设备及系统；③定期检查监控线路、设备、存储设备，及时维修故障设备，保障监控系统联网正常；配合医院及公安部门调取监控资料，做好登记备案；④落实监控机房安全管理，做好防火、防盗、防潮工作，严禁在监控机房堆放杂物、违规用电，保障监控系统稳定运行；

4. 危险化学品安全管理要求：①定期开展危化品储存、使用环节隐患排查，及时处置泄漏、破损等异常情况；②配备相应防护器材和应急处置物资，组织人员开展危化品泄漏应急演练，提升应急处置能力。

5. 燃气安全管理要求：①负责医院燃气设施、管道、阀门、灶具等日常巡查、维护保养，及时排查整治燃气泄漏、管道老化、阀门损坏等隐患，做好巡查、维保记录；②严格规范燃气使用操作，严禁违规改装、拆卸燃气设施，严禁在燃气设施周边堆放易燃易爆物品、杂物；定期开展燃气泄漏检测，配备燃气泄漏报警装置并保障正常运行；③加强燃气使用人员安全培训，提升燃气安全防范意识和应急处置能力；发现燃气泄漏立即关闭阀门、开窗通风，严禁动用明火、开关电器，及时组织人员疏散并报修；④配合燃气公司开展定期检修，落实安全整改要求，承担燃气使用、管理不当引发的全部安全责任。

6. 有限空间作业安全管理要求：①严格执行有限空间作业“先通风、再检测、后作业”原则，所有有限空间作业必须提前向医院报备，办理作业审批手续，严禁无证作业、违规作业；②作业前开展风险辨识，配备通风、检测、照明、应急救援等设备，安排专职监护人员全程现场监护，严禁无人监护作业；作业人员佩戴合格防护用品，具备相应作业能力；③作业过程中实时监测有毒有害、易燃易爆气体浓度，发现异常立即停止作业，组织人员撤离；严禁在有限空间内违规动火、动电；④制定有限空间作业应急处置预案，定期开展应急演练，提升应急救援能力，杜绝盲目施救。

7. 高空坠物安全管理要求：①负责院区高空设施、外墙、广告牌、空调外机、门窗等日常巡查，及时排查松动、脱落、破损等坠物隐患，做好加固、维修工作；②规范高空作业管理，高空作业人员持证上岗，佩戴安全防护用具，设置警示区域和围挡，严禁高空抛物、违规堆放物品；③加强院区巡查，及时清理高空易坠物，对院区外墙、屋面等重点区域定期开展隐患排查，建立排查整改台账，杜绝

高空坠物安全事故；④加强人员培训，提升高空坠物防范意识，督促工作人员规范操作，承担因管理失职引发的高空坠物安全责任。

8. 医疗废物安全管理要求：①严格按照《医疗废物管理条例》规范开展医疗废物分类、收集、转运、暂存全流程工作，安排专人负责，做好个人防护；②医疗废物分类收集、包装规范，标识清晰，使用专用密闭转运工具，做到日产日清，严禁医疗废物与生活垃圾混放、外泄、流失；③规范医疗废物暂存点管理，做好消毒、通风、防鼠、防蚊蝇工作，建立医疗废物收集、转运台账，记录完整可追溯；④配合医疗废物处置单位做好转运交接，严禁私自处置、买卖医疗废物，落实医疗废物全流程管控责任。

9. 传染病防控安全管理要求：①严格执行医院传染病防控管理规定，落实院区环境、公共区域、重点部位日常清洁、消毒、通风工作，做好消毒记录；②规范落实个人防护要求，工作人员按规定佩戴口罩、手套等防护用品，做好健康监测，发现传染病疑似症状及时上报；③加强医疗废物、污水等管控，严格落实消毒处置措施，防范传染病传播风险；配合医院开展传染病防控培训、应急演练；④严格执行医院疫情防控各项要求，落实扫码、测温、消杀等防控措施，筑牢院区传染病防控防线。

10. 食品安全管理要求：①中标食堂及食品经营相关服务，必须具备食品经营许可证，从业人员持有效健康证、食品安全培训合格证上岗；②严格落实食品采购、储存、加工、售卖、留样全流程食品安全管理，严把食材采购关，做好索证索票、进货查验记录，严禁使用过期、变质、伪劣食材；③规范食品加工操作，做好餐用具清洗消毒、食堂环境卫生清洁，定期开展食品安全隐患排查，严防食物中毒、食源性疾病发生；④建立食品安全应急处置预案，配合市场监管部门检查整改，承担食品安全管理主体责任。

安全生产应急处置：结合应急处置体系管理要求，完善安全生产应急处置预案，针对安全生产突发事件（如火灾、设备故障、食品安全事故、医疗废物泄漏等），明确应急响应流程、责任人员、处置措施，定期组织安全生产应急演练，提升应急处置能力。发生安全生产突发事件时，立即启动应急预案，组织人员开展处置工作，及时上报医院及相关行政部门，配合做好事故调查、处理工作，承

担相应责任，最大限度降低事故损失。

(2) 医院感染控制合规要求

中标单位需严格遵守《医院感染管理办法》等相关法规及医院感染控制管理制度，落实感染控制责任，配合医院感染控制部门做好感染控制工作，确保各项服务符合感染控制要求，避免引发医院感染，呼应总则合规目标，与各专项服务的感染控制要求衔接，重点落实甬疆院区传染病防控相关要求。

感染控制责任管理：明确中标单位负责人为感染控制第一责任人，各专项服务负责人为直接责任人，建立感染控制责任体系，将感染控制要求落实到每个岗位、每个工作人员，签订感染控制责任书，确保感染控制各项要求落地见效。配合医院感染控制部门开展感染控制监督检查、培训指导等工作，及时整改检查中发现的问题，上报感染控制相关信息。

清洁消毒管理：严格按照医院感染控制要求，制定详细的清洁消毒计划，明确清洁消毒区域、频次、方法、药剂使用标准，确保清洁消毒合规、有效，与保洁服务、病媒生物防治消杀服务、食堂餐饮服务的清洁消毒要求统一。重点区域（如手术室、ICU、甬疆院区传染病诊疗区域、医疗废物暂存间、污水处理站、食堂后厨等）需增加清洁消毒频次，选用符合感染控制要求的消毒药剂，严格遵循消毒操作规范，做好清洁消毒记录，确保消毒效果达标。

个人防护管理：工作人员需严格按照感染控制要求，做好个人防护，根据岗位需求，佩戴口罩、手套、防护服、护目镜等防护用品，尤其是甬疆院区服务人员、医疗废物处置人员、食堂工作人员等重点岗位，需全程穿戴专用防护用品，做好手卫生，避免职业暴露、交叉感染。中标单位需配备充足的防护用品，建立防护用品管理台账，定期补充、更换，确保工作人员个人防护到位，与各专项服务的个人防护要求衔接。

重点区域感染控制：针对甬疆院区传染病诊疗区域、医疗废物暂存间、污水处理站、食堂、收费窗口等重点区域，制定专项感染控制措施，加强管控：1. 甬疆院区：实行封闭式管理，严格落实传染病防控措施，工作人员持健康证、经专项培训合格后上岗，做好清洁消毒、个人防护，避免交叉感染；2. 医疗废物暂存间建立感控隐患排查机制，每日对各服务环节进行感控隐患排查，重点排查消毒不彻底、防护不到位、交叉污染等隐患，发现问题立即整改，不留死角。若发

生医院感染相关疑似事件，立即上报医院感染控制部门，配合开展调查处理，采取针对性防控措施，防止感染扩散。

(3) 环保合规与档案管理

中标单位需严格遵守国家环境保护相关法律法规，结合医院后勤服务特点，落实环保合规要求，重点做好污水处理、医疗废物处置、消杀药剂使用、垃圾处理等环保工作，确保各项环保指标符合国家及地方标准。

污水处理严格按规范运维，确保出水水质达标，监测数据真实、准确、及时上传，严禁污水直排、超标排放；医疗废物按类别分类收集、转运、暂存，与具备资质的处置单位规范衔接，转移联单填写完整，严禁擅自处置医疗废物；消杀作业选用环保低毒药剂，严禁使用高毒、高残留药剂，避免药剂污染环境；垃圾实行分类收集、及时转运，做好垃圾中转站清洁消毒，防止环境污染。

建立完善的环保档案管理制度，环保档案涵盖污水处理运维记录、医疗废物处置记录、消杀药剂采购及使用记录、环保检测报告、隐患排查整改记录等，实行电子化+纸质化双重管理，档案保存期限符合相关法规要求，确保档案完整、规范、可追溯。安排专人负责环保档案管理，及时更新档案资料，配合医院及环保部门的检查、验收工作，主动提交环保相关资料。

定期开展环保合规自查，每月自查一次，每季度汇总自查情况，发现环保违规问题立即整改，确保环保工作持续合规。及时关注最新环保政策要求，主动调整环保管理措施，确保环保工作与政策要求保持一致，杜绝环保违规行为。

(4) 消防安全管理细则

结合医院消防安全管理要求，制定详细的消防安全管理细则，明确消防安全责任、操作规范、应急处置等要求，与消防系统维保及检测服务管理要求衔接统一，确保消防安全管理全覆盖、无漏洞。

消防安全责任落实到人，中标单位项目负责人为消防安全第一责任人，各岗位人员明确自身消防安全职责，严格遵守消防安全操作规程。每日对责任区域内的消防设施、消防通道、用电设备等进行检查，做好检查记录，发现消防隐患立即整改；严禁在消防通道堆放杂物、堵塞消防出口，严禁遮挡、损坏消防设施，严禁违规用电、违规动火作业。

加强消防安全宣传与培训，每月组织服务人员开展消防安全知识培训，普及

消防器材使用方法、初期火灾扑救技巧、人员疏散流程等，每季度组织一次消防安全应急演练，提升全员消防安全意识和应急处置能力。消防器材实行专人管理，定期检查、维护、充装，确保消防器材完好有效，能够正常使用；消防控制室实行 24 小时值守制，值守人员熟练掌握消防系统操作方法，及时处置消防报警信息，严禁脱岗、漏岗。

建立消防安全隐患排查台账，对排查发现的隐患分类登记，明确整改措施、整改时限、责任人，跟踪整改落实，整改完成后及时复核，形成闭环管理。若发生火灾事故，立即启动消防应急预案，组织人员开展初期火灾扑救、人员疏散，配合医院及消防部门做好后续处置工作，严禁隐瞒、拖延事故信息。

七、服务合作与保障管理

(1) 服务履约与承诺管理

中标单位需严格遵守与医院签订的服务合同，全面履行服务承诺，严格按照本方案及 123 项专项服务管理要求开展服务，确保服务质量、服务标准、服务时限达标，不得擅自降低服务标准、缩减服务范围、拖延服务时限。

建立服务履约管理制度，明确履约责任，制定履约计划，定期开展履约自查，每月向医院后勤管理部门提交详细说明服务开展情况、目标完成情况、存在问题及改进措施，接受医院监督。严格执行合同约定的费用标准，不得擅自增加医院额外成本负担，若因特殊情况需调整费用，需提前提交申请，经医院批准后方可执行。

中标单位需作出明确服务承诺，包括服务质量承诺、安全合规承诺、应急处置承诺、人员资质承诺等，承诺内容纳入服务合同，若未履行承诺，按合同约定承担相应违约责任；情节严重的，医院有权终止服务合作。建立服务履约考核机制，考核结果与服务费用、合作续期挂钩，确保服务履约到位。

加强服务履约过程管理，对服务过程中出现的问题及时整改，主动与医院沟通协商，不得推诿、敷衍；若因中标单位原因导致服务中断、服务质量不达标，需及时采取补救措施，承担相应损失，确保医院医疗诊疗工作正常开展。

(2) 沟通协作机制

建立“定期沟通+即时沟通”的双向沟通协作机制，确保医院与中标单位之间信息畅通、协同高效，及时解决服务过程中出现的问题，推动服务质量持续提升。

升。

定期沟通机制：每月召开一次服务总结会，汇总月度服务情况、考核结果，分析存在的问题，制定改进措施；每季度召开一次服务推进会，结合医院运营需求，优化服务流程、完善服务标准，确保服务与医院需求高度匹配。

即时沟通机制：建立专用沟通群，明确双方对接人员及联系方式，确保服务过程中出现的紧急问题、突发情况能够即时沟通、快速处置；中标单位每日向医院后勤管理部门提交服务日报，简要说明当日服务情况、存在问题及处置结果；医院若有临时服务需求、政策调整，及时通知中标单位，中标单位需积极配合落实。

加强与医院各相关部门（医务科、护理部、财务科、感染控制科等）的沟通协作，主动对接各部门需求，配合开展相关工作，及时反馈服务过程中涉及各部门的相关问题，形成协同发力的工作格局。建立沟通记录制度，所有沟通内容、协商结果、工作安排等完整记录，纳入服务档案，确保沟通流程可追溯。

（3）服务升级与持续改进管理

中标单位需建立服务升级与持续改进机制，结合医院医疗运营发展需求、行业发展趋势及服务考核结果，持续优化服务流程、提升服务质量、完善管理措施，确保服务水平不断提升，满足医院及服务对象的需求。

定期开展服务调研，每季度收集医护人员、患者及家属的意见建议，分析服务痛点、难点问题，针对性制定服务升级方案，优化服务细节、完善服务标准；结合 123 项专项服务特点，引入先进的服务技术、管理方法，提升服务专业化、精细化水平，如优化耗材管控流程、升级设备运维技术、完善应急处置方案等。

建立服务改进跟踪机制，对服务升级措施、改进方案的落实情况进行全程跟踪，定期评估改进效果，根据评估结果及时调整改进措施，确保改进工作取得实效。每月汇总服务改进情况，纳入服务月度报告，上报医院后勤管理部门；每半年开展一次服务升级总结，全面评估服务升级成效，形成总结报告，为后续服务升级提供依据。

加强行业交流与学习，定期组织服务团队学习同行业先进经验、优秀做法，结合医院实际情况，转化应用到自身服务中；关注国家及行业相关政策、标准的更新，及时调整服务内容、管理要求，确保服务合规、贴合行业发展趋势。同时，

配合医院开展服务质量提升相关工作，主动接受医院的监督、指导，共同推动医院后勤社会化服务水平持续提升。

| 序号 | 科室 | 工资经费（元） | 人数 | 月数 | 合计（元） |
|-----|-------|---------|----|----|------------|
| 1 | 后勤保障科 | 5546.84 | 1 | 12 | 66562.08 |
| 2 | 后勤保障科 | 5079.84 | 1 | 12 | 60958.08 |
| 3 | 后勤保障科 | 5289.84 | 1 | 12 | 63478.08 |
| 4 | 后勤保障科 | 5236.84 | 1 | 12 | 62842.08 |
| 5 | 后勤保障科 | 5236.84 | 1 | 12 | 62842.08 |
| 6 | 后勤保障科 | 5184.84 | 1 | 12 | 62218.08 |
| 7 | 后勤保障科 | 5184.84 | 1 | 12 | 62218.08 |
| 8 | 后勤保障科 | 5184.84 | 1 | 12 | 62218.08 |
| 9 | 后勤保障科 | 5026.84 | 1 | 12 | 60322.08 |
| 10 | 财务科 | 5261.84 | 1 | 12 | 63142.08 |
| 11 | 财务科 | 5216.84 | 1 | 12 | 62602.08 |
| 12 | 财务科 | 5166.84 | 1 | 12 | 62002.08 |
| 13 | 财务科 | 5656.84 | 1 | 12 | 67882.08 |
| 14 | 财务科 | 5079.84 | 1 | 12 | 60958.08 |
| 15 | 食堂 | 10243 | 1 | 12 | 122916 |
| 16 | 食堂 | 5229.84 | 1 | 12 | 62758.08 |
| 17 | 食堂 | 4134.84 | 1 | 12 | 49618.08 |
| 18 | 食堂 | 4659.84 | 1 | 12 | 55918.08 |
| 19 | 保卫科 | 4391.84 | 1 | 12 | 52702.08 |
| 20 | 保卫科 | 4391.84 | 1 | 12 | 52702.08 |
| 21 | 保卫科 | 4391.84 | 1 | 12 | 52702.08 |
| 22 | 保卫科 | 4239.84 | 1 | 12 | 50878.08 |
| 合计： | | | | | 1380439.68 |

注：1、工资经费包含管理费、社保、医保、公积金等其他所有费用。

2、以上人员费用为不可竞争费用。

3、供应商必须无条件接收原有全部岗位人员，合理分配至此次项目中。对不符合岗位要求的人员，需经采购人书面同意后依法合规化解，不得引发劳动纠纷。

4、以上人员固定在岗，不得擅自调换，供应商应充分合理考虑以上人员岗位。确需调换的需提前 7 个工作日书面报备采购人，经同意后更换，且新人员需符合同等岗位要求。

第六章 投标文件格式

投 标 文 件

项目名称：

项目编号：

招标内容：

投标人名称：_____（加盖公章）

投标人地址：

投标联系人：

电话：

年 月 日

一、投标函

附件 1: 法定代表人身份证明(法定代表人参加招标)

附件 2: 法定代表人授权书(委托代理人参加招标)

二、报价一览表及投标报价明细表

附件 3: 报价一览表

附件 4: 投标报价明细表

附件 5: 中小企业声明函

附件 5-1: 残疾人福利性单位声明函

附件 5-2: 监狱企业证明材料

三、投标保证金

四、投标人的资格审查材料

附件 6: 投标人基本情况表

附件 7: 无重大违法记录声明书

附件 8: 《中标企业“四个承诺”》承诺书

附件 9: 《反商业贿赂承诺书》

附件 10: 《不参与围标串标承诺书》

五、商务部分

附件 11: 商务响应与偏离表

附件 12: 服务团队人员配置

附件 13: 项目团队人员承诺函

六、技术规格条款偏离表

七、实施方案

八、投标人认为需提供的其它资料

一、投标函

致（采购人或采购代理机构）：

我方已仔细研究了_____（项目名称）的招标文件（项目编号：_____）的全部内容，知悉参加投标的风险，我方承诺接受招标文件的全部条款且无任何异议。

一、我方同意在招标文件中规定的提交投标文件截止时间起_____日内（投标文件有效期）遵守本投标文件中的承诺且在此期限期满之前均具有法律约束力。

二、我方提交投标文件正本____份和副本一式____份，电子版一份，并保证投标文件提供的数据和材料是真实、准确的。否则，愿承担《政府采购法》第七十七条规定的法律责任。

三、我方愿意向贵方提供任何与本项采购有关的数据、情况和技术资料。若贵方需要，我方愿意提供我方作出的一切承诺的证明材料。

四、我方承诺遵守《政府采购法》的有关规定，保证在获得中标资格后，按照招标文件确定的事项签订政府采购合同，履行双方所签订的合同，并承担合同规定的责任和义务。

附件 1：法定代表人身份证明(法定代表人参加招标)

附件 2：法定代表人授权书(委托代理人参加招标)

投标人名称(盖单位章)：

法定代表人或其委托代理人（签字）：

日期：年月日

附件 1

法定代表人身份证明(法定代表人参加招标)

投标人名称：

注册号：

注册地址：

成立时间： 年 月 日

经营期限：

经营范围：主营： ； 兼营：

姓名： 性别： 年龄： 系（投标人名称）的法定代表人。

特此证明。

附：法定代表人身份证复印件

投标人名称（盖单位章）：

日期：年月日

附件 2

法定代表人授权书(委托代理人参加招标)

本人(姓名、职务)系(投标人名称)的法定代表人,现授权(姓名、职务)为我方代理人。代理人根据授权,以我方名义:(1)签署、澄清、补正、修改、撤回、提交(项目名称、项目编号)投标文件及报价;(2)签订合同和处理有关事宜,其法律后果由我方承担。

委托期限: 。

代理人无转委托权。

本授权书于年月日签字生效,特此声明。

附:法定代表人身份证复印件

附:被授权人身份证复印件

投标人名称(盖单位章):

法定代表人(签字):

委托代理人(签字):

日期:年月日

二、报价一览表及投标报价明细表

附件3 报价一览表

项目名称:

项目编号:

| 序号 | 内容 | | 备注 |
|----|--------|----------------|----|
| 1 | 投标人名称 | | |
| 2 | 投标总价 | 大写: 元 小写: 元 | |
| 3 | 合同履行期限 | | |
| 4 | 其他事项声明 | | |

注: 1. 投标人对投标报价若有说明应在“报价一览表”备注栏中予以注明, 未宣读的投标价格、价格折扣和采购文件允许提供的投标方案等实质内容, 评标时不予承认。投标人的投标文件若有上述内容未被唱出, 应在唱标时及时声明。

2. 投标报价不得填报选择性报价, 以可调整的价格提交的投标将被视为非响应性投标, 作为无效投标处理。

3. 开标时, 投标文件中“报价一览表”内容与投标文件中明细表内容不一致的, 以“开标一览表”为准。

投标文件的大写金额和小写金额不一致的, 以大写金额为准; 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; 单价金额小数点有明显错位的, 应以总价为准, 并修改单价。

4. “投标总价”应同附件4“投标报价明细表”中“总价金额”相一致。

5. 本项目预算金额为3000000.00元/年, 其中1380439.68元为不可竞争费用; 其它费用为可竞争费用。

投标报价包含完成本次招标项目的全部费用, 中标人自行缴纳员工五险、纳税等保险; 劳保、工资、福利、食宿、员工上下班交通及投标人为完成采购人所需服务的一切费用等。投标人应充分考虑合同期内政策性费用调整的风险, 投标报价时应考虑当地最低工资标准、保险上调等政策原因导致费用投入增加的风险, 履约期限内不得以最低工资标准、保险上调以及物价指数上涨等理由要求采购人增加服务费用。

6. 中标供应商需依据合同约定的金额(即中标金额)向采购人开具全额增值税发票, 不得擅自调整税率或价款。

投标人(盖单位章):

法定代表人或其委托代理人签字:

日期: 年月日

附件 4

投标报价明细表

项目名称:

项目编号:

金额单位: 元

| 序号 | 分项名称 | 数量 | 单位 | 单价 | 总价 | 备注 |
|-----|-------------------------|----|----|----|----|----|
| 1 | 污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维项目 | | | | | |
| 2 | 医疗污水自行监测项目 | | | | | |
| 3 | 医院保洁及绿化养护服务项目 | | | | | |
| 4 | 医院后勤设施设备综合运维服务项目 | | | | | |
| 5 | 医疗废物规范化处置及暂存间运维项目 | | | | | |
| 6 | 医院专用驾驶员服务项目 | | | | | |
| 7 | 医院电梯委托维保服务项目 | | | | | |
| 8 | 医院收费窗口服务外包项目 | | | | | |
| 9 | 医院食堂餐饮服务外包项目 | | | | | |
| 10 | 医院消防系统维保及检测服务项目 | | | | | |
| 11 | 医院视频监控系统委托维保项目 | | | | | |
| 12 | 医院病媒生物防治消杀服务项目 | | | | | |
| 总价: | 小写: 大写: | | | | | |

注: 1、投标人在此表后附其报价详细说明。

2、表格可自行完善。

3、**投标报价明细表的总额=投标报价明细表（可竞争费用）+投标报价明细表（不可竞争费用）**

投标人（盖单位章）:

法定代表人或其委托代理人签字:

日期: 年月日

投标报价明细表（可竞争费用）

项目名称：

项目编号：

金额单位：元

| 序号 | 分项名称 | 数量 | 单位 | 单价 | 总价 | 备注 |
|-----|-------------------------|----|----|----|----|----|
| 1 | 污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维项目 | | | | | |
| 2 | 医疗污水自行监测项目 | | | | | |
| 3 | 医院保洁及绿化养护服务项目 | | | | | |
| 4 | 医院后勤设施设备综合运维服务项目 | | | | | |
| 5 | 医疗废物规范化处置及暂存间运维项目 | | | | | |
| 6 | 医院专用驾驶员服务项目 | | | | | |
| 7 | 医院电梯委托维保服务项目 | | | | | |
| 8 | 医院收费窗口服务外包项目 | | | | | |
| 9 | 医院食堂餐饮服务外包项目 | | | | | |
| 10 | 医院消防系统维保及检测服务项目 | | | | | |
| 11 | 医院视频监控系统委托维保项目 | | | | | |
| 12 | 医院病媒生物防治消杀服务项目 | | | | | |
| 总价： | 小写： 大写： | | | | | |

注：1、投标人在此表后附其报价详细说明。

2、表格可自行完善。

3、投标报价明细表的总额=投标报价明细表（可竞争费用）+投标报价明细表（不可竞争费用）

投标人（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期：年月日

投标报价明细表（不可竞争费用）

项目名称：

项目编号：

金额单位：元

| 序号 | 分项名称 | 拟安排岗位 | 工资经费 | 人数 | 月数 | 合计 |
|----|------|-------|------|----|----|----|
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |
| 8 | | | | | | |
| 9 | | | | | | |
| 10 | | | | | | |
| 11 | | | | | | |
| 12 | | | | | | |
| 13 | | | | | | |
| 14 | | | | | | |
| 15 | | | | | | |
| 16 | | | | | | |
| 17 | | | | | | |
| 18 | | | | | | |
| 19 | | | | | | |
| 20 | | | | | | |

| | | | | | | |
|-----|------------|--|--|--|--|--|
| 21 | | | | | | |
| 22 | | | | | | |
| 总价: | 小写: 大写: | | | | | |

分项名称:

污水处理站运维及污染源自动监测设备委托运维项目

医疗污水自行监测项目

医院保洁及绿化养护服务项目

医院后勤设施设备综合运维服务项目

医疗废物规范化处置及暂存间运维项目

医院专用驾驶员服务项目

医院电梯委托维保服务项目

医院收费窗口服务外包项目

医院食堂餐饮服务外包项目

医院消防系统维保及检测服务项目

医院视频监控系统委托维保项目

医院病媒生物防治消杀服务项目

以上分项名称根据人员所分配实际分项内容填写。

注：1、投标人在此表后附其报价详细说明。

2、表格可自行完善。

3、**投标报价明细表的总额=投标报价明细表（可竞争费用）+投标报价明细表（不可竞争费用）**

附件 5

中小企业声明函（服务）

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

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

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

¹ 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。

中小企业划型标准规定

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

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

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

四、各行业划型标准为：

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

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

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

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

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

（六）交通运输业。从业人员 1000 人以下或营业收入 30000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 3000 万元及以上的为中型企业；从业人员 20 人及以上，且营业收入 200 万元及以上的为小型企业；从业人员 20 人以下或营业收入 200 万元以下的为微型企业。

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

五、企业类型的划分以统计部门的统计数据为依据。

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

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

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

九、本规定由工业和信息化部、国家统计局会同有关部门负责解释。

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

附件 5-1

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

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日期：

附件 5-2

监狱企业证明材料

如属于监狱企业，需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。

三、投标保证金

银行开户许可证、缴纳凭证

四、投标人的资格审查材料

1) 投标人须在中华人民共和国境内注册，具有独立承担民事责任的能力和经营许可，向招标人提供服务的法人、其他组织或自然人，须提供相关证明材料，其中：

 供应商是企业（包括合伙企业）的，应提供其在工商部门注册的有效“企业法人营业执照”或“营业执照”的复印件；

 供应商是事业单位的，应提供其有效的“事业单位法人证书”复印件；

 供应商是非企业专业服务机构的，应提供其有效的执业许可证复印件；

 供应商是个体工商户的，应提供其有效的“个体工商户营业执照”复印件；

 供应商是自然人的，应提供其有效的自然人身份证明；

2) 投标人须具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度，须提供相关证明材料，其中：

 供应商是法人的，应提供 2024 年度或 2025 年度经审计的财务报告扫描件（报告中须包括资产负债表、利润表、现金流量表及财务报表附注），或开标前三个月内的银行资信证明（若资信证明注明复印件无效，需提交正本）；

 供应商是其他组织或自然人的，应提供银行出具的资信证明原件。

 银行资信证明应能说明该投标人与银行之间业务往来正常，无不良记录，企业信誉良好等。

3) 投标人须具有履行合同所必需的设备和专业技术能力，须附相关证明材料或声明：（格式自拟）

4) 投标人须具有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录，须提供相关证明材料，其中：

 供应商是法人的，缴纳税收的证明材料，应提供开标前半年内任意一个月的纳税凭据复印件；

 供应商是法人的，缴纳社会保障资金的证明材料，应提供开标前半年内任意一个月的缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件；

 供应商是其他组织和自然人的，需要提供开标前半年内任意一个月的缴纳税收和社会保险的凭据。

5) 近三年内，投标人在经营活动中没有重大违法记录，其中：

 重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或者责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚；

供应商须提供参与本采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录的书面声明。

6) 近三年内（本项目投标截止期前）被“信用中国”网站列入失信被执行人和重大税收违法案件当事人名单的、被“中国政府采购网”网站列入政府采购严重违法失信行为记录名单（处罚决定规定的时间内），不得参与本项目的政府采购活动，供应商须提供没有上述失信行为和重大税收违法案件记录的证明材料，其中证明材料指：供应商在“信用中国”、“中国政府采购网”网站上的查询记录截图。（采购人或采购代理机构查询记录）

注：1、以上复印件均需要加盖投标人行政原章。

2、依法免税或不需要缴纳社会保障资金的投标人，应提供相应文件证明其依法免税或不需要缴纳社会保障资金。

3、部分其他组织和自然人，没有经审计的财务报告，可以提供银行出具的资信证明。

附件 6

投标人基本情况表

盖投标人单位章

| | | | |
|------------|--|---------|----------|
| 投标人名称 | | 法定代表人 | |
| 组织机构代码 | | 邮政编码 | |
| 委托代理人 | | 电子邮箱 | |
| 上年营业收入 | | 员工总人数 | |
| 固定电话 | | | |
| 营业 执照 | 注册号码 | 注册地址 | |
| | 发证机关 | 发证日期 | |
| | 营业范围（主营） | | |
| | 营业范围（兼营） | | |
| 基本账户开户行及账号 | | | |
| 税务登记机关 | | | |
| 资质能力 | | | |
| 资质名称 | 等级 | 发证机关 | 有效期 |
| | | | |
| | | | |
| 投标人近三年项目业绩 | | | |
| 项目业绩名称 | 项目地点、起止时间 | 合同内容、金额 | 甲方联系人及电话 |
| | | | |
| | | | |
| 备注 | 1、后附项目业绩证明材料。 1) 中标/成交通知书； 2) 合同或合同协议书；提供与用户签订的合同首页、标的金额所在页、合同物 明细页和签字盖章页（公章或合同章上的投标人名称与投标人名称不一致视为 无效）复印件并加盖投标人公章。 | | |

附件 7

无重大违法记录声明书

（采购人）_____：

我公司参与_____（项目名称、编号）投标，本公司郑重声明，我方参加本项目政府采购活动前三年内无重大违法记录，符合《政府采购法》规定的投标人条件。若贵方在本项目采购过程中发现我方政府采购活动前三年内有重大违法记录，我公司将无条件退出本项目的投标，并承担因此引起的一切后果。我方对此声明负全部法律责任。

特此声明

投标人名称（盖单位章）：

法定代表人（签名）：

日 期： 年月日

注：近三年：成立三年以上的，为提交首次投标文件截止时间前三年内；成立不足三年的，为实际时间。

附件8

《中标企业“四个承诺”》承诺书

XXX（建设单位）：

我公司积极参加_____项目投标，现将有关事项向贵单位郑重承诺如下：

1. **不行贿**：在项目建设过程中，我们将严格遵守国家法律法规，坚决杜绝任何形式的行贿行为。我们将秉持公正、公平、公开的原则，与各方合作伙伴保持良好的合作关系。

2. **不出现“双拖欠”**：我公司将建立健全的财务管理制度，确保资金的合理使用和及时支付，保证按照合同约定，按时足额支付工人工资和供应商款项，绝不出现拖欠工资和工程款的现象。

3. **不违法转包、非法分包**：我们将严格遵守合同约定，保证按照投标文件约定的班组成员进驻施工现场，绝不违法转包、非法分包，确保工程质量和进度。

4. **良好工程建设信誉**：我们郑重承诺，在本地区具有良好的工程建设信誉，承诺安全文明施工并提供高质量的工程建设。致力于建立良好的工程建设信誉，信守承诺，为地区经济建设和社会事业发展贡献力量。

如有违反上述承诺，我们愿意承担相应的法律责任和经济赔偿责任，同时，积极配合有关部门的调查和处理，接受社会监督。

承诺单位：

法定代表人：

日期：

附件9

《反商业贿赂承诺书》

我公司承诺在（项目名称、项目编号）招标活动中，不给予采购方工作人员以及招标代理机构工作人员及其亲属各种形式的商业贿赂（包括送礼金礼品、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、支付旅游费用、报销各种消费凭证、宴请、娱乐等），如有上述行为，我公司及项目参与人员愿意按照《反不正当竞争法》的有关规定接受处罚。

供应商名称（盖章）：

公司法人代表（盖章）：

日 期：

附件10

《不参与围标串标承诺书》

本人作为(单位名称)的法人，清楚知晓我公司本项目投标活

动，对以下事项作出承诺：

一、我单位遵循公开、公平、公正、诚实守信的原则，依法依规参与本项目竞标。

二、我单位在本项目招标投标活动中，未参与围标串标。

三、我单位如被查实在本项目招标投标活动中存在围标串标的，递交投标文件行为作为实施串通投标违法行为的关键环节，本人承担直接责任人员法律责任，接受相应行政处罚和失信惩戒。

供应商单位名称：（盖章）

法定代表人或其授权委托人：（签字或盖章）

年 月 日

五、商务部分

附件 11

商务响应与偏离表

项目名称：

项目编号：

| 序号 | 文件条目号 | 招标文件商务条款 | 投标文件商务条款 | 响应与偏离 | 说明 |
|----------------|-------|----------|----------|-------|----|
| 商务响应与偏离 | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

说明：指付款条件、服务期限等商务要求，“响应与偏离”应注明“响应”或“偏离”。

投标人名称：

法定代表人或其委托代理人(签字)：

日期： 年 月 日

附件 12

服务团队人员配置

- (1) 项目负责人简历表（提供相关证书）
- (2) 拟投入本项目的人员一览表（附人员证件复印件）
- (3) 投标人认为有必要提供的其他文件

1、 项目负责人简历表

| | | | | | |
|----------|----------|-------|--|-------|--|
| 姓名 | | 年龄 | | 身份证号码 | |
| 毕业学校 | | | | 专业 | |
| 学位 | | 职称 | | 职务 | |
| 现所在机构或部门 | | | | 服务时间 | |
| 主要经历 | | | | | |
| 日期 | 参加过的项目名称 | 担任何职务 | | 备注 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

投标人名称：

法定代表人或其委托代理人(签字)：

日 期： 年 月 日

2、 拟投入本项目的人员一览表

| 职责分工 | 姓名 | 年龄 | 专业 | 岗位 | 执业 资格证 | 证件 种类 | 职称 | 备注 |
|-------|----|----|----|----|-----------|----------|----|----|
| 项目负责人 | | | | | | | | |
| 其他人员 | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |
| | | | | | | | | |

注：后附人员证件复印件，加盖单位公章。

投标人名称：

法定代表人或其委托代理人(签字)：

日 期： 年 月 日

3、 投标人认为有必要提供的其他文件

附件 13

项目团队人员承诺函

1. 承诺内容：项目团队人员需完全满足招标文件采购需求中所涉及到的人员要求（含人员配比，人员资质等）
2. 格式自拟，需加盖公章。

六、技术规格条款偏离表

项目名称：

项目编号：

| | 序号 | 招标文件 条目号 | 招标文件 规范要求 | 投标文件 对应规范 | 说明 |
|------------------|----|-------------|--------------|--------------|----|
| 技 术 规 格 | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |

附注：1. 不提供此表将视为没有实质性响应招标文件；技术参数需逐条列明是否响应。

2. 如出现偏离，投标人务必如实填写此表，所投产品必须对照招标文件要求详细填写并说明为正偏离或负偏离，否则存在的风险由投标供应商自行承担；
3. 此表可按原有格式进行复制。

投标人（盖单位章）：

法定代表人或其委托代理人签字：

日期：年月日

七、实施方案

包括：

供应商应按招标文件要求的内容和顺序，对完成整个项目提出相应的实施方案。组织实施方案的内容应包括（根据招标文件要求补充）：

- （1）整体服务方案
- （2）服务质量管理体系
- （3）培训方案
- （4）物资与设备管理方案
- （5）安全生产与合规管理
- （6）其他（投标人认为需要提供的其它资料）

结合评标办法编制

投标人名称（单位盖公章）：

法定代表人或投标人授权代表（签署本人姓名或印盖本人姓名章）：

日期：

八、投标人认为需要提供的其它资料