

项目编号：LZBE2025-2263

西安市阎良区人民医院物业服务采购项目

（第1包：西安市阎良区人民医院物业服务）

招 标 文 件

采购人：西安市阎良区人民医院

采购代理机构：龙寰项目管理咨询有限公司

日 期：二〇二五年十二月

目 录

第一章 招标公告	3
第二章 供应商须知	8
1.供应商须知前附表	8
2.总则	11
3.招标文件	12
4. 采购项目需要落实的政府采购政策	12
5.投标文件	14
6.投标文件的上传	16
7.开标	16
8.供应商资格审查	16
9.评标	18
10.确定中标人	19
11.质疑投诉	19
12.招标代理服务费	20
13.合同授予	20
14. 纪律和监督	21
15. 废标或者采购方式的变更	21
16.其他说明事项	22
第三章 评标办法	35
第四章 采购内容和要求	42
第五章 合同主要条款	67
第六章 投标文件格式	71

第一章 招标公告

项目概况

物业服务采购项目招标项目的潜在投标人应在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台【陕西政府采购交易系统】企业端】获取招标文件，并于 2026 年 01 月 21 日 09 时 30 分（北京时间）前递交投标文件。

一、项目基本情况

项目编号：LZBE2025-2263

项目名称：物业服务采购项目

采购方式：公开招标

预算金额：3,230,000.00 元

采购需求：

合同包 1(第 1 包：西安市阎良区人民医院物业服务)：

合同包预算金额：2,580,000.00 元

合同包最高限价：2,580,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算(元)
1-1	综合医疗服务	物业服务	1(项)	详见采购文件	2,580,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：服务期限：3 年，合同一年一签。依据医院考核结果，确定下一年度合同签订情况。

合同包 2(第 2 包：西安市阎良区人民医院运行维修服务)：

合同包预算金额：650,000.00 元

合同包最高限价：650,000.00 元

品目号	品目名称	采购标的	数量（单位）	技术规格、参数及要求	品目预算(元)
2-1	综合医疗服务	运行维修服务	1(项)	详见采购文件	650,000.00

本合同包不接受联合体投标

合同履行期限：服务期限：3 年，合同一年一签。依据医院考核结果，确定下一年度合同签订情况。

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:

合同包1(第1包: 西安市阎良区人民医院物业服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）

合同包2(第2包: 西安市阎良区人民医院运行维修服务)落实政府采购政策需满足的资格要求如下:

本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）

3.本项目的特定资格要求:

合同包1(第1包: 西安市阎良区人民医院物业服务)特定资格要求如下:

（1）具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人；

（2）法定代表人（单位负责人）授权委托书（附法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件及被授权人开标时间前连续三个月（不含开标当月）社保缴纳的证明资料）（法定代表人（单位负责人）直接参加的，须提供法定代表人（单位负责人）身份证明书及身份证复印件且与营业执照上信息须一致）；

（3）对自行招录保安人员的项目供应商须出具承诺书，承诺自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案；

（4）供应商与其他供应商无交叉控股股东、无交叉兼任高级管理人员及涉嫌联合围标、串标行为，无采购单位和招标代理机构职工在该单位兼职的情况，不向采购单位和代理机构相关人员输送利益等行贿行为，一旦成交必须坚守诚信、认真履约等（提供承诺书）；

（5）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；

（6）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

（7）供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

（8）本项目不接受联合体投标。

合同包2(第2包: 西安市阎良区人民医院运行维修服务)特定资格要求如下:

（1）具有独立承担民事责任能力的法人、其他组织或自然人；

（2）法定代表人（单位负责人）授权委托书（附法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件及被授权人开标时间前连续三个月（不含开标当月）社保缴纳的证明资料）（法定代表人（单位负责人）直接参加的，须提供法定代表人（单位负责人）身份证明书及身份证复印件且与营业执照上信息须一致）；

（3）供应商与其他供应商无交叉控股股东、无交叉兼任高级管理人员及涉嫌联合围标、串标行为，无采购单位和招标代理机构职工在该单位兼职的情况，不向采购单位和代理机构相关人员输送利益等行贿行为，一旦成交必须坚守诚信、认真履约等（提供承诺书）；

（4）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；

（5）为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动；

（6）供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

（7）本项目不接受联合体投标。

三、获取招标文件

时间：2025年12月31日至2026年01月07日，每天上午00:00:00至12:00:00，下午12:00:00至23:59:59（北京时间）

途径：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台》陕西政府采购交易系统》企业端】

方式：在线获取

售价：0元

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

时间：2026年01月21日09时30分00秒（北京时间）

提交投标文件地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）网站【首页】电子交易平台》陕西政府采购交易系统》企业端】，在线提交

开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）不见面开标大厅

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、注意事项

（1）供应商初次使用电子交易平台时,请先阅读【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】(<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>)网站(首页)服务指南》下载专区)中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》,并按要求完成诚信入库登记、CA认证及企业信息绑定。

（2）办理CA认证:电子交易平台现已接入陕西CA、深圳CA、西部CA、北京CA、天威CA等

数字证书公司,各供应商在交易过程中登录系统、加密/解密投标文件、文件签章等均可使用上述 CA 公司签发的数字证书。办理须知及所需资料详见:

<http://www.sxggzyjy.cn/fwzn/004003/20220701/6972fe02-f996-4928-951e-545dab02e53c.html>

（3）供应商须在获取招标文件时限内下载获取电子招标文件，逾期下载通道将关闭，未及时下载招标文件将会影响后续开评标活动。

（4）本项目采用“不见面开标”形式，供应商可登录【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】网站【首页】不见面开标】系统，在线参加开标过程。操作手册详见【首页】服务指南】下载专区】中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

（5）按照陕西省财政厅《关于政府采购供应商注册登记有关事项的通知》中的要求，供应商应通过陕西省政府采购网（<http://www.ccgp-shaanxi.gov.cn/>）注册登记，加入陕西省政府采购供应商库。

（6）提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程·】项目管理·】答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（*.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（*.SXSTF），系统将拒绝接收。

（7）为保证项目进度及质量，供应商可以参与多个合同包但至多中标一个合同包。

（8）其他事项见本项目招标文件。

2、需要落实的政府采购政策：（1）《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）；（2）《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）；（3）《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；（4）《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局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）；（5）《关于运用政府采购政策支持乡村产业振兴的通知》（财库〔2021〕19号）；（6）《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；（7）陕西省财政厅关于印发《陕西省中小企业政府采购信用融资办法》（陕财办采〔2018〕23号）；（8）《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）；（9）《关于扩大政府采购支持绿色建材促进建筑品质提升政策实施范围的通知》（财库〔2022〕35号）。

七、对本次招标提出询问，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名称：西安市阎良区人民医院

地址：胜利街康复巷9号

联系方式：029-86866022

2.采购代理机构信息

名称：龙寰项目管理咨询有限公司

地址：西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室

联系方式：029-88228899-655、650

3.项目联系方式

项目联系人：潘乐、孙承国、刘强

电话：029-88228899-655、650

第二章 供应商须知

1. 供应商须知前附表

条款号	条款名称	编列内容
2.1.2	采购人	名称：西安市阎良区人民医院 联系地址：胜利街康复巷9号 联系电话：029-86866022
2.1.3	采购代理机构	名称：龙寰项目管理咨询有限公司 地址：西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室 联系人：潘乐、孙承国、刘强 电话：029-88228899 转655、650 传真：029-88220088
2.1.4	采购项目名称	西安市阎良区人民医院物业服务采购项目
2.2.1	招标范围	第1包：西安市阎良区人民医院物业服务，具体内容详见“第四章 采购内容及要求”
2.2.2	服务期限	服务期限：3年，合同一年一签。依据医院考核结果，确定下一年度合同签订情况。
2.2.3	服务地点	采购人指定地点
2.3.1	供应商应具备的资格条件	详见招标公告
2.3.2	是否接受联合体投标	不接受
2.8	分包	不允许
2.9.3	偏差	允许，偏差范围：细微偏差是指投标文件在实质上响应招标文件要求，但在个别地方存在漏项或者提供了不完整的技术信息和数据，并且补正这些遗漏或者不完整不会对其他供应商造成不公平的结果或者技术参数在不影响甲方正常使用及产品质量的情况下发生的细微偏差等情况。细微偏差不影响投标文件的有效性。
3.2.2	招标文件的澄清和修改	采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在通过全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）/西安市公共资源交易中心平台发布，潜在供应商应及时登录平台获取变更后的相关文件；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。由供应商自身原因未能及时在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）/西安市公共资源交易中心平台获取相关澄清或修改文件，造成的不利后

		果由供应商自行承担
5.3.1	投标有效期	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天。
5.4.1	投标保证金	无
5.6.1	是否允许提交备选供应商案	不允许
5.6.4	投标文件份数	本项目采用不见面开标，各供应商按投标须知规定上传电子文件。（本项目中标供应商须在领取中标通知书时提供纸质投标文件（与系统上传保持一致）3 套交由采购代理机构。）
6.2.1	投标文件上传截止时间及地点	详见招标公告 地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）电子文件上传至平台
7.1	开标时间和地点	同投标文件上传截止时间 (注：本项目采用不见面方式开标，建议供应商在开标前 1 小时内登录不见面开标大厅，并及时签到（开标前 60 分钟开始签到）。) 开标地点：全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）不见面开标大厅
9.1.1	评标委员会的组成	5 人
9.3.2	评标委员会推荐中标候选人的家数	3 家
10.2	中标公告媒介和期限	公告媒介：陕西省政府采购网、全国公共资源交易平台（陕西省·西安市） 公告期限：1 个工作日
12.1	招标代理服务费	中标人向采购代理机构交纳招标代理服务费，供应商可将此费用考虑在投标报价中，采购人不再单独支付。中标人在取得中标通知书前，向招标代理机构交纳招标代理服务费。 招标代理服务费以中标金额为收费基数，具体收费标准参照国家计委颁布的《招标代理服务收费管理暂行办法》（计价格[2002]1980 号）和《发改办价格[2003]857 号》、发改价格[2011]534 号中服务类的收费标准计取。 招标代理服务费缴纳账户如下： 户名：龙寰项目管理咨询有限公司 账号：30201278018034 开户行：平安银行西安高新路支行
13.1	履约保证金	无

16	其他说明事项	<p>1、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理。</p> <p>划型标准为: <u>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。</u></p> <p>2、为保证项目的进度及质量, 供应商可以参与多个合同包但至多中标一个合同包, 评标时将从第一包开始依次评审, 若供应商在第一包为第一候选单位, 在后续标包中汇总得分仍排序第一, 将直接确定排序第二的单位为第一候选单位。</p> <p>3、本项目按照西安市公共资源交易中心的规定实行不见面开评标。不见面开评标具体规定及详细操作详见: 西安市公共资源交易不见面开标大厅政府采购供应商操作手册。</p> <p>4、因供应商自身设施故障或自身原因导致无法完成签到、解密或投标的, 由供应商自行承担后果。</p> <p>5、本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业）。</p>
----	--------	---

注: 供应商须知前附表与招标文件正文对同一事项描述不一致的, 以供应商须知前附表为准。

2. 总则

2.1 项目概况

2.1.1 根据《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》等有关法律、法规和规章，本项目已具备招标条件，现进行招标。

2.1.2 采购人：见供应商须知前附表。

2.1.3 采购代理机构：见供应商须知前附表。

2.1.4 采购项目名称：见供应商须知前附表。

2.2 招标范围、服务期限、服务地点

2.2.1 招标范围：见供应商须知前附表。

2.2.2 服务期限：见供应商须知前附表。

2.2.3 服务地点：见供应商须知前附表。

2.3 供应商资格要求

2.3.1 供应商应具备的资格条件：见供应商须知前附表。需要提交的资格证明材料见本章第8.2款的规定及“第六章 投标文件格式”中的要求。

2.3.2 本项目是否接受联合体投标：见供应商须知前附表。

2.3.3 供应商不得存在下列情形之一，否则按无效投标处理：

（1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系；

（2）参加政府采购活动前3年内在经营活动中有重大违法记录（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）；

（3）“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商；

（4）法律法规规定的其他情形。

2.4 费用承担

供应商准备和参加投标活动发生的费用自理。

2.5 保密

参与政府采购活动的各方应对招标文件和投标文件中的商业和技术等秘密保密，否则应承担相应的法律责任。

2.6 语言文字

招标文件和投标文件使用的语言文字为中文。专业术语使用外文的，应附有中文注释。

2.7 计量单位

所有计量均采用中华人民共和国法定计量单位。

2.8 分包

详见投标须知前附表。

2.9 响应和偏差

2.9.1 投标文件应对招标文件的实质性要求和条件作出满足性或更有利于采购人的响应。

2.9.2 供应商应根据招标文件的要求提供详细的技术支持资料、服务计划等内容对招标文件作出响应。

2.9.3 本项目是否允许偏差：见供应商须知前附表。投标文件对招标文件的偏差，均应在投标文件的商务和技术偏差表中列明，除列明的内容外，视为供应商响应招标文件的全部要求。

3. 招标文件

3.1 招标文件的组成

- (1) 招标公告；
- (2) 供应商须知；
- (3) 评标办法；
- (4) 采购内容和要求；
- (5) 合同主要条款；
- (6) 投标文件格式；

对招标文件作出的澄清、修改，构成招标文件的组成部分。

3.2 招标文件的澄清和修改

3.2.1 供应商应仔细阅读和检查招标文件的全部内容。如有疑问，应通过全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）/西安市公共资源交易中心平台提出，同时联系本项目招标代理负责人电话告知，由采购代理机构进行答复。

3.2.2 采购人或者采购代理机构可以对已发出的招标文件进行必要的澄清或者修改，澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者采购代理机构应当在通过全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）/西安市公共资源交易中心平台发布，潜在供应商应及时登录平台获取变更后的相关文件；不足15日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。由供应商自身原因未能及时在全国公共资源交易平台（陕西省·西安市）/西安市公共资源交易中心平台获取相关澄清或修改文件，造成的不利后果由供应商自行承担。

4. 采购项目需要落实的政府采购政策

4.1、落实促进支持中小企业、监狱企业、残疾人福利性单位发展政策(如为专门面向中小企业的采购项目（或采购包），不执行4.1.1、4.1.2、4.1.3条款的价格扣除或加分。)

4.1.1 《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）

在政府采购活动中，供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受《办法》规定的中小企业扶持政策：

（一）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（二）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（三）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受《办法》规定的中小企业扶持政策。

以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

依据《办法》规定享受扶持政策获得政府采购合同的，小微企业不得将合同分包给大中型企业，中型企业不得将合同分包给大型企业。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》的通知（财库〔2020〕46号）规定，参加政府采购活动的中小企业应当提供《中小企业声明函》。供应商提供的《中小企业声明函》原件必须真实，否则，按照有关规定予以处理。

根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》及《关于进一步加大政府采购支持中小企业力度的通知》的相关规定，小微企业报价给予10%（工程项目为3%）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%作为其价格分。

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，对联合体或者大中型企业的报价给予4%（工程项目为1%）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%作为其价格分。组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

4.1.2 《财政部 司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》（财库〔2014〕68号）

监狱企业参加政府采购活动时，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局（含新疆生产建设兵团）出具的属于监狱企业的证明文件。在政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业。

4.1.3 《三部门联合发布关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；符合条件的残疾人福利性单位在参加政府采购活动时，应当提供本通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额。

4.2、落实优先采购节能、环保产品的政策

4.2.1 根据《国务院办公厅关于建立政府强制采购节能产品制度的通知》（国办发〔2007〕51号）有关要求，“使用财政性资金进行政府采购活动时，在技术、服务等指标满足采购需求的前提下，要优先采购节能产品，对部分节能效果、性能等达到要求的产品，实行强制采购，以促进节约能源，保护环境，降低政府机构能源费用开支。”

4.2.2 根据《财政部 发展改革委 生态环境部 市场监管总局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）有关要求，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应当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。

所有投标产品进入“节能产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购节能产品认证机构名录》。

所有投标产品进入“环境标志产品政府采购品目清单”的，应提供相关证书复印件，相关证书的颁发机构应来自《参与实施政府采购环境标志产品认证机构名录》。

4.3、政府采购信用融资政策

政府采购信用融资是指银行业金融机构以政府采购诚信考核和信用审查为基础，凭借政府采购合同，按优于一般中小企业的贷款利率直接向申请贷款的供应商发放贷款的一种融资方式。融资金额未超过政府采购合同金额的，银行原则上不得要求供应商提供财产抵押或第三方担保或其他任何形式的担保条件。

依据《陕西省财政厅关于印发〈陕西省中小企业政府采购信用融资办法〉的通知》（陕财办采〔2018〕23号）、《陕西省财政厅关于加快推进我省中小企业政府采购信用融资工作的通知》（陕财办采〔2020〕15号），有融资需求的供应商可根据自身情况，在“陕西政府采购信用融资平台（含各市分平台）”查询并办理相关业务。

5. 投标文件

5.1 投标文件的组成

供应商应包括但不限于“第六章 投标文件格式”要求的内容。供应商在评标过程中作出的符合法律法规和招标文件规定的澄清确认，构成投标文件的组成部分。

5.2 投标报价

5.2.1 投标报价应包括国家规定的税金，供应商应按第六章“投标文件格式”的要求在开标一览表中进行报价并填写报价明细表。

5.2.2 供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。凡因供应商对招标文件阅读不深、理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由供应商自负。

5.2.3 供应商在投标截止时间前修改投标报价的，应同时修改投标文件“报价明细表”中的相应报价。

5.2.4 供应商的投标报价不得超过采购预算或最高限价，否则按无效投标处理。

5.2.5 投标报价应包括完成本项目招标范围全部内容所需的全部费用。任何有选择的或不完整的报价将不予接受，每种货物只允许有一个报价。

5.2.6 投标报价表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。

5.2.7 最低报价不是中标的唯一依据。

5.3 投标有效期

5.3.1 投标有效期：见供应商须知前附表。

5.3.2 出现特殊情况需要延长投标有效期的，采购人以书面形式通知所有供应商延长投标有效期。供应商应予以书面答复，同意延长的，不得要求或被允许修改其投标文件；供应商拒绝延长的，其投标失效。

5.4 投标保证金

本项目无投标保证金。

5.5 备选供应商案

5.5.1 除供应商须知前附表规定允许外，供应商不得递交备选供应商案，否则其投标按无效处理。

5.5.2 允许供应商递交备选供应商案的，只有中标人所递交的备选供应商案方可予以考虑。评标委员会认为中标人的备选供应商案优于其按照招标文件要求编制的供应商案的，采购人可以接受该备选供应商案。

5.5.3 供应商提供两个或两个以上投标报价，或者在投标文件中提供一个报价，但同时提供两个或两个以上供应商方案的，视为提供备选方案。

5.6 投标文件的编制

5.6.1 供应商应按陕西省西安市公共资源交易平台下载的招标文件要求编制投标文件。

5.6.2 投标文件应当对招标文件有关投标有效期、服务期限、供货要求、招标范围等实质性内容作出响应。投标文件在满足招标文件实质性要求的基础上，可以提出比招标文件要求更有利的承诺。

5.6.3 本项目为电子化政府采购项目，供应商初次登录西安市公共资源交易平台前应先完成诚信

入库登记、CA认证和企业信息绑定。详见西安市公共资源交易平台【首页•】服务指南•】下载专区】中的《西安市市级单位电子化政府采购项目投标指南》。

供应商须使用数字认证证书对电子化投标文件进行签章、加密、递交及开标时解密等相关招投标事宜。

5.6.4 制作电子投标文件（.SXSTF）需要使用专用制作工具。软件下载及操作说明详见西安市公共资源交易平台（<http://sxggzyjy.xa.gov.cn/>）【首页•】服务指南•】下载专区】中的《政府采购项目投标文件制作软件及操作手册》。

5.6.5 提交投标文件截止时间前，供应商应随时留意【陕西省政府采购网】、【全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）】上可能发布的变更公告。若变更公告中明确注明本项目提供有变更文件的，供应商应登录企业端后，从【项目流程•】项目管理•】答疑文件下载】获取更新后的电子招标文件（.SXSCF），使用旧版电子招标文件制作的电子投标文件（.SXSTF），系统将拒绝接收。

5.6.6 上传电子投标文件。从西安市公共资源交易平台【首页•】电子交易平台•】陕西政府采购交易系统•】企业端】登录，登录后切换到【我的项目】模块，依次点选【项目流程•】项目管理•】上传响应文件】上传加密后的电子投标文件（.SXSTF）。

注：供应商须在平台规定的时间内解密投标文件，若因自身原因在规定时间内未解密的投标文件，按无效投标处理。

5.6.7 开标形式：本项目将采用“不见面开标”形式。操作说明详见平台【首页•】服务指南•】下载专区】中的《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

6. 投标文件的上传

6.1、投标文件上传

6.1.1 供应商应在招标文件要求提交投标文件的截止时间前将投标文件上传至全国公共资源交易平台（陕西省•西安市）。

6.1.2 在招标文件要求投标文件的上传截止时间之后上传的投标文件，为无效投标文件。

6.1.3 供应商在投标截止时间前，可以对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回，并书面通知采购代理机构。补充、修改的内容应当按招标文件要求签署、盖章，并作为投标文件的组成部分。

6.1.4 投标文件上传截止时间后，供应商不得对其投标文件做任何修改。

6.1.5 在投标文件上传截止时间后到标书规定的投标有效期满之间的这段时间内，供应商不得撤回其投标。否则，其投标按无效投标处理。

7. 开标

操作流程详见本章附件二：《西安公共资源交易不见面开标大厅供应商操作手册》。

（1）所有供应商应在投标截止时间前上传电子投标文件，并在投标文件递交截止时间前一小时登

录交易平台不见面开标大厅进行在线签到。截止时间到后宣布开标会议开始。

- (2) 会议开始后，供应商不得离开电脑，在线参加开标会议，并通过开标大厅宣布开标纪律。
- (3) 公示所有供应商的投标状态。
- (4) 发起解密环节，供应商按指示在规定时间内完成投标文件解密。
- (5) 开启所有供应商的全部电子投标文件，公布供应商名称、投标报价等招标文件和有关要求规定公示的信息。
- (6) 供应商对开标结果进行确认。
- (7) 宣布开标会结束。

各供应商在项目开标、评标期间应保持在线状态，对未在规定时间和要求范围内完成签到、解密、答复、确认、澄清等指令的，视为其放弃，由供应商自行承担相应后果。

8. 供应商资格审查

8.1 开标结束后，采购人或采购代理机构按照下表中的资格审查标准，对投标文件中的资格审查资料进行审查。

资格审查标准	评审因素	评审标准
	法人或其他组织提供营业执照等证明文件；事业单位提供法人证明；自然人提供身份证件	符合要求
	法定代表人（单位负责人）授权委托书（附法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件及被授权人开标时间前连续三个月（不含开标当月）社保缴纳的证明资料）（法定代表人（单位负责人）直接参加的，须提供法定代表人（单位负责人）身份证明书及身份证复印件且与营业执照上信息须一致）	符合要求
	对自行招录保安人员的项目供应商须出具承诺书，承诺自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案	符合要求，提供承诺书
	供应商在本项目投标文件递交截止时间前十二个月内任意时段的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明材料，依法免缴社保的供应商应提供相关证明文件	符合要求
	供应商在本项目投标文件递交截止时间前十二个月内已缴纳任意时段、任意税种凭证或税务机关开具的完税证明材料，依法免缴税收的供应商应提供相关证明文件	符合要求
	供应商提供具有履行合同所必需的设备和专业技术能力、参加政府采购活动前3年内在经营活动中没有重大违法记录的书面承诺	符合要求，提供承诺书
	供应商提供2024年度经审计的财务审计报告（事业法人可提供部门决算报告），审计报告应是会计师事务所出具的赋码审计报告，审计报告至少须包括报告正文、资产负债表、现金流量表、利润表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章和2名注册会计师的签字及盖章或提供开标日前三个月内基本存款账户银行出具的资信证明及基本存款账户银行相关证明资料；或提供专业担保机构	符合要求

	出具的投标担保函	
	供应商与其他供应商无交叉控股股东、无交叉兼任高级管理人员及涉嫌联合围标、串标行为，无采购单位和招标代理机构职工在该单位兼职的情况，不向采购单位和代理机构相关人员输送利益等行贿行为，一旦成交必须坚守诚信、认真履约等（提供承诺书）	符合要求，提供承诺书
	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	符合要求，提供承诺书
	为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动	符合要求，提供承诺书
	本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业），供应商需提供《中小企业声明函》（监狱企业的证明文件或《残疾人福利性单位声明函》）	符合招标文件要求
	供应商不得为“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）中列入失信被执行人和重大税收违法失信主体的供应商，不得为政府采购网（www.ccgp.gov.cn）政府采购严重违法失信行为记录名单中被财政部门禁止参加政府采购活动的供应商	审查人员以开标后的网站查询记录为准，并以截图形式留存
本项目不接受联合体投标		符合要求
评定结果：以上内容有一项不符合要求，则资格审查评定为不合格。		

8.2 在评标开始前，由采购人或采购代理机构对各供应商的资格证明资料进行审查，未提供或提供不全的或有一项因素不符合审查标准的，视为资格审查不合格。

8.3 资格审查后合格供应商不足3家的，不得评标。

9. 评标

9.1 评标委员会

9.1.1 评标工作由采购单位组建的评标委员会负责。评标委员会由采购人代表及（或）有关专家组成，专家人选在专家库中随机抽取，评标委员会成员与供应商有利害关系的应当回避。

9.1.2 评标委员会有权对整个评标过程中出现的问题，根据《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》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及相关法规、政策的规定，本着公开、公平、公正的原则，进行处理。

9.2 评标原则

评标活动遵循公平、公正、科学和择优的原则。

9.3 评标

9.3.1 评标委员会按照第三章“评标办法”规定的方法、评审因素、标准和程序对投标文件进行评审。第三章“评标办法”没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

9.3.2 评标完成后，评标委员会应当向采购人提交书面评标报告和中标候选人名单。评标委员会

推荐中标候选人的人数见供应商须知前附表。

10. 确定中标人

10.1 定标复函

采购代理机构应当在评标结束后1个工作日内将评标报告送采购人，采购人自收到评标报告之日起4个工作日内，在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，复函采购代理机构。

10.2 中标公告

采购代理机构自中标人确定之日起1个工作日内，在省级以上财政部门指定的媒体上公告中标结果，招标文件应当随中标结果同时公告。

10.3 中标通知

在公告中标结果的同时，采购人或者采购代理机构应当向中标人发出中标通知书；对未通过资格审查的供应商，应当告知其未通过的原因；采用综合评分法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

11. 质疑投诉

11.1 质疑

11.1.1 供应商认为招标文件、采购过程和中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起七个工作日内，以书面形式向采购人提出质疑。供应商应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑。质疑函格式详见本章附件一。

11.1.2 提出质疑的应当是参与所质疑项目采购活动的供应商。

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

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

供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人，或者其被授权人签字或者盖章，并加盖公章。

11.1.4 供应商可以被授权人进行质疑和投诉。其授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。供应商为自然人的，应当由本人签字；供应商为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。代理人提出质疑和投诉，应当提交供应商签署的授权委托书。

11.1.5 有下列情形之一的，属于无效质疑：

- (1) 质疑人不是参与本次政府采购项目的服务商或潜在服务商；
- (2) 质疑人与质疑事项不存在利害关系的；
- (3) 未在法定期限内提出质疑的；
- (4) 质疑未以书面形式提出，或质疑函主要内容构成不完整的；
- (5) 质疑函没有合法有效的签字、盖章或授权的；
- (6) 以非法手段取得证据、材料的；
- (7) 质疑答复后，同一质疑人就同一事项再次提出质疑的；
- (8) 不符合法律、法规、规章和政府采购监管机构规定的其他条件的。

11.1.6 符合要求的质疑，采购代理机构将予以受理并答复，具体联系方式如下：

联系人：潘乐、孙承国、刘强

联系电话：029-88228899-655、650

地址：西安市太白南路181号西部电子社区A座A区501室招标五部

11.1.7 采购代理机构或采购人将在收到书面质疑后7个工作日内做出答复，并以书面形式通知质疑人和其他有关供应商。

11.2 投诉

11.2.1 质疑人对采购代理机构或采购人的答复不满意，以及采购代理机构或采购人未在规定时间内做出答复的，可以在答复期满后15个工作日内向政府采购监管机构提出投诉。

11.2.2 投诉的事项不得超出已质疑事项的范围。

11.2.3 供应商在全国范围12个月内三次以上投诉查无实据的，由财政部门列入不良行为记录名单。供应商捏造事实、提供虚假材料或者以非法手段取得证明材料进行投诉的，由财政部门列入不良行为记录名单，禁止其1至3年内参加政府采购活动。

12 招标代理服务费

12.1 招标代理服务费详见供应商须知前附表。

12.2 中标人在取得中标通知书前，向采购代理机构一次性缴纳招标代理服务费。

13. 合同授予

13.1 履约保证金

详见供应商前附表，未按照招标文件要求提交履约保证金的，采购人有权取消其中标资格。

13.2 签订合同

13.2.1 采购人和中标人应当在中标通知书发出之日起25日内，根据招标文件和中标人的投标文件订立书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。中标人无

正当理由拒签合同，在签订合同时向采购人提出附加条件的，采购人有权取消其中标资格。

13.2.2 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就中标项目向采购人承担连带责任。

13.2.3 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评审报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

14. 纪律和监督

14.1 对采购人的纪律要求

采购人不得泄露采购活动中应当保密的情况和资料，不得与供应商串通损害国家利益、社会公共利益或者他人合法权益。采购人员及相关人员与供应商有利害关系的，必须回避。

14.2 对供应商的纪律要求

供应商不得相互串通投标或者与采购人串通投标，不得向采购人或者评标委员会成员行贿谋取中标，不得以他人名义投标或者以其他方式弄虚作假骗取中标；供应商不得以任何方式干扰、影响评标工作。

14.3 对评标委员会成员的纪律要求

评标委员会成员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，评标委员会成员应当客观、公正地履行职责，遵守职业道德，不得擅离职守，影响评标程序正常进行，不得使用招标文件没有规定的评审因素和标准进行评标。

14.4 对与评标活动有关的工作人员的纪律要求

与评标活动有关的工作人员不得收受他人的财物或者其他好处，不得向他人透露对投标文件的评审和比较、中标候选人的推荐情况以及评标有关的其他情况。在评标活动中，与评标活动有关的工作人员不得擅离职守，影响评标程序正常进行。

15. 废标或者采购方式的变更

15.1 在采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

- (1) 投标截止时间后供应商不足3家；
- (2) 资格审查或符合性审查后有效供应商不足3家；
- (3) 出现影响采购公正的违法、违规行为的；
- (4) 因重大变故，采购任务取消的。

15.2 公开招标数额标准以上的采购项目，投标截止后供应商不足3家或者通过资格审查或符合性审查的供应商不足3家的，除采购任务取消情形外，需要采用其他采购方式采购的，采购人应当依法报财政部门批准。

16. 其他说明事项

详见供应商须知前附表。

附件一：质疑函格式**质疑函****一、质疑供应商基本信息**

质疑供应商：

地址： 邮编：

联系人： 联系电话：

被授权人： 联系电话：

地址： 邮编：

二、质疑项目基本情况

质疑项目的名称：

质疑项目的编号： 包号：

采购人名称：

采购文件获取日期：

三、质疑事项具体内容

质疑事项 1：

事实依据：

法律依据：

质疑事项 2：

.....

四、与质疑事项相关的质疑请求

请求：

签字（签章）： 公章：

日期：

附件二

西安公共资源交易不见面开标大厅 供应商操作手册

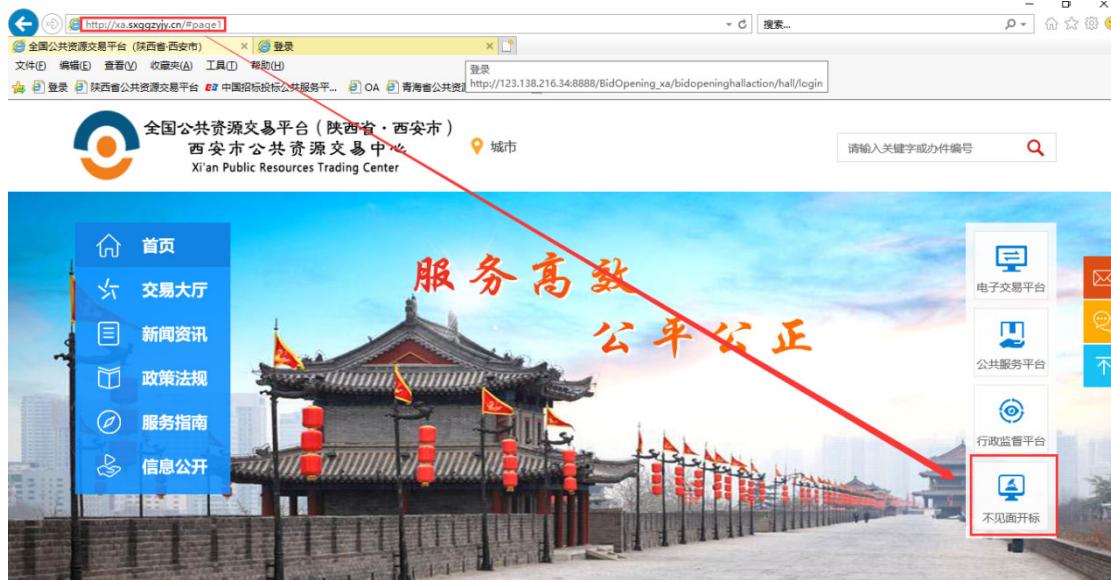
2020年2月26日

目 录

一、 系统登陆 · · · · ·	26
二、 开标流程 · · · · ·	26
我的项目 · · · · ·	27
阅读开标流程 · · · · ·	27
公布供应商 · · · · ·	28
远程解密 · · · · ·	29
开标结束 · · · · ·	31
三、 其他功能介绍 · · · · ·	31
互动交流 · · · · ·	31
开标咨询文字咨询 · · · · ·	33
咨询查看 · · · · ·	33
四、 注意事项 · · · · ·	34

一、系统登陆

1、打开西安公共资源交易网站（<http://xa.sxggzyjy.cn/>），点击【不见面开标】-----进入不见面开标大厅登陆首页。



2、点击【登陆】---挑选供应商身份使用 CA 锁登陆系统。



备注：推荐使用 IE11 浏览器，提前安装好 ca 锁驱动

二、

开标流程

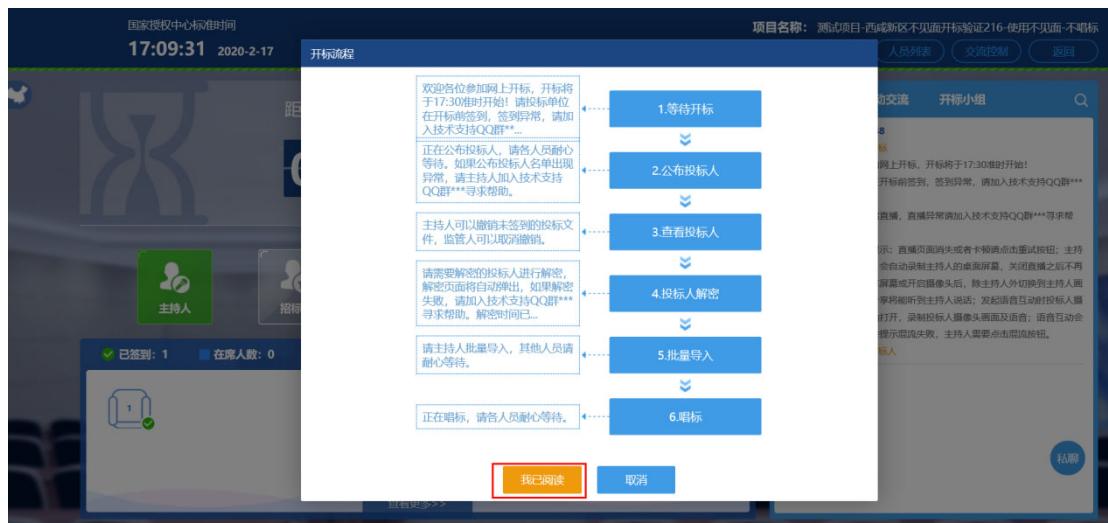
1. 1 我的项目

在我的项目里面找到等待开标的项目，点击进入不见面开标会议室。

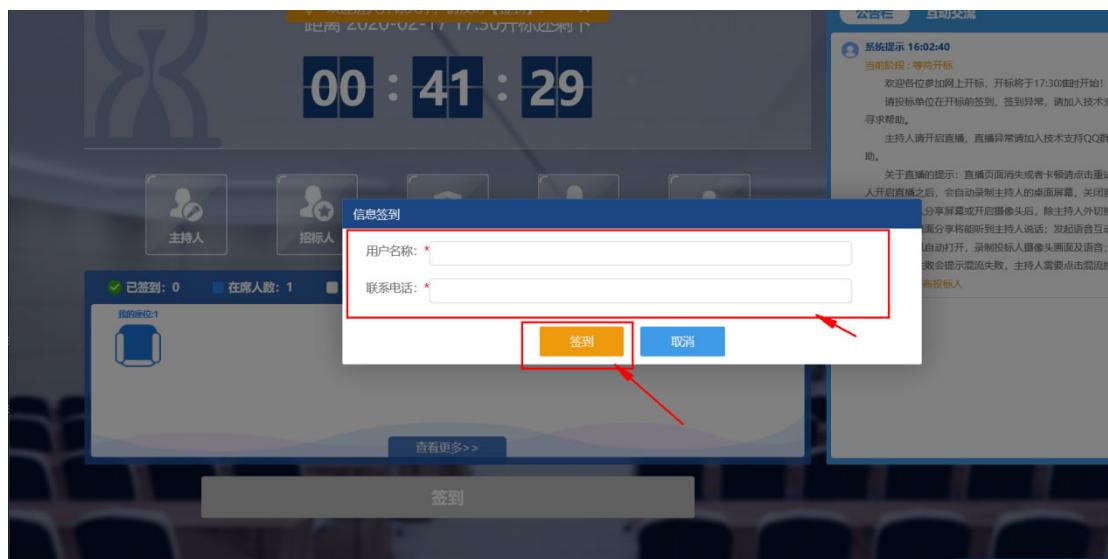


1. 2 阅读开标流程

供应商阅读开标流程，并在开标倒计时结束先完成在线签到。



点击签到打开信息录入页面，完成用户名及电话的录入后，点击签到即可完成签到。

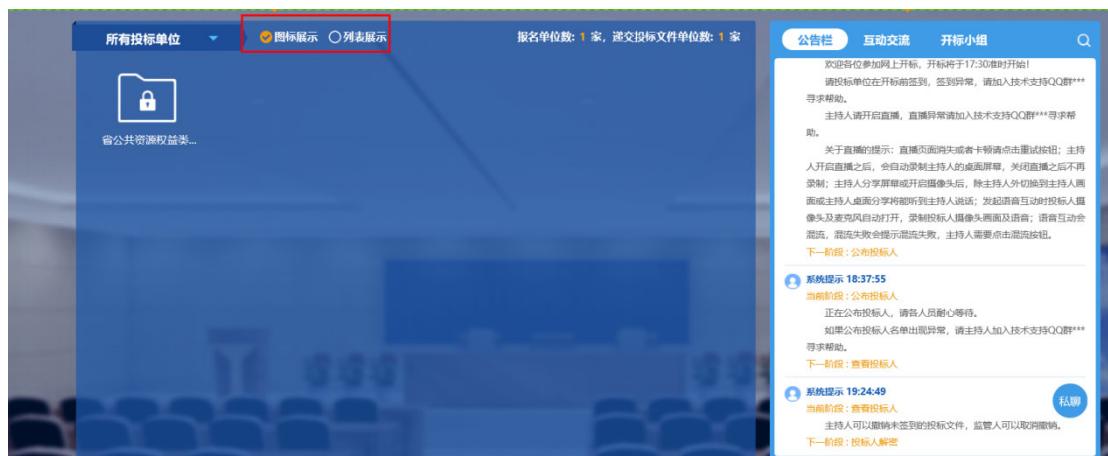


1.3 公布供应商

开标时间到了后，系统会在右侧公告栏给出提醒，等待公布供应商



供应商公布完成后，供应商名单有图标展示模式和列表展示模式，可根据自己意愿进行切换。

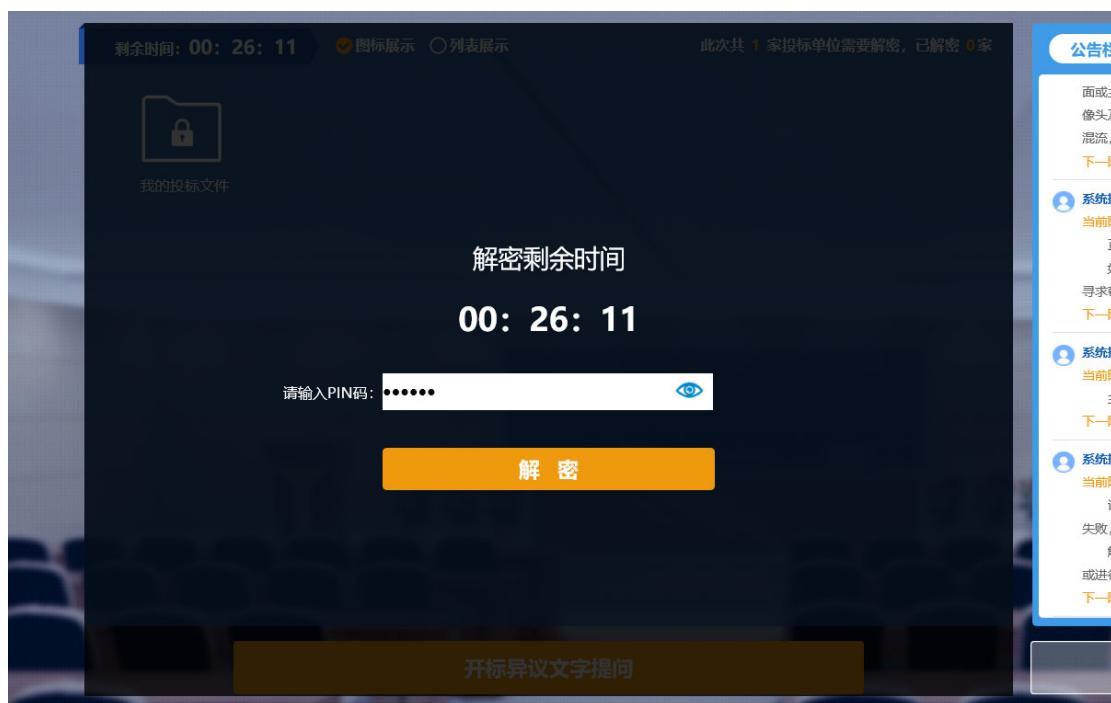




序号	投标单位名称	递交状态	文件状态	文件送达时间
1	省公共资源权益类测试KEY-9	已递交	未启封	2020-02-17 14:41:22

1.4 远程解密

进入解密阶段后，供应商需在规定时间内进行远程解密操作。



解密成功后图标展示页面会显示一个绿色的解锁图标，列表页面会直接显示蓝色的解密成功。

The screenshot shows a bidding software interface with the following details:

- Top Bar:** 剩余时间: 00: 23: 54 (Remaining time: 00: 23: 54), ○图标展示 (Icon display), ○列表展示 (List display), 此次共 1 家投标单位需要解密, 已解密 1 家 (This time, 1 bidding unit needs to be decrypted, 1 has been decrypted).
- Left Side:** A large red box highlights a green folder icon with a lock, labeled "我的投标文件" (My Bid Document).
- Right Side:** A vertical sidebar with navigation links: 公告 (Announcement), 面向 (Facing), 像素 (Pixel), 混合 (Mixed), 下一步 (Next Step), 系统 (System), 当前 (Current), 寻找 (Search), 下一步 (Next Step), 系统 (System), 当前 (Current), 下一步 (Next Step), 系统 (System), 当前 (Current), 失败 (Failure), 或者 (Or), 下一步 (Next Step).
- Table:** A table showing the decryption status of the proposal file.

序号	投标单位名称	投标单位解密状态	解密时间	最终解密状态
1	我的投标文件	解密成功	2020-02-17 19:33:58	解密成功
- Bottom Bar:** A yellow button labeled "开标异议文字提问" (Bid Objection Text Inquiry).

公布开标结果

解密成功后供应商可在线等待，等待公布开标结果。

公布开标结果		
序号	投标单位名称	投标总价（合计）(元)
1	省公共资源权益类测试KEY-9	1

[开标异议文字提问](#)

1.5 开标结束

开标结束后供应商可对开标过程进行评价。



三、其他功能介绍

1.6 互动交流

供应商可在互动交流页面查看代理机构发出的文字、语音信息，当代理发起群聊的时候，供应商可以文字、语音方式在其中进行响应或回复。

公告栏 开标交流

投标人 (西安通益房地产评估测绘咨询有限公司) 2020/03/06
14:50:23
无

投标人 (西安通益房地产评估测绘咨询有限公司) 2020/03/06
14:50:39
无

投标人 (陕西华地房地产估价咨询有限公司) 2020/03/06
14:51:12
无

投标人 (西安通益房地产评估测绘咨询有限公司) 2020/03/06
14:51:58
无

投标人 (西安通益房地产评估测绘咨询有限公司) 2020/03/06
14:52:13
没有异议

投标人 (陕西华地房地产估价咨询有限公司) 2020/03/06
14:52:53
无 澄清

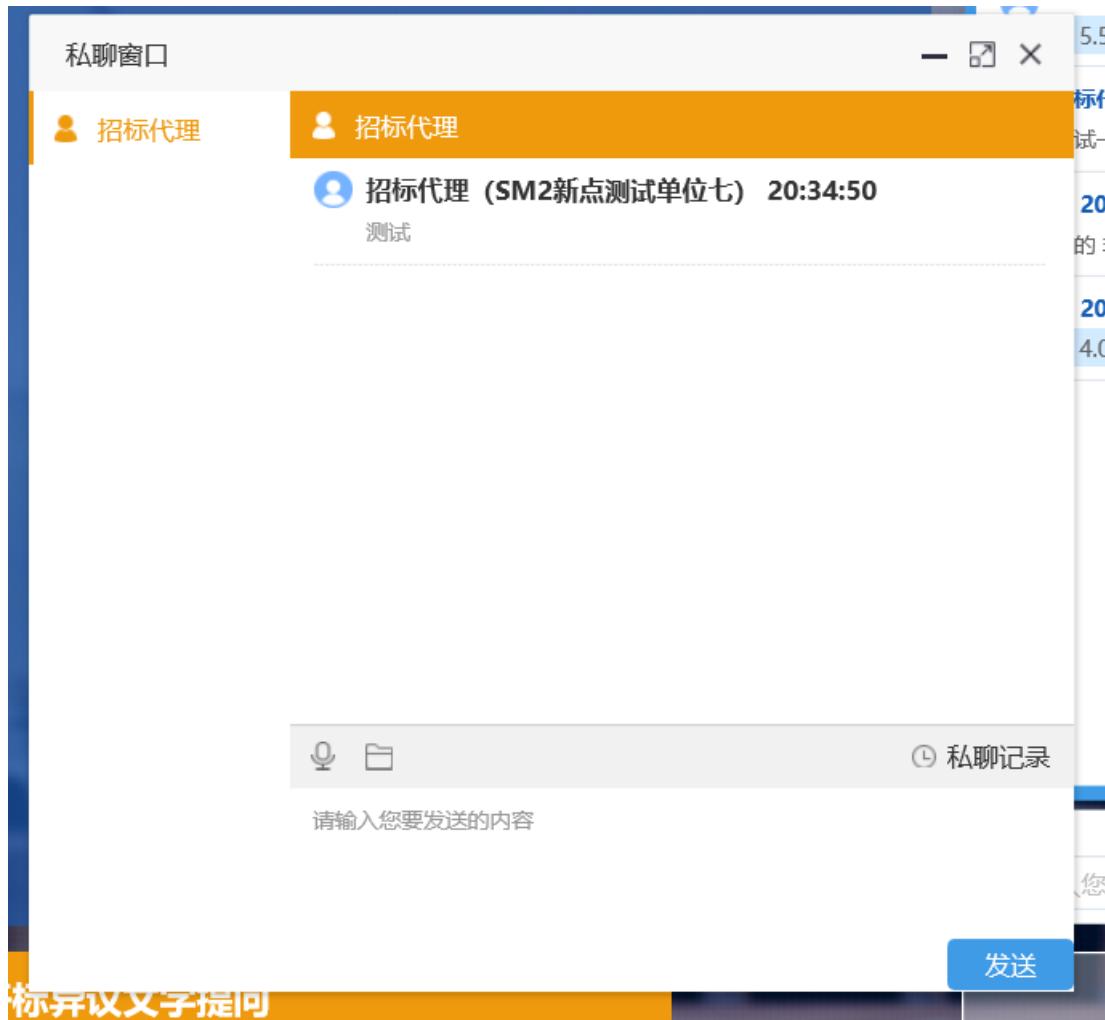
我 2020/03/06 14:53:01
下面进入评标阶段，请勿离开

当代理开启私聊，并有人向供应商发送了私聊信息后，供应商端会在左下角看到有澄清提醒，点击即可与其进行沟通。（现阶段澄清用于供应商询标时使用。）

The screenshot shows a bidding platform interface. On the left, there is a large blue background image of an auditorium with rows of blue seats. On the right, there is a white sidebar with a list of messages. The messages are as follows:

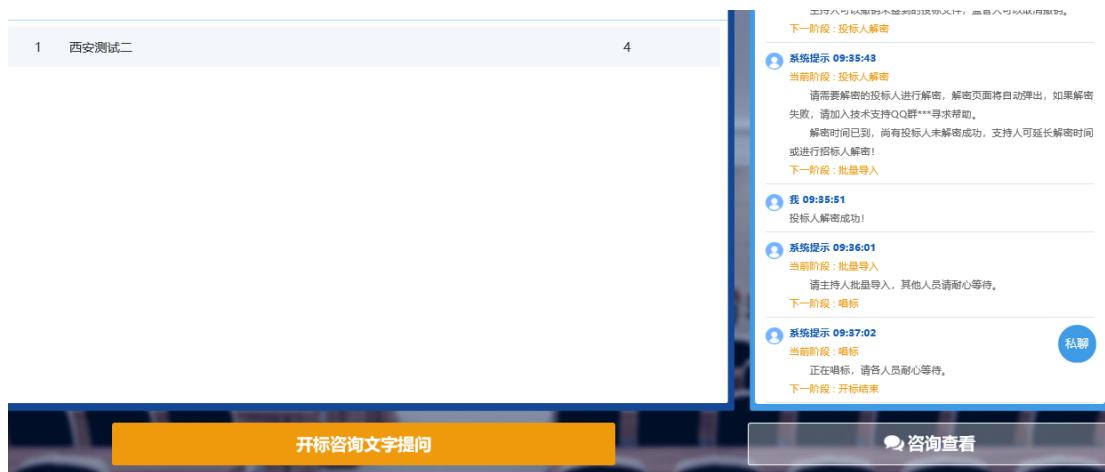
- 招标代理 (SM2断点测试单位七) 20:29:19
5.5 ^_9
- 招标代理 (SM2断点测试单位七) 20:30:39
测试_10好
- 我 20:30:47
是的 非常好
- 我 20:30:56
4.0 ^_9

Below the sidebar, there is a blue button labeled "私聊" (Private Chat) with a white circle icon. At the bottom of the sidebar, there is a text input field with the placeholder "请输入您要发送的内容" (Please enter the content you want to send) and a "发送" (Send) button. At the very bottom of the sidebar, there is a button labeled "异议查看" (Complaint Inquiry). The bottom right corner of the sidebar has the text "欢迎您, (投标人)省公共资源交易类测试".



1.7 开标咨询文字提问

供应商可通过开标咨询文字提问向交易中心进行咨询



填写咨询内容、依据和理由，有相关附件支撑的课上传相关附件。

1.8 咨询查看

供应商可通过咨询查看功能查看自己或其他供应商提出的咨询及交易中心回复内容。



四、注意事项

- 1、为顺利实现本项目开评标的远程交互，建议供应商配置的硬件设施有：高配置电脑、高速稳定的网络、电源（不间断）、CA 锁、音视频设备（话筒、耳麦、高清摄像头、音响），浏览器要求使用 IE11 浏览器，且电脑已经正确安装了陕西省公共资源 CA 驱动。
- 2、建议供应商在开标前 1 小时内登录不见面开标大厅，并及时签到（开标前 60 分钟开始签到），遇到问题及时联系客服 4009980000
- 3、供应商需注意 CA 锁一定要提前准备好，并确保 CA 锁为制作投标文件的 CA 锁。
- 4、及时关注右侧公告及互动栏目信息。

第三章 评标办法

条款号	评审因素	评审标准
2.1	签字盖章	投标文件中需签字处按招标文件要求签字，需盖章处按招标文件要求盖章。其中由法定代表人（单位负责人）或其被授权人签字的，须提供相应的身份证明或授权委托书
	投标有效期	提交投标文件的截止之日起不少于 90 天
	服务期限	满足第二章“供应商须知”第 2.2.2 项要求
	服务地点	采购人指定地点
	投标报价	未超出采购预算或最高限价
	实质性条款响应	根据投标人投标文件《实质性条款响应》，结合招标文件第四章“★”标识的实质性要求没有负偏离。
	其他	未出现法律法规或招标文件明确规定其他无效投标/废标的情形
评定结果：以上内容有一项不符合要求，则符合性评审评定为不合格。		
条款号	评标因素	评标标准
2.2	投标报价 (10 分)	采用低价优先法计算，参与详细评审且价格最低的投标报价为评标基准价，其价格分为 10 分。其他供应商的价格分按照下列公式计算： $\text{投标报价得分} = (\text{评标基准价}/\text{投标报价}) \times 10$
	总体方案 (12 分)	<p>一、评审内容 针对本项目提出适用于本项目的总体方案，总体方案包括：①服务重难点分析；②服务目标；③服务计划；④服务理念及特色。</p> <p>二、评审标准 1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述； 2、可实施性：切合本项目实际情况，提出清晰、合理的内容； 3、针对性：内容能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准 ①服务重难点分析：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分； ②服务目标：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分； ③服务计划：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分； ④服务理念及特色：每完全满足一个评审标准得 1 分，满分 3 分；</p>
	管理制度 (5 分)	<p>一、评审内容 针对本项目有良好的管理制度，制度内容包含：</p> <p>①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程及相关</p>

		<p>记录；</p> <p>②内控制度：具有保密制度、廉洁敬业制度、监督机制、自查制度；</p> <p>③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①岗位要求：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 2 分；</p> <p>②内控制度：每完全满足一项评审标准得 0.5 分，满分 1 分；</p> <p>③人员管理制度：完全满足一项评审标准得 1 分，满分 2 分。</p>
分项服务方案 (24 分)		<p>一、评审内容</p> <p>提出针对于本项目的分项服务实施方案，方案内容包含：</p> <p>①保洁服务方案；②保安服务方案；③消防中控服务方案；④外围绿化养护服务方案；⑤垃圾处理服务方案；⑥被服收发服务方案；⑦医疗废物收集服务方案；⑧医疗器械收送服务方案；注：各方案内容包括但不限于岗位分工、工作时间安排；岗位工作内容、工作流程及服务质量标准等。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①保洁服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>②保安服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>③消防中控服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>④外围绿化养护服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>⑤垃圾处理服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>⑥被服收发服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>⑦医疗废物收集服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p> <p>⑧医疗器械收送服务方案：每完全满足一项评审标准得 1 分，满分 3 分；</p>
	档案管理 (4 分)	<p>一、评审内容</p> <p>根据本项目特点制定档案管理方案，方案包括：①具有人事档案管理制度，档案工作管理流程，人员档案管理办法，针对各岗位职责范围内产生的资料具有合理的规划、保管和移交措施；</p> <p>②针对本项目拟派服务人员具有人事档案资料、日常管理工作资料、体检档案资料的建立及管理。</p>

		<p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、针对性：内容能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①具有人事档案管理制度，档案工作管理流程，人员档案管理办法，针对各岗位职责范围内产生的资料具有合理的规划、保管和移交措施：每完全满足一个评审标准得1分，满分2分；</p> <p>②针对本项目拟派服务人员具有人事档案资料、日常管理工作资料、体检档案资料的建立及管理：每完全满足一个评审标准得1分，满分2分。</p>
<p>培训考核 (3分)</p>		<p>一、评审内容</p> <p>根据本项目制定详细、可行的培训考核方案，保证上岗人员的专业素质、服务质量符合采购人要求，方案包含：①岗前培训及定期常态化培训；②培训后的成果验收和考核。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：方案须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述及说明；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，实施步骤清晰、合理；</p> <p>3、针对性：方案能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①岗前培训及定期常态化培训：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②培训后的成果验收和考核：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；</p>
<p>物资装备及耗材 (8分)</p>		<p>一、评审内容</p> <p>针对本项目特点提供装备器材配置清单、易耗品品目及服装，内容应包含：①保洁、保安、中控相关设备、装备；②易耗品品目及服装。</p> <p>注：内容分列详细满足本项目的使用要求。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：配置清单齐全完整，能完全满足并提供评审内容中的各项要求；</p> <p>2、实用性：设备工具质量有保障、使用率高、安全性能强；服装统一；</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①保洁、保安、中控相关设备、装备：每完全满足一项评审标准得2分，满分4分；</p> <p>②易耗品品目及服装：每完全满足一项评审标准得2分，满分4分。</p> <p>注：供应商提供详细的器械及装备清单（包含但不限于品牌、规格、数量、用途、生产厂家、已服役年限等，属于自购的附发票复印件，属于租借的附相关证明材料。），无证明材料不得分。</p>
	<p>服务质量保障方案 (18分)</p>	<p>一、评审内容：</p> <p>针对本项目提出服务质量保障方案，内容包含：①服务质量保</p>

		<p>证措施；②服务承诺（包含对本项目的服务目标、服务质量、服务期限及服务过程中人员到岗情况、接受采购人对本项目服务的考核、监督及管理、上岗人员固定，若出现服务人员因事、病等不能工作的，能及时调整其他服务人员补充，确保服务工作的正常进行；储备有可调度人员，调度人员可保障临时性工作需要及突发事件处置等）；③增值服务。</p> <p>二、评审标准：</p> <p>1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，提出清晰、合理的内容；</p> <p>3、针对性：内容能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①服务质量保证措施：每完全满足一项评审标准得2分，满分6分；</p> <p>②服务承诺：每完全满足一项评审标准得3分，满分9分；</p> <p>③增值服务：每完全满足一项评审标准得1分，满分3分</p>
应急预案 (6分)		<p>一、评审内容</p> <p>根据针对本项目特点的突发事件制定应急预案，方案内容包括：</p> <p>①医院的重大工作日的卫生检查与临检事件；②应对群体性事件等类型的突发事件的应急预案及相应措施；③急性传染病、重大突发公共卫生危机事件处置措施；④大型活动或临时性活动配合方案。</p> <p>二、评审标准</p> <p>1、完整性：内容必须全面，对评审内容中的各项要求有详细描述；</p> <p>2、可实施性：切合本项目实际情况，提出清晰、合理的内容；</p> <p>3、针对性：内容能够紧扣项目实际情况，内容科学合理。</p> <p>三、赋分标准</p> <p>①医院的重大工作日的卫生检查与临检事件：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>②应对群体性事件等类型的突发事件的应急预案及相应措施：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>③急性传染病、重大突发公共卫生危机事件处置措施：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分；</p> <p>④大型活动或临时性活动配合方案：每完全满足一个评审标准得0.5分，满分1.5分。</p>
项目主要人员配备 (7分)		<p>一、项目经理：</p> <p>1、学历要求（满分2分）</p> <p>项目经理具有大专学历得1分，具有本科及以上学历得2分（取最高学历计分，不重复计分）。</p> <p>赋分依据：须提供毕业证书或学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>2、经验要求（满分2分）</p> <p>项目经理具有物业服务3年管理经验，得1分，每额外增加一年管理经验加0.5分，最多加1分，满分2分。</p> <p>3、证书要求（满分1分）</p>

		<p>项目经理具有物业管理资格证书，未提供不得分。</p> <p>二、保洁主管：</p> <p>1、学历要求（满分1分）</p> <p>保洁主管具有大专学历得0.5分，具有本科及以上学历得1分（取最高学历计分，不重复计分）。</p> <p>赋分依据：须提供毕业证书或学信网经查证的《教育部学历证书电子注册备案表》，不提供或缺漏项不得分。</p> <p>三、保安队长：</p> <p>1、经验要求（满分1分）</p> <p>①保安队长具有管理经验的得0.5分。</p> <p>②保安队长为退役军人的得0.5分。</p>
	业绩 (3分)	提供供应商2022年1月1日以来类似项目合同业绩（以加盖供应商公章或合同章的复印件为计分依据，时间以合同签订日期为准），每提供一个合格业绩得1分，最高3分。不提供不得分。

备注：

- 1) 评委打分超过得分界限或未按本方法赋分时，该评委的打分按废票处理。
- 2) 数字均保留两位小数，第三位“四舍五入”。
- 3) 投标文件中缺少某分项响应内容时，该分项为0分。

1、评标方法

本次评标采用综合评分法。评标委员会对满足招标文件实质性要求的投标文件，按照本章第2款规定的评分标准进行打分，并按得分由高到低顺序推荐中标候选人。

2、评审标准

2.1 符合性评审标准：见评标办法前附表。

2.2 详细评审标准：见评标办法前附表。

3、评标程序

3.1 符合性评审

评标委员会依据本章第2.1款规定的标准对投标文件进行符合性评审。有一项不符合评审标准的，按无效投标处理。

3.2 详细评审

3.2.1 评标委员会按本章第2.2款规定的量化因素和分值进行打分，并计算出综合评估得分。

3.2.2 评分分值计算保留小数点后两位，小数点后第三位“四舍五入”。

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

3.3 投标文件的澄清

3.3.1 在评标过程中，评标委员会可以书面形式要求供应商对投标文件中含义不明确、对同类问题表述不一致或者有明显文字和计算错误的内容作必要的澄清、说明或补正。澄清、说明或补正应以书面方式进行。评标委员会不接受供应商主动提出的澄清、说明或补正。

3.3.2 澄清、说明或补正不得超出投标文件的范围且不得改变投标文件的实质性内容，并构成投标文件的组成部分。

3.3.3 评标委员会对供应商提交的澄清、说明或补正有疑问的，可以要求供应商进一步澄清、说明或补正，直至满足评标委员会的要求。

3.4 供应商有以下情形之一的，其投标按无效处理：

(1) 投标文件没有对招标文件的实质性要求和条件作出响应，或者对招标文件的偏差超出招标文件规定的偏差范围。

(2) 有串通投标、弄虚作假、行贿等违法行为。

(3) 相关法律法规或招标文件规定的其他无效投标的情况。

(4) 因供应商自身原因无法解密或获取电子投标文件的。

- (5) 供应商为西安市阎良区人民医院职工投资举办的企业参加投标的或未提供承诺函的。
- (6) 供应商与其他单位有交叉控股股东的、交叉兼任高级管理人员的、涉嫌联合围标、串标行为的、有采购人和招标代理机构职工在该单位做兼职的、向采购单位和代理机构相关人员输送利益等行贿行为的或未提供承诺函的。
- (7) 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参加同一合同项下的政府采购活动的或未提供承诺函的；
- (8) 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再次参加该采购项目的其他采购活动的或未提供承诺函的。

3.5 有下列情形之一的，视为供应商串通投标：

- (1) 不同供应商的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同供应商委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同供应商的投标文件载明的项目管理成员或者联系人为同一人；
- (4) 不同供应商的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同供应商的投标文件相互混装；

3.6 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

- (1) 投标文件中开标一览表内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标一览表为准，系统中开标一览表内容与投标文件中开标一览表内容不一致的，以投标文件中开标一览表内容为准；
- (2) 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；
- (3) 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；
- (4) 总价金额与按单价汇总金额不一致的，以单价金额计算结果为准。

同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。修正后的报价经供应商确认后产生约束力，供应商不确认的，其投标无效。

3.7 评标结果

3.7.1 除第二章“供应商须知”前附表授权直接确定中标人外，评标委员会按照得分由高到低的顺序推荐中标候选人，并标明排序。

3.7.2 若出现综合得分并列时，比较投标报价，其投标报价低者排序在前；若投标报价仍相同，比较技术指标，此项得分高者排序在前。

第四章 采购内容和要求

一、项目概况：

1.1 西安市阎良区人民医院于1970年3月正式建成并投入使用，服务范围覆盖全区及周边30余万人。医院总占地面积约14200平方米，总建筑面积约43000平方米。主要建筑包括1号医疗服务综合楼、2号楼、3号楼、5号楼、6号楼（行政办公区域、健康体检中心）、7号楼（120急救站及医学整形美容外科）。目前，医院开设床位570张，设置科室50余个。年门诊量42.6万人次，年出院病人约2.4万人次，年手术9000余台次，现有职工726人，是阎良区唯一一所集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的二级甲等综合性医院。

1.2 第1包：西安市阎良区人民医院物业服务采购预算：258万元/年。

二、服务内容：

第1包：西安市阎良区人民医院物业服务内容：

包含人员各类福利待遇，人员防护口罩、手套等，保洁工具、耗材、消毒液、洗手液、干手纸、室内外垃圾篓（箱）卫生间防滑地垫、卫生间门帘、楼栋口冬夏门帘、防滑安全提示牌等其他物资耗材；生活垃圾外运及集中处理费用；安保所需器械、器材、人员培训费用、消防人员培训费用。

1. 保洁服务内容：

（1）医院室内外公共区域、诊疗区域的日常清洁消毒、擦拭与吸尘工作。定期对门窗玻璃、墙面、天花板、踢脚线进行清洁，清除蜘蛛网与污渍。及时清理垃圾桶及保洁柜周边的卫生，确保垃圾日产日清。

（2）针对手术室、ICU、产房、新生儿室、血液透析室、供应室、感染性疾病科等重点科室，严格遵循无菌操作规范开展保洁工作，切实执行进出流程和防护要求。

（3）全院各科室的生活垃圾、医疗废物及医疗危险物的收集工作，并分别运送至生活垃圾暂存点和医疗废物暂存点。

（4）医疗废物暂存点的环境卫生清洁消毒以及医疗废物的转运交接工作。

（5）管理生活垃圾分类收集点，承担生活垃圾外运及集中处理的费用。

（6）提供全院各科室医疗器械收送、一次性无菌物品运送服务。

（7）各临床科室被服的收送工作，并与洗涤公司进行被服交接。

（8）设施设备清洁维护：定期清洁空调出风口、回风口，擦拭自助机、座椅、扶手等公共设施。

发现设施损坏，及时上报后勤部门。

（9）环境消杀：定期对院内公共区域、下水道口、垃圾站等易滋生细菌和病媒生物的部位进行消杀，建立消杀记录台账，保障院内环境卫生安全。

- (10) 在突发公共卫生事件、暴雨积水等应急场景下，配合医院开展快速清洁、清淤等工作。
- (11) 负责院内绿化管理，以及医院安排的其他临时性任务。
- (12) 负责医院各科室废弃输液瓶的管理、收集与移交工作。

2. 保安服务内容：

(1) 治安防范管理：对医院门诊楼、住院楼等重点区域实施24小时巡逻值守，查验进出人员与车辆的相关凭证，劝阻无关人员进入诊疗区域；处理院内发生的寻衅滋事、盗窃、斗殴等治安事件，保护医患人员的人身及财产安全。对于涉嫌违法犯罪的行为，及时报警并配合公安机关进行调查。

(2) 车辆交通管理：维护医院广场及院内道路的交通秩序，引导车辆规范停放，疏导车流，避免交通拥堵；管理救护车绿色通道，确保急救车辆进出顺畅，协助转运急诊患者及相关物资。

(3) 消防安全协助：定期检查院内消防设施和器材的完好状况，发现隐患，及时上报；配合开展消防宣传和应急演练，火灾发生时，协助疏散人员、引导消防车辆，并配合消防部门开展灭火救援工作。

(4) 应急事件处置：参与医院突发公共卫生事件、医疗纠纷、患者意外受伤等应急场景的处理，协助维持现场秩序，保护事发现场；配合医护人员对有暴力倾向、精神异常的人员进行临时管控，防止危害进一步扩大。

(5) 物资与设施看护：看护医院的医疗器械、药品、办公设备等重要物资，防止被盗或损坏；巡查院内公共设施（如门窗、照明、监控设备），发现损坏或异常情况，及时上报后勤管理部门。

(6) 其他协助性服务：为患者及家属提供路线指引、咨询答疑等便民服务；配合医院开展大型活动、体检、会议等工作，维护现场秩序。

3. 消防中控室服务内容：

(1) 人员值守：派遣持有消防设施操作员资格证的专职人员，按照医院要求实行24小时三班制值守，杜绝脱岗、漏岗现象。

(2) 设备运行监控与操作：实时监控火灾自动报警系统的运行状况；当接收到火警或故障信号时，依照医院流程规范进行核实、上报，并执行联动操作，协同处理应急事件。

(3) 设备巡检与维护协助：每日对中控室的操作台、主机、显示屏等设备进行清洁和功能巡查，记录运行参数；协助医院或专业维保单位开展消防设施的定期检测、调试及故障排查工作，做好配合事宜。

(4) 台账与档案管理：规范填写消防值班日志、设备巡检记录、报警处置记录、故障维修记录等台账；按照医院要求对相关资料进行整理归档，定期提交消防安全运行情况报告。

(5) 应急与培训配合：参与医院组织的消防安全应急演练，配合进行中控室操作流程演示；协助向医院员工普及消防中控室相关知识，服从医院消防安全管理部门的统一调度。

（6）负责中控室内部的环境卫生清扫，维持室内整洁有序；严格把控中控室人员出入，禁止无关人员进入，保障工作环境安全。

三、技术要求

第1包：西安市阎良区人民医院物业服务技术要求

（一）保洁服务技术要求：

1. 人员与工具管理技术要求：①岗前培训：上岗前完成医院感染控制、消毒隔离、医疗废物分类专项培训，考核合格后方可上岗；②工具管理：清洁工具严格执行色标分区管理，分类标记，专区专用，严禁跨区域混用；③药剂使用：选用符合《消毒产品卫生安全评价规定》的清洁剂和消毒剂，根据不同区域污染程度正确配比；消毒剂现配现用，配置后标注名称、浓度、配置时间，有效期不超过24小时；对精密仪器周边清洁时，需使用无腐蚀、防静电的专用清洁剂。

2. 分区清洁消毒技术要求：

（1）普通公共区域（门诊大厅、走廊、楼梯、电梯）：

①地面采用湿式清扫，每日2次全面清扫；使用洗地机清洁时，需设置“小心地滑”警示标识，清洁后地面无积水、无污渍、无杂物。

②电梯轿厢每日清洁消毒2次，电梯按钮、楼梯扶手、门把手、挂号缴费台等高频接触表面，每日用含氯消毒剂擦拭消毒2次，作用30分钟后用清水擦净。

③公共卫生间每小时巡检1次，及时清理便器污物、地面积水；洗手池、台面、便器每日用含氯消毒剂消毒2次，地漏保持水封有效，定期投放除臭剂，做到无异味、无蚊蝇。

（2）临床科室（普通病房、门诊诊室）

①日常清洁：床单元、桌、椅等物体表面无明显污染时，每日使用清洁布巾或消毒布巾湿式擦拭。擦拭不同患者单元的物品应更换布巾。物体表面遇到污染应及时清洁消毒，清洁消毒应该有顺序、不遗漏、“Z”字形进行，一次擦完，不宜反复擦拭无序进行。地面无明显污染时，采用湿式清洁。②终末消毒：当患者因出院、转科（院）、死亡等离开医院后，要对患者的床单元，即床、床头柜、椅等进行终末消毒处理。③门诊诊室、临床科室办公、生活区域每日2次湿式清扫，清洁后地面无积水、无污渍、无杂物。桌面、台面、办公用品每日擦拭清洁1次，无灰尘、无污迹。

（3）重点区域（手术室、ICU、新生儿室、供应室、产房、血液透析室、感染性疾病科）

①保洁人员需更换专用服装、鞋帽、口罩、手套后方可进入，遵循“一人一消毒”“一物一消毒”原则，使用无尘抹布和专用清洁工具。②具体保洁服务内容遵照相关科室要求执行。③严禁将污染区物品带入清洁区，清洁结束后按规范脱卸防护用品，手部消毒后方可离开；清洁工具专区专用，严禁跨区域混用，使用后消毒处理。④从事重点科室工作的人员，每年按要求进行一次传染病方面（具体检查内容按照医院要求执行）体检，所产生的一切费用由中标单位承担。

（4）医疗废物收集转运及医疗废物暂存点管理

①医疗废物需分类收集、需用专用密闭转运车专人转运，转运工具每次使用后消毒。②规划固定路线，避开诊疗区、人员密集区，转运宜选非高峰时段。装卸时轻拿轻放防破损泄漏。③全程做好转运记录，确保全程可追溯。④医疗废物暂存点地面、墙面每日用1000mg/L含氯消毒剂消毒2次，紫外线消毒2次/日，每次1小时，每周进行1次彻底清洁；暂存点需密闭、通风，设置防鼠、防蚊蝇设施，严禁存放非医疗废物。

（5）被服收送

①回收环节：污染与清洁被服的承装容器要颜色区分并标注明确标识，感染性被服需用橘色专用包装袋密闭封装。收运时不在病区逐件清点和抖动被服，避免病原微生物扩散，且回用具需按规定消毒，感染性织物转运工具要一用一消毒。②配送环节：用专用清洁运输工具配送，不可与污染被服运输工具交叉使用。清洁被服需分类、折叠整齐、科室分类包装；破损被服缝补完好后再配送，残次被服需单独打包。③交接与人员规范：固定收送时间（每日一次），交接时双方当面清点，填写清单并签字确认，记录至少保存6个月。收送人员需统一着装，无传染性疾病，且经培训后上岗。

（6）医疗器械收送

①回收环节：收送人员需穿戴工作服、口罩、帽子和手套，回收用密闭专用车并标注“污染”标识。特殊感染器械需由科室就地初步消毒，用双层黄色防渗漏袋封装并标注感染类型，专人单独回收。回收车和容器使用后需彻底清洗消毒。②配送环节：使用专用清洁车辆，标注“清洁”标识，不可交叉使用。送至科室后，当面核对器械名称数量，放入科室专用清洁存放区域，交接后签字确认。配送完毕后，对车辆和装载筐清洁消毒并干燥备用。③路线与人员规范：路线严格遵循洁污分流原则，设专用收、送路线，不穿行诊疗核心区。收送人员需经院感培训后上岗。接触不同科室器械或完成回收后，需按规范洗手或手消毒，必要时更换手套，防止交叉感染。

（二）保安服务技术要求：

①熟练操作视频监控系统，能识别监控异常并上报；熟练掌握对讲机、一键报警装置等通讯设备操作规范。②掌握灭火器、消防栓等设施操作，符合装备操作规范标准，具备扑救初期火灾能力。③熟练掌握徒手格挡、器械防卫等基础防卫技能，能运用防暴头盔、约束叉等装备有效处置暴力冲突；④掌握心肺复苏等基础急救技术，遇突发医疗意外能实施初步处置；⑤熟悉人员疏散流程，可高效组织医患有序撤离危险区域。⑥岗位专项技能：巡逻岗须执行分区定时巡查，排查重点区域安全隐患并准确记录；门卫岗须规范核验人员、车辆及物品出入手续；同时须掌握基础感染防控措施，熟知医院分布及科室功能，确保指引与安保工作高效开展。⑦定期检查消防设施状态，详实记录并上报异常情况。

（三）消防中控服务技术要求：

①人员资质技术：实行24小时每班不少于2人的值守制，工作人员需持消防设施操作员证书并完成备案。②设备操作技术：熟练操作火灾报警控制器、消防联动控制器等核心设备，能识别火警、故障等信号并定位点位；可手动或自动启动消防水泵、防排烟风机等联动设备，能规范操作应急广播、消防电话总机等通讯设备，且要确保设备数据与现场实际地址、楼层一致。③应急处置技术：接到火警信号后1分钟内完成火情确认，可结合视频监控与现场巡查双重核验；真实火情立即报119并启动预案，3分钟内协调人员到场处置，通过广播引导医患疏散；误报时需查明原因并复位设备，连续误报要联系维保检测。④日常运维技术：每2小时通过监控巡检并详细记录；每日检查设备外观和运行状态，每月清洁设备，每季度做全面功能测试，每年开展全系统检测；建立设备档案，妥善保管消防设施图纸、预案等资料，同时存放设备钥匙和专用工具。

四、服务要求：

第1包：西安市阎良区人民医院物业服务要求

（一）保洁服务人员配置及管理要求：

1. 保洁岗位人员配置及要求

1.1 保洁岗位配置如下表

岗位区域	楼层	岗位名称	岗位人数 不低于	每周设岗 天数	每天出勤小 时数
1号 综合楼	-1F	医学影像科	1	7	8
	1F	大厅（含医保科大厅、检验科）	3	7	8
		急诊科	2	7	10
	2F	眼科	1	7	8
		公共区域、门诊各诊室、心电 B 超室、皮肤科、儿保科、妇产科门诊诊室、等候室、公共卫生间	2	7	8
	3F	门诊各诊室、耳鼻喉科诊室、辅助房间、公共区域、儿科门诊输液室、公共卫生间	2	7	8
	4F	内镜室、口腔科、麻醉谈话间、手术等候区、公共区域、公共卫生间	2	7	8
		手术麻醉科	2	7	8
	A层	血透室、公共区域、公共卫生间	1	7	8
	5F	妇产科病区（2人）、产房（1人）	3	7	8
	6F	儿科病区（2人）、新生儿（2人）	4	7	8
	7-12F	6个病区（每个病区2人）	12	7	8
	全部楼层	楼层巡检	1	7	8
2号楼	2-5F	各楼层公共区域、卫生间	1	7	8
3号楼	3F	病理科外走廊、公共区域、卫生间、北电梯			

3号楼	1-2F	感染性疾病科门诊、病区、南电梯	2	7	8
5号楼	1-5F	4个病区（每个病区1人）、康复功能室	4	7	8
	全部楼层	楼层巡检	1	7	8
6号楼	1-6F	各楼层公共区域、卫生间、会议室	1	7	8
	2F	健康体检中心	1	7	8
7号楼	2F	120急救站、医学美容科	1	7	8
专项	医废转运员		2	7	8
	外围		1	7	8
	被服收发		3	7	8
	器械收送		1	7	8
	保洁主管		1	7	8
	项目经理		1	7	8
合计			56	182	210

备注：根据现场实际测量为依照，但人员最低不能少于56人。

2. 保洁服务人员基本要求：

①本项目须配备项目经理1名，项目经理要求：具备大专及以上学历、同类物业管理经验3年及以上，能够熟练操作电脑，拥有良好的文字表达能力，能熟练运用办公软件，具备优秀的沟通、协调与管理能力。项目经理须为专职人员，不得兼职。项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

②本项目须配备保洁主管1名，主管人员要求：具备大专及以上学历，能够熟练操作电脑，拥有良好的文字表达能力，能熟练运用办公软件。主管人员负责保洁全面工作及双方工作联络，负责对环境维护人员的管理工作及日常班次安排；巡检、记录本部各班每日工作情况，及时向医院主管部门汇报；定期对保洁服务人员工作进行考核培训，主管人员应为专职人员，不得兼职。主管人员须驻院且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

③保洁服务人员年龄要求：男性18-60周岁，女性18-55周岁；身体健康，遵纪守法，尽职尽责；工作期间统一着装，佩戴胸牌，工作服保持干净整洁，衣领、袖口无明显污渍。

④严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退；工作期间不得擅离岗位，禁止随地吐痰、乱扔纸屑、乱写乱画；严禁嬉笑打闹、扎堆聊天、进食、睡觉或从事其他与工作无关事宜。

⑤言行举止文明礼貌，讲究礼节；不得串岗，不在工作场所高声喧哗；岗位操作时应使用“您好”、“请”、“对不起”、“不客气”、“谢谢”等礼貌用语；遇询问应热情回应，语言文明，态度友善，杜绝冷漠、争吵及肢体冲突。

⑥定期体检，杜绝带病上岗，个人卫生达标；须提供二级及以上医院出具的体检合格证明材料。

⑦佩戴控烟标识，主动劝阻责任区域内吸烟行为，积极配合采购人相关部门落实控烟工作。

⑧配合采购人推行垃圾分类，在本责任区域内实施垃圾二次分拣，并及时清运至指定地点。

⑨自觉爱护院内公共设施、设备，严禁损坏医院财物；禁止向病患兜售物品、租床；严禁私自收集、倒卖医院废品。

⑩保洁工具须分类使用，并严格遵照采购人要求规范摆放。

⑪高效完成采购人交办的临时性任务。

⑫所有服务人员必须遵守采购人的各项管理制度、消防安全、病房等规定和制度。采购人管理部门对保洁工作进行监督，如发现人员有违反采购人的规定和制度的行为，管理部门要求其改正，态度恶劣拒不改正的，采购人有权要求予以辞退，中标供应商必须无条件接受。

⑬保洁服务人员的配置人数必须保证该区域工作量的需求，核定保洁区域及人数经采购人认可后，不得出现缺岗或某保洁区域人员兼职其他区域保洁工作。保洁人员因病因事不能工作的，需提前通知科室护士长、总务科，及时调整其他保洁人员补充。必须配置午间、夜间保洁值班人员，管理人员手机保持畅通，确保保洁服务工作正常进行。

（二）保安服务人员配置及管理要求：

1. 保安服务人员配置及要求

1.1 保安岗位实行两班上班制，岗位设置如下表

岗位区域	岗位人数不低于	每周设岗天数	每天出勤小时数	备注
医院广场	7	7	24	白班4人，夜班2人， 1人倒休
急诊科	2	7	24	
住院二部	4	7	24	白班2人，夜班2人
视频监控室	2	7	24	
院区巡逻	2	7	24	
保安队长	1	6	8	
合计	18	34	104	

备注：根据现场实际测量为依照，但人员最低不能少于18人，医院与中标供应商共同确定执勤岗位，岗位人数确定后，如遇突发情况由医院统一调配。

2. 保安服务人员基本要求：

①保安队长：男性，年龄50周岁以下，身心健康，高中及以上学历，无违法违纪记录，须持有保安证。拥有保安队伍管理经验、退役军人身份或相关从业背景者优先录用。

②保安员：男性，年龄20至60周岁，身高168CM以上，身体健康且无精神疾病史，初中及以上学历。所有保安员上岗前必须持有保安证，退伍军人优先。供应商中标后须提供拟录用保安员的无犯罪记录承诺书并加盖公章。

③全体保安人员须统一着装，保持整洁规范，佩戴工牌及必要的执勤装备（如对讲机），时刻展

现良好仪容仪表与饱满精神状态。

④有效维护医院正常医疗秩序，切实保障医务人员、住院患者及就诊者的人身与财产安全，保护医院设施设备完好，积极预防各类刑事、治安案件发生。

⑤所有保安人员必须接受岗前培训及定期在岗培训，培训内容涵盖但不限于：医院规章制度、岗位职责、消防知识、急救技能（基础心肺复苏CPR）、应急事件处置流程（如医闹、火灾、疏散等）及文明服务规范，且须通过相应考核。

⑥具备良好的沟通协调能力和主动服务意识，能耐心、礼貌引导患者及家属，有效解答一般性咨询与求助，维护医院良好服务形象。

⑦严格执行巡逻制度，对医院重点区域（如门诊大厅、急诊室、药库、收费处、设备机房、消防通道、停车场等）实施定时与不定时巡查，详实记录巡查情况，发现异常立即报告并妥善处理。

⑧具备处置突发事件（如暴力伤医、盗窃、群体性事件等）的初步应对能力，熟悉医院应急预案，能有效控制事态、保护现场、疏散人员，并及时报警及向上级报告。

⑨保安队长负责制定排班计划、组织日常训练、检查工作质量、处理队员违纪行为、协调与其他部门关系，并定期向上级管理部门汇报安保工作状况及提出改进建议。

（三）消防中控室服务人员配置及管理要求：

1. 消防中控室服务人员配置及要求

1.1 消防中控室服务人员岗位设置如下表

岗位区域	岗位人数不低于	每周设岗天数	每天出勤小时数	备注
消防中控室	6	7	24	

2. 消防中控室服务人员基本要求：

①年龄：男性20至60周岁，女性20至55周岁；身心健康，高中及以上学历。消防中控室全体人员须统一着装，整洁规范，佩戴工牌。

②消防中控室服务人员必须持中级及以上消防设施操作员证上岗。

③消防控制室实行24小时值班制，每班不少于2人，工作期间不得擅离岗位。

④熟悉消防设施系统基本原理，功能。掌握楼宇自控信息化管理系统操作技能，熟悉消防报警系统、灭火设施的操作规程及应急处置程序。

⑤及时接听电话，发现报告异常情况及时处置。

⑥做好交接班工作，认真填写值班记录，系统运行登记及日巡查登记等各种记录表格。

⑦消防中控室内环境卫生干净整洁，

（四）拟投入设备配置要求

本项目第1包中涉及所需工具及耗材由中标供应商负责提供，所需费用均列入投标报价之中。供应商应充分了解该项目的总体情况以及影响投标报价的其他要素。凡因供应商理解不透、误解、疏漏、或因市场行情了解不清造成的后果和风险均由供应商自负。

（五）服务标准

1. 保洁服务标准：

①环境清洁服务标准及要求

环境清洁服务项目标准		
序号	项目	标准
1	地面清洁	无垃圾杂物、积尘、积水，无明显的拖布擦拭痕迹；
2	地面保养	石材及 PVC 地面至少每半年结晶养护或全面打蜡一次，抛光面光亮平滑（中标入场后一月内进行一次）；
3	室内墙壁	无灰尘、污迹，无乱张贴（医院张贴如有破损应及时上报）；
4	走廊扶手	固定完好，无灰尘、污迹，随时发现有脏、污立即清抹；
5	门	无灰尘、污迹，拉手洁净；
6	窗	窗框无灰尘、污迹，拉手洁净，玻璃上无污渍，每周至少擦拭一次；
7	灯具	无灰尘、污迹，每季度擦拭一次；
8	座椅、家具	等候椅、家具：无灰尘、无污迹；
9	柜、装饰物	柜、装饰物：洁净；
10	家用电器、电线、开关	家用电器、电线、开关：洁净、无污迹、洁净；
11	洗手池	池壁无污垢、痰迹、头发等不洁物，镜子镜面洁净，无污垢、水垢；
12	水龙头	光亮洁净，无任何污垢、水垢；
13	烘手器	光亮洁净，无尘土、污迹、污垢；
14	小便器	无尿碱、水锈印迹（黄渍）、无污垢，喷水嘴应洁净；
15	大便器	内外洁净，无大便痕迹，无污垢黄渍；
16	垃圾桶	外表干净，每日清倒，更换垃圾袋，污物量不能超过桶体 2/3；
17	室内顶板	无尘土、污迹，定期清抹，每季度至少一次；
18	通风口	内外洁净、每季度至少一次
19	隔板	无尘土、污迹、手印清抹；
20	窗帘、隔帘	窗帘、隔帘：无尘土、污迹，清洁干净，每季度清洗一次；
21	电梯	电梯门光亮洁净、无尘土，无任何印迹；轿厢内洁净、无污迹、无乱张贴
22	按键板面：	无灰尘、污迹；
23	客梯厅顶部：	定期清扫，每季度一次；
24	不锈钢面：	无灰尘、污迹；
25	沙发、座椅：	无灰尘、无污迹；
26	卫生间	公共卫生间必须有专人负责，确保卫生清洁、干净、无异味；
27	清洁工具	清洁剂、清扫工具等按感染要求分类放置；

28	盥洗间	清洁剂、清洁工具按感染要求分区、分类整齐放置；
29	家用电器	洁净，无污迹，电线、开关洁净；
30	明暗沟清洁标准	沟体完好，明沟盖板齐全，沟渠通畅无阻碍；
31	楼梯清洁标准	地面洁净无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物，扶手无尘土；
32	消防设备	表面洁净、无尘土；
33	房屋顶面	要求无尘土、烟头、痰迹、垃圾、杂物；
34	洒水	夏季高温时段，院区道路至少每日洒水一次；
35	路面清扫	每天进行院内道路清扫，定期对路面及室外硬化区域灰尘进行冲洗；
36	扫雪	遇降雪天气，及时组织积雪清除，确保院区各通行区域无积雪；在雨雪天气做好防滑措施，如出入口铺设地毯等。（防滑物料由投标服务商提供）
37	其他区域清洁标准	参照上述标准

环境清洁内容与频次要求			
区域	序号	工作内容	频次
门诊	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	随时
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	随时
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头、清洗、擦拭	随时
	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	消防栓、消防器材擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 1 次
	10	门、门框、低处窗框擦拭	每周 1 次
	11	玻璃清洁	每周 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月 1 次

	16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇等高处设备擦洗	每季度1次
	17	窗帘、隔帘拆换清洗（污染时随时拆换）	每季度1次
	18	毛巾清洗消毒	随时
手术室、净化区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	随时
	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次
	4	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	每日1次
	5	区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头、隔栏处清洗、擦拭	随时
	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	随时
	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、垃圾桶擦拭	每日1次
	8	拖鞋清洗消毒	遵照科室要求
	9	术后整理、清洁、消毒	随时
	10	消防栓、消防器材擦拭	每周1次
	11	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
	13	非医疗不锈钢物体表面保养	每月2次
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘	每月1次
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每月1次
	16	塑胶面和瓷砖地面保养	每半年1次
	17	毛巾清洗消毒	随时
住院部	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的2/3）	随时
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	随时
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	随时
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭	每日2次
	5	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次
	6	区域内烧水器、洗手池、水池、水龙头擦拭	随时

	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、浴帘、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 2 次
	8	区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	床单元终末消毒	随时
	10	消防栓、消防器材擦拭、开水机清洗	每周 1 次
	11	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次
	12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
	13	非医疗不锈钢物体表面保养	每周 1 次
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、架等）除尘	每月 1 次
	16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每季度 1 次
	17	毛巾清洗消毒	随时
	18	窗帘、隔帘拆换清洗（污染时随时拆换）	每季度 1 次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	随时
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日 1 次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 1 次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 1 次
会议室	5	区域内电脑、电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	每日 1 次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 1 次
	7	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、垃圾桶擦拭	每日 1 次
	9	消防栓、消防器材擦拭	每日 1 次
	10	门、门框、窗框、玻璃	每季度 1 次
	11	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每日 1 次
	12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
	13	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每季度 1 次
	14	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备擦洗	每季度 1 次
公共区	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（盛装垃圾不超过袋的 2/3）	随时

域	2	区域内地面扫尘	随时
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	随时
	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时
	5	区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	消防栓、消防器材擦拭	每周1次
	7	玻璃清洁	每季度1次
	8	非医疗不锈钢物体表面保养	每周1次
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	10	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月1次
	11	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每季度1次
	12	地面清洗	每天1次
	13	巡逻保洁	随时

②垃圾处理标准

1、对垃圾进行分类收集，生活垃圾用黑色袋装，医疗垃圾用黄色袋装，使用合格的包装物、容器，使用的污物袋应坚韧耐用、不漏水。

2、严格按照《医疗废物管理条例》和卫生部《医疗废物管理办法》的规定对医疗废物进行分类收集、运送与暂时贮存。制定医疗废物管理的规章制度、工作流程和要求、有关人员的工作职责及发生医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急方案，定期对员工进行知识的培训和参加医院组织的相关知识的培训。

（1）指定专人每日定时、定点，按规定的路线运送医疗废物。为专职人员配备必要的职业卫生安全防护物品，每年对专职人员进行健康体检，必要时进行预防免疫接种；

（2）医疗废物在规定时限内交由取得上级行政主管部门许可的医疗废物集中处置单位处置，妥善保存危险废物转移联单至少二年；

（3）严禁转让、买卖医疗废物。严禁在非收集、非暂时贮藏地点倾倒、堆放医疗废物，严禁将医疗废物混入其他废物和生活垃圾；

（4）垃圾处理达标率、及时率 100%，二次污染为零。严格执行《西安市生活垃圾分类管理条例》，做好医院生活垃圾分类投放、收集、运输等的宣传和实施工作。

（5）垃圾运送：医疗废物与生活垃圾分车运送、专人收运、交接登记清楚（医疗垃圾），每天清运两次。

3、生活垃圾分类标准：

生活垃圾分为有害垃圾、厨余垃圾、可回收物、其他垃圾，具体按照以下标准分类：

有害垃圾	指废弃的电池(镉镍电池、氧化汞电池、铅蓄电池等)、荧光灯管(日光灯管、节能灯等)、血压计、温度计,药品及其包装物,废油漆、溶剂及其包装物,废杀虫剂、消毒剂及其包装物,废胶片及废相纸等
厨余垃圾	食堂、宾馆、饭店等产生的餐厨垃圾及家庭产生的厨余垃圾,农贸市场、农产品批发市场产生的蔬菜瓜果垃圾、腐肉、肉碎骨、蛋壳、畜禽产品内脏等
可回收物	废纸、废塑料、废金属、废包装物、废旧纺织物、废弃电器电子产品、废玻璃、废纸塑铝复合包装等可资源化利用的物质
其他垃圾	指除可回收物、易腐垃圾和有害垃圾之外的城市生活垃圾

③各类物体表面的清洁和消毒标准遵循医院感染管理科要求

④外围绿化养护标准

1、确保绿地整洁，植被定期进行修剪和浇水，维持土壤湿度在适宜水平，有效防止积水或干旱现象；

2、及时清除杂草，遏制杂草丛生，以免影响整体绿化美观；

3、对设施进行全面维护，定期检查喷灌系统等设备，保障其高效正常运行；

备注：绿化所需的所有设备由供应商提供，而养护必需的肥料及药品由采购人提供。

⑤被服收发流程及标准

1、脏污织物回收与交接（8:00-9:30）

（1）科室回收

I 收发人员按预定路线到各临床科室，与科室护士共同核对需洗涤织物种类（床单、被套、手术衣、病员服等）、数量，检查是否按要求分类存放。

II 感染性织物需由科室双层包扎并贴“感染性”标识，单独放入专用袋，严禁与普通脏污织物混装；破损、特殊污渍织物单独标记。

III 双方填写《阎良区人民医院洗衣房登记表》，明确科室、织物种类/数量、回收日期、收发人员及护士签字，表单一式两份（科室留存1份，被服收发中转站1份）。

（2）与外包方交接

I 外包收运车辆到达指定交接区域（远离诊疗区），医院被服收发人员与外包方人员共同核对回收织物总分类、总数量，填写《医用被服交接表》。

II 检查外包车辆是否符合密闭运输要求、是否已消毒，确认无误后双方签字确认，将分类织物装车，感染性织物单独放置于车辆隔离区域。

III 医院留存交接表副本，作为结算依据。

2、清洁织物接收与发放（9:30-11:00）

（1）与外包方接收

I 外包方配送清洁织物至医院指定交接区域，医院收发人员检查织物洁净度（无污渍、无异味、无破损）、干燥度。

II 按《医用被服交接表》核对织物种类、数量，双方签字确认无误后，接收清洁织物。

（2）科室发放

I 收发人员将清洁织物按科室分类装入消毒后的洁净织物车，按指定路线配送至各科室。

II 科室护理人员根据《阎良区人民医院洗衣房登记表》核对清洁织物种类、数量、洁净度，签字接收；若有异常（数量不符、洁净度不达标等），立即反馈收发人员并记录，由收发人员与外包方协调处理。

III 清洁织物需存入科室专用密闭存放柜，避免二次污染。

3、档案管理

（1）每日整理《阎良区人民医院洗衣房登记表》《医用被服交接表》，按月归档，留存期不少于1年，作为外包服务质量考核及费用结算依据。

（2）定期与外包方核对织物洗涤数量、破损率、不合格率，若出现异常（如破损率超标、感染控制不达标），及时召开沟通会，下达整改通知并跟踪整改效果。

⑥医疗废物收集服务标准

1、医疗废物需分类收集、需用专用密闭转运车专人转运，转运工具每次使用后消毒。
2、规划固定路线，避开诊疗区、人员密集区，转运宜选非高峰时段。装卸时轻拿轻放防破损泄漏。
3、全程做好转运记录，确保全程可追溯④医疗废物暂存点地面、墙面每日用1000mg/L含氯消毒剂消毒2次，紫外线消毒2次/日，每次1小时，每周进行1次彻底清洁；暂存点需密闭、通风，设置防鼠、防蚊蝇设施，严禁存放非医疗废物。

⑦医疗器械收送、一次性无菌物品运送服务标准

1、回收环节：收送人员需穿戴工作服、口罩、帽子和手套，回收用密闭专用车并标注“污染”标识。特殊感染器械需由科室就地初步消毒，用双层黄色防渗漏袋封装并标注感染类型，专人单独回收。回收车和容器使用后需彻底清洗消毒。

2、配送环节：使用专用清洁车辆，标注“清洁”标识，不可交叉使用。送至科室后，当面核对器械名称数量，放入科室专用清洁存放区域，交接后签字确认。配送完毕后，对车辆和装载筐清洁消毒并干燥备用。

3、路线与人员规范：路线严格遵循洁污分流原则，设专用收、送路线，不穿行诊疗核心区。收送

人员需经院感培训后上岗。接触不同科室器械或完成回收后，需按规范洗手或手消毒，必要时更换手套，防止交叉感染。

2. 保安服务标准

落实各项安保工作任务，包含不限于以下条款内容：

①医院门卫周边的安全防护，建立医院传达、车辆、道路等管理制度并认真落实，确保车辆安全和有序停放，环境良好；道路畅通，无堵塞交通现象，不影响行人通行；同时保证传达工作有效进行。

②对进入医院的可疑人员要严格盘查，凡发现携带易燃、易爆、剧毒等违禁品时，应礼貌拒绝物主将此类物品带入医院。

③对医院可能出现的治安、恐怖事件制定应急预案，每年开展演练2次，对保安人员进行职业培训，确保专业水平和能力满足医院需要。

④大宗物品出入医院，值班保安应严格执行医院物品放行管理的相关规定（凭放行条放行），经检查确认登记后给予放行。

⑤发现违反消防治安和环境卫生等管理规定的行为，要立即制止。

⑥下班前30分钟，及时收集所有工作证据，做好记录。

⑦熟悉医院各楼宇结构、楼幢排列、各种公共设施、设备的分布位置、人员流动规律，认真巡视病区内的安全防范情况，提示病区做好安全防范工作，并及时消除安全隐患，具备良好的治安防范知识和技能。

⑧熟练掌握治安及其他突发事件的应急处理措施，积极协助事件的处置。（发生突发事件后，3分钟内到达现场，保护各类治安事件现场，疏导群众，维护秩序，积极协助处理病区求助、报警）。

⑨每天1次，按规定时间、路线认真做好医院内治安、防盗、防火、反恐怖袭击等情况的巡查监督，发现问题立即处理，并报告相关部门，做好详实记录。

⑩发现有可疑人员应立即前往盘查，检查相关证件，必要时检查其所携带的物品，并劝其离开医院。

⑪在院发现吸烟者及时劝阻。

⑫主动为患者及老弱病残孕服务；受理拾遗物品，设法送还失主，或送交管理部门。

⑬做好安保监控室各项工作，能正确使用监控设备，定期对监控设备进行维保，严格管理视频录像，执行调阅管理制度，工作人员24小时（正常上班时间外）在岗。

⑭严禁擅自更换、删改所有原始资料和图像。

⑮未经医院同意禁止向外人调阅任何图像、资料。

⑯严禁将监控设施退出操作系统，严禁在计算机上打游戏或从事与工作无关的事。

⑰完成各种保卫科或医院交办的其它临时工作。

⑯保安巡查发现未及时清理的生活垃圾及时通知保洁人员处理。

3. 消防中控室工作标准：

①持证上岗：所有值班人员必须依法取得中级及以上消防设施操作员国家职业资格证书，并完成岗前医院消防专项培训，熟悉本院建筑布局、风险点位和应急预案。

②人员配置：实行24小时双人值班制（重大节假日或活动期间加强值守）。每班不少于2名持证值班员，严禁脱岗、漏岗、睡岗。

③能力要求：熟练掌握消防控制设备、报警系统、联动设备的操作；能准确判断火警、故障信息，并按规程处置；熟悉医院各科室、病房、手术室、ICU、药库、氧站、地下室等重点部位；具备良好的沟通协调和应急指挥能力，能与医护人员、患者、维保单位有效沟通。

④环境要求：整洁卫生，无杂物，禁止存放与工作无关的物品；温湿度适宜，满足设备运行要求；严禁吸烟、使用明火。

⑤通讯畅通：确保119外线电话、消防内部专线电话、无线对讲系统畅通无阻。接到任何消防询问或报告，应语气沉稳、询问清晰、记录准确。

⑥严格执行交接班制度，各种记录规范、准确、完整、清晰。

⑦禁止非工作人员进入消防监控室或操作监控设施。

五、其他要求

5. 1. 供应商必须保证一线员工的工资收入符合当地政府最低工资要求标准。

5. 2. 供应商须严格按照国家有关劳务用工的各项法律法规给本项目服务人员发放工资和加班费，否则自行承担相应政策风险和责任，如果由此发生纠纷、罢工或其它群体事件，影响到采购人工作或者给采购人声誉造成负面影响的，采购人有权解除合同，同时将向中标供应商追究相关违约赔偿责任；

★六、实质性条款要求

（一）投标人承诺函（须提供承诺函，格式自拟，未提供承诺函则视为无效投标）

1、投标人须承诺：拟派服务人员完全满足招标文件要求，所配服务人员不低于：80人；其中：保洁岗位人员配置不得低于56人；保安服务人员数量不得低于18人；消防中控室服务人员数量不得低于6人。

2、投标人须承诺：项目经理须为专职人员，不得兼职，项目经理不得同时兼任其他项目的管理岗位，且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

3、投标人须承诺：保洁主管须为专职人员，不得兼职。主管人员须驻院且不得随意更换，如需更换须经采购人同意。

4、投标人须承诺：本项目不接受由西安市阎良区人民医院职工投资举办的企业参加投标。

（二）拟派人员持证要求（须提供有效的证书复印件，未提供则视为无效投标）

- 1、投标人拟派本项目保安队长：须提供保安证。
- 2、投标人拟派本项目消防中控室服务人员（不少于6人）：须提供中级及以上消防设施操作员证书。

特别提醒：

- (1) 如投标人认为以上证书复印件不清晰，可在投标文件中另附证书查询网址。
- (2) 如投标文件中所附证书不清晰，且未提供查询网址或所提供的网址查询不到的，视为提供，按无效投标处理。

备注：

“★”内容项为实质性条款，投标人应在格式部分“实质性条款响应”处逐条响应“★”内容项，未逐条响应、有缺漏将被视为无效投标。

七、物业服务考核管理办法及考核标准

为有效管理各第三方公司向我院提供优质物业服务，提升服务品质与效能，保障医疗工作有序开展，维护医院正常运营秩序，结合医院实际，特制定物业服务考核管理办法如下：

（一）物业服务管理考核小组

医院成立物业服务管理考核领导小组，分管院长担任组长，成员由总务科、院办、财务科、护理部、医院感染管理科、疾病预防科、保卫科、随访中心、门诊部、各临床科室负责人组成，负责中标单位提供的各项物业服务的监督及考核。

（二）物业服务考核方式

采用“日常考核+月度考核”相结合的方式：

1. 日常考核：考核执行小组及各科室对物业服务进行实时记录，发现问题即时反馈，作为月度考核依据；
2. 月度考核：每月初由考核执行小组对上月物业服务进行考核打分、汇总，形成月度考核结果；

（三）物业服务考核要求

考核组成员本着公平公正的原则，每月对物业服务进行量化考核，考核人员要熟悉考核内容和标准要求，经常深入科室掌握服务真实情况，征求临床各科室意见，每月10日前完成对上月物业服务的考核，物业服务考核实行100分制，考核组成员的月度考核平均成绩作为物业服务考核最终成绩。

（四）物业服务费用的支付

1. 物业服务考核得分在90分（含90分）以上时，全额付给物业公司当月物业服务费；
2. 考核得分为85分（含）至89分时，每低于90分1分，扣罚物业公司当月服务费1000元；
3. 考核得分为80分（含）至84分时，每低于90分1分，扣罚物业公司当月服务费2000元；

4. 考核得分为75分（含）至79分时，扣罚当月服务费20%；发出书面警告，限期整改，整改不力影响合同续签。

5. 考核得分为75分以下时，全额扣罚当月服务费，终止合同。

（五）考核标准每年根据国家新规、医院发展和上一年度考核中存在的问题进行修订。

按照《西安市阎良区人民医院物业服务合同》约定，物业服务在上级各类检查中，不能按照标准提供服务，给医院造成不良影响或被相关部门处罚的，乙方承担全部罚款，甲方还要视情节严重程度扣罚当月服务费用的5%至10%。

具体量化考核表详见附件。

附件：

附件一：第1包《西安市阎良区人民医院物业服务（保洁）量化考核表》

西安市阎良区人民医院物业服务（保洁）量化考核表（100分）						
考核时间: _____ 科室: _____ 考核人: _____ 考核得分: _____						
项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分内容	实际得分	
管理 要求 (15分)	1.按照合同约定的人员数量配备工作人员；请假期间需及时补充人员缺口。	一项不符合扣1分	2			
	2.工作人员遵守劳动纪律，工作期间不做与工作无关的事情。	发现一次扣0.5分	1			
	3.工作期间着工作装、做好个人防护，佩戴胸牌，工作服干净整洁。	发现1人次扣1分	1			
	4.工作认真、服务热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。	发现一次扣0.5分	1			
	5.不得损坏、私拿公物及他人财物，不得私自处置医疗废品。	发现1人次扣1分	1			
	6.保洁主管每周下科室检查保洁工作质量，发现问题及时督导整改；积极向医院主管部门汇报工作开展情况；协调处理与保洁服务相关的事项。	一项不符合扣1分，扣完为止	5			
	7.各区域设置控烟员，佩戴控烟标识，及时劝阻吸烟行为。	一项不符合扣0.5分	1			
	8.保洁公司制定培训计划，定期组织保洁人员开展培训；新入职人员须经培训考核合格后方可上岗；培训记录完整可查。	一项不符合扣1分	2			
	9.按时保质保量完成甲方交付的临时性工作任务。	不能按时完成的扣1分	1			
环境 卫生 保洁 (70分)	1.环境清洁消毒工作严格按照医院感染管理科的要求执行。	发现一次扣0.5分	3			
	2.地面干净、无水迹、口香糖、纸屑等生活垃圾及杂物；墙壁无浮灰蜘蛛网。	一处不符合扣1分	5			
	3.天花板、出风口干净，无蛛网、无黑斑、霉点。	一处不符合扣1分	3			
	4.宣传栏、指示牌等公共设施干净无积尘、乱贴乱画野广告。	一处不符合扣0.5分	2			
	5.玻璃洁净光亮，窗槽没有杂物。	一处不符合扣1分	3			
	6.按照《病房日常清洁流程》每日对床单元、设备带及呼叫器等物体表面及地面清洁消毒两次。	一次不符合扣1分	5			
	7.患者出院后按照《病室终末消毒流程》对床单元进行终末消毒处理。	一次不符合扣1分	6			

专项 服务 (15分)	8.生活垃圾达到四分之三满时及时封扎，并更换垃圾袋，保持垃圾桶内、外部清洁。	一处不符合扣2分	6		
	9.卫生间无异味；水池、龙头、马桶等擦拭洁净光亮，没有黑斑、霉点；便池、尿池无尿垢积便、烟头、尿杯等其他杂物；下水保持畅通，无堵塞；地面无水渍，污物，配备防滑设施。	一处不符合扣2分	10		
	10.水房车水池无污物、呕吐物、保持畅通；室内无乱堆乱放纸板、饮料瓶等杂物，配备防滑设施。	发现一次扣1分	3		
	11.微波炉、开水炉擦拭干净，没有水渍、饭渍。	一处不符合扣1分	2		
	12.洁具间干净整洁、拖把、抹布摆放符合规范，没有私人物品。	发现一次扣1分	2		
	13.楼梯台阶干净整洁，扶手没有浮灰，地面无烟头。	发现一次扣0.5分	3		
	14.电梯门、轿厢内表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮，轿厢地面无垃圾、纸屑、烟头、杂物等；电梯按钮及扶梯扶手带每日消毒2次。	发现一次扣1分	4		
	15.室外路面无垃圾、烟头、杂物、积水等，绿化带、花盆内无杂草、枯枝、烟头、塑料袋等杂物。	发现一次扣1分	3		
	16.室内外（含楼顶、平台等）排水通畅，排水沟内没有烟头、纸屑等杂物。	发现一次扣1分	2		
	17.室外绿化定期浇水、修剪，无枯萎现象，植被高度整齐一致。	一处不符合扣1分	2		
	18.生活垃圾暂存点管理要求：标识标牌需符合规定标准，并做到及时更新；垃圾桶配置应满足分类收集的使用需求；垃圾及时进行清运与处理；垃圾站周边的环境卫生及时清理整治。	一处不符合扣1.5分	6		
	1.医疗废物收集转运：收集人员需做好个人防护，确保医疗废物日产日清，并及时进行收集；严格执行医疗废物的交接、登记与签字流程；医疗废物暂存点的管理应符合医院感染管理规定，物品摆放整齐有序，环境保持干净卫生，严禁吸烟，工作资料规范且齐全，认真做好医疗废物的转运交接工作，严格进行消毒登记；相关人员需掌握医疗垃圾分类及相关知识，以应对各类检查。	一处不符合扣2分	8		
	2.被服收送：被服暂存点保持干净整洁，清洁被服与污染被服有效分隔；与洗涤公司做好被服收送的清点和交接工作，按照规定时间收发被服，与科室认真交接；送回的干净被服按照科室进行分类、清点，确保发放准确；及时协调解决被服洗涤过程中出现的问题。	一处不符合扣1分	4		

	3.医疗器械收送：收送人员需做好个人防护，严格遵循洁污分流原则；爱惜器械，轻拿轻放，避免损坏；满足临床供应需求，及时收送。	一处不符合扣1分	3		
备注：考核人员需熟悉考核内容与标准要求，秉持公平公正原则，每月对物业服务开展量化考核。 考核标准每年将结合国家新规、医院发展实际及上一年度考核中暴露的问题进行修订。					

附件二：第1包《西安市阎良区人民医院物业服务（保安）量化考核表》

西安市阎良区人民医院物业服务（保安）量化考核表（100分）					
考核时间：_____ 科室：_____ 考核人：_____ 考核得分：_____					
项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分内容	实际得分
管理要求 (12分)	1.根据服务合同定岗定人，坚守岗位，无擅自脱岗、空岗、扎堆聊天、抽烟、睡觉，玩手机现象。	不按合同定岗、定人，缺一人次扣2分；脱岗1人次扣1分	2		
	2.资质要求：所有保安员必须持保安证上岗	发现1人次不符合扣1分，扣完为止	2		
	3.配备保安制服、警具、防爆钢叉、防爆头盔、防爆盾牌、防刺背心、金属探测仪、对讲机通讯设备、强光手电筒、值班登记等用具用品，所配备装备应符合国家相关反恐要求的制式装备。	一项不符合扣1分，扣完为止	2		
	4.实行24小时值班及巡逻制度，保安员按规定着装和佩戴装备；熟悉医院环境和巡逻路线，及时阻止吸烟行为，避免与外来人员发生矛盾和冲突。	一项不符合扣1分	2		
	5.保安队长每日组织保安员开展队列训练与技能培训；积极协调解决各科室提出的需求，及时向医院主管部门汇报突发事件；配合医院做好重大活动、会议及检查的安全保障工作。	一项不符合扣1分	4		
治安管理 (40分)	1.对进入医院的可疑人员上前盘问，及时发现并制止发放传单、张贴小广告等行为，同时对进入医院的违禁物品进行及时排查与妥善处置。	未及时发现并制止每次扣2分	5		
	2.维护医院正常医疗秩序，保障工作人员、住院患者及就医人员的人身与财产安全，保护医院设施设备完好，预防各类刑事案件与治安事件发生。	一项不符合扣2分	8		
	3.引导患者将车辆有序停放至指定位置，确保医院广场整洁有序，避免拥堵；杜绝在人行道、车行道、消防通道上停放车辆。院内电动自行车停放规范、整齐，及时发现并制止乱停乱放、违规充电行为，	一项不符合扣2分	10		

	4.熟练掌握治安及其他突发事件的应急处理措施，积极协助事件处置。发生突发事件后，需在3分钟内到达现场，做好治安事件现场保护、群众疏导、秩序维护及报警等工作。	反应迟缓、处置不当，每次扣2分	8		
	5.积极协助无主患者检查，报警，联系家属。	未按要求执行每次扣2分，扣完为止	4		
	6.保安队长每月组织全体保安开展反恐防暴最小作战单元训练，每季度组织1次实战演练，并留存相关培训演练资料。	未按要求培训演练每次扣2分，抽查无培训资料或资料不完善每次扣1分	5		
消防安全 (40分)	1.视频监控室管理要求：工作人员能够熟练操作监控视频，严禁擅自删除原始资料和图像，严谨泄漏涉密视频；坚守岗位，不得擅离职守；严格执行视频调阅制度；室内卫生干净整洁；记录规范齐全。	一项不符合扣1分	6		
	2.消防中控室管理要求：消防中控室配备6名工作人员，实行24小时双人值班制；工作人员须持有中级及以上消防设施设备操作员证书上岗，能熟练操作消防中控系统及各类消防设施，及时识别火警与故障并准确定点定位；定期检查监控、报警系统，发现故障立即报修并做好记录；严禁擅自更换、更改原始资料及图像；保持室内卫生干净整洁，严禁闲杂人员进入；各类记录需规范齐全。	一项不符合扣2分	12		
	3.每月对全院消防设施设备进行两次巡查，严格按照相关消防法规和标准，对消防设施设备的外观完整性、运行状态、有效期等进行细致检查，认真做好记录。对于发现的问题，能够当场整改的立即进行整改，无法当场整改的，则详细记录问题情况，上报医院保卫科，	一项不符合扣2分	6		
	4.日常防火巡查：明确巡查的重点和人员。住院楼（部）、门诊部、急诊科、ICU、手术室、医学影像科、检验科、药库、制氧站、水泵房、配电室等重点部位每两小时至少开展一次防火巡查，其他场所每日至少开展一次防火巡查。重点巡查内容：用火用电用气有无违章情况；安全出口疏散通道是否畅通，安全疏散指示标志、应急照明是否完好；消防设施、器材和消防安全标志是否在位、完整；常闭式防火门是否处于关闭状态；对巡查中发现的问题要及时上报，巡查记录规范齐全。	未按照要求开展防火巡查每次扣5分，抽查巡查记录不符合要求每次扣2分，扣完为止	10		

	5.全体保安员均为义务消防员，能够熟练操作微型消防站的设施设备，具备消防安全“四个能力”建设要求的相应素养，掌握初期火灾扑救技能。公司定期组织消防安全培训，每年开展不少于两次的消防演练。	一项不符合扣1分	6		
其他 (8分)	1.建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医疗纠纷、无主病人、打架斗殴、寻衅滋事、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报医院处备案，定期开展演练	无应急预案扣2分；未按要求组织演练扣3分	6		
	2.积极完成医院安排的临时性任务。	未按时完成每次扣分1分	2		
<p>备注：考核人员需熟悉考核内容与标准要求，秉持公平公正原则，每月对物业服务开展量化考核。</p> <p>考核标准每年将结合国家新规、医院发展实际及上一年度考核中暴露的问题进行修订。</p>					

第五章 合同主要条款

（本格式条款供甲方和中标单位双方签订合同参考，甲方可根据项目的实际情况增减条款和内容）

甲方：西安市阎良区人民医院

住所地：

法定代表（负责）人：

联系方式：

乙方：xxxx

住所地：

法定代表（负责）人：

联系方式：

甲方与乙方依据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，甲、乙双方就西安市阎良区人民医院物业服务采购项目第 一 包 相关事项达成一致意见，订立本合同。

一、服务条件：

（一）项目名称：西安市阎良区人民医院物业服务采购项目（第 一 包： ）。

（二）服务地点：采购人指定地点

（三）服务期限：3年，合同一年一签。依据医院考核结果，确定下一年度合同签订情况。

根据《财政部关于推进和完善服务项目政府采购有关问题的通知》（财库〔2014〕37号）有关规定，本项目在合同期满前，甲方将对乙方进行考核，根据考核结果及服务满意程度，甲方有权决定是否续签合同，累计合同履行期限不超过3年。

（四）甲方对乙方服务达到考核要求后，乙方向甲方申请续签，甲方同意后续签，合同签订的年度内合同金额不变，最多续签两次。第二年度开始，每期合同变动额依据西安市最低工资标准变动幅度而相应变动。

二、合同价款

（一）合同金额总价人民币：（小写）_____（大写）_____。

（二）合同价格包括：合同总价包含但不限于包括管理人员和服务人员的人工费（工资、社保、福利等）节假日加班费、员工培训费、办公经费、员工食宿费、清洁材料及工具、劳保及人身意外保险费、企业法定利润、财务费用、管理费用和税金及完成本项目需要的其他一切费用。

（三）合同价格一次性包死，不受市场价格变化等因素的影响。

三、款项结算：

（一）支付方式：银行转账。

乙方确认以下信息为收款信息：

开户名：

开户行：

账号：

（二）结算方式：按月付款，甲方对乙方当月物业服务质量和绩效考核，依据量化考核成绩支付当月物业费用（如有扣款，则按核减后的金额支付）。

（三）乙方须持中标通知书、服务合同、正式发票提交给甲方，由甲方办理支付手续。

（四）乙方应在每月最后1日前向甲方开具本月物业服务费等额正式发票，甲方收到发票后向乙方支付该月物业服务费。

四、质量保证

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

（二）在服务期限内，遵循零干扰服务。乙方不得干扰或阻碍甲方对服务区域的正常使用。

（三）乙方在提供服务时因维修、养护、管理不当或未尽义务，导致甲方或第三方人身损害或财产损失的，应承担全部责任和费用。

五、双方的权利和义务

（一）甲方权利义务

1、对服务区域内的物业服务事项有知情权和监督权。对工作中不负责任、违反管理规定的人员，有权提出辞退要求，情况属实，乙方应无条件予以执行。

2、审定和认可乙方制订的物业服务方案、服务计划、维修维护计划。

3、监督、检查乙方的各项方案和计划的实施，并对乙方按照合同约定履行物业服务的情况进行考核。

4、按照合同约定支付物业服务费。

5、法律、法规规定的其他权利义务。

（二）乙方权利义务

1、根据有关法律、法规的规定和合同的约定，在服务区域提供物业服务。

2、结合实际情况，编制物业服务方案、服务计划、维修维护计划等。

3、及时向甲方通报有关物业服务方面的重大事项；接受甲方对物业服务内容和质量标准的监督。

4、合同依法解除、协商解除、单方解除或者期满终止时，乙方应当按照有关规定和合同约定退出物业服务，并按有关规定和合同约定办理移交手续。

5、乙方必须保证一线员工的工资收入符合当地政府最低工资要求标准。

6、法律、法规规定的其他权利义务。

六、验收

(一) 服务期满后，甲方对本项目的实施情况进行验收，确认服务标准和服务方式是否达到采购要求（必要时甲方可委托技术专家对项目进行验收）。验收合格后，填写政府采购项目验收单作为对项目的最终认可。验收要求按照《西安市财政局关于进一步规范政府采购履约验收工作的通知》（市财函〔2025〕1562号）文件执行。

(二) 验收依据

- 1、招标文件、投标文件、澄清表（函）；
- 2、本合同及附件文本；
- 3、合同签订时国家及行业现行的标准和技术规范。

七、违约责任

(一) 按《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》中的相关条款执行。

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

(三) 按照合同约定，物业服务在上级各类检查中，不能按照标准提供服务，给医院造成不良影响或被相关部门处罚的，乙方承担全部罚款，甲方还要视情节严重程度扣罚当月服务费用的5%至10%。

(四) 乙方须严格按照国家有关劳务用工的各项法律法规给本项目服务人员发放工资和加班费，否则自行承担相应政策风险和责任，如果由此发生纠纷、罢工或其它群体事件，影响到甲方工作或者给甲方声誉造成负面影响的，甲方有权解除合同，同时将向乙方追究相关违约赔偿责任。

八、争议解决

双方应本着友好协商的原则解决争议。如协商不成时，任何一方均可就争议的事宜向甲方所在地人民法院进行诉讼解决。

九、其他事项

(一) 合同未尽事宜、由甲、乙双方协商，作为合同补充，与原合同具有同等法律效力。

(二) 本合同一式____份，甲方____份，乙方____份，甲、乙双方签字盖章之日起生效。

甲 方（公章）

乙 方（公章）

单位名称：西安市阎良区人民医院

单位名称:xxxx

地 址: 地 址: xxxx

法定代表（负责）人 法定代表（负责）人

或被授权人: (签字或盖章) 或被授权人: (签字或盖章)

开户银行:xxxx

帐 号: xxxx

签订日期: 2025 年 月 日

签订日期: 2025 年 月 日

第六章 投标文件格式

投标文件编制说明

- 1、代理公司提供的投标文件格式，起到样式作用，编制投标文件前，请详细阅读招标文件，理解招标文件中的每一项要求。
- 2、投标文件的编制应按照样本格式提供的内容，做出逐一明确的答复；供应商认为有必要，还可以做其它补充说明。

项目编号：LZBE2025-2263

西安市阎良区人民医院物业服务采购项目

（第____包：_____）

投 标 文 件

供应商：_____（盖单位公章）

年 月 日

一、开标一览表

西安市阎良区人民医院（采购人名称）：

我方已仔细研究了本项目招标文件的全部内容，决定参加本项目投标。为此，我方郑重声明以下诸点，并负法律责任。

项目名称	西安市阎良区人民医院物业服务采购项目
合同包号	第__包：_____
投标总报价 (元)	大写： 小写：
服务期限	3年，合同一年一签。依据医院考核结果，确定下一年度合同签订情况。
服务地点	采购人指定地点
其他说明事项	

1. 我方承诺除商务和技术偏差表列出的偏差外，我方响应招标文件的全部要求。
2. 我方承诺的投标有效期为提交投标文件的截止之日起不少于90天，且在投标有效期内不撤销投标文件。
3. 如我方中标，我方承诺：
 - (1) 收到中标通知书后，在规定的期限内与采购人签订合同；
 - (2) 在签订合同时不向采购人提出附加条件；
 - (3) 按照招标文件要求提交履约保证金（如有）；
 - (4) 在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。
4. 我方在此声明，所递交的投标文件及有关资料内容完整、真实和准确，且不存在第二章“供应商须知”第 2.3.3 项规定的任何一种情形。

供应商：_____ (盖单位公章)

法定代表人（单位负责人）或被授权人：_____ (签字或盖章)

联系地址：_____

联系电话：_____

年 月 日

二、报价明细表

西安市阎良区人民医院物业服务采购项目（第一包）

序号	项目内容	报价(元)	备注
1			
2			
3			
4			
5			
6			
...			
合计金额			

说明：1. 报价明细表中的总价合计金额与开标一览表中的投标总报价金额一致。

供应商：_____ (盖单位公章)

法定代表人（单位负责人）或被授权人：_____ (签字或盖章)

年 月 日

三、法定代表人（单位负责人/自然人）身份证明

供应商名称: _____

姓名: _____ 性别: _____ 年龄: _____ 职务: _____

系 _____ (供应商名称) 的法定代表人（单位负责人）。

特此证明。

供应商: _____ (盖单位公章)

年 月 日

附: 法定代表人（单位负责人）身份证复印件。

注: 自然人投标的此处只附身份证复印件。

四、法定代表人（单位负责人）授权委托书

本人_____（姓名）系_____（供应商名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方被授权人。被授权人以我方名义签署、澄清确认、递交、撤回、修改（项目名称）第一包投标文件、签订合同和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

授权期限：同投标有效期。

被授权人无转委托权。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）：_____（签字或盖章）

被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附：法定代表人（单位负责人）身份证复印件及被授权人身份证复印件（并附被授权人开标时间前连续三个月（不含开标当月）社保缴纳的证明资料）

注：法定代表人（单位负责人/自然人）本人直接投标的不填写本部分内容。

五、资格证明文件

1、法人或其他组织提供营业执照等证明文件（提供复印件并加盖供应商公章）

事业单位提供事业单位法人证书等证明材料（提供复印件并加盖供应商公章）

自然人提供身份证件（提供复印件）

2、法定代表人（单位负责人）授权委托书（附法定代表人（单位负责人）、被授权人身份证复印件及被授权人开标时间前连续三个月（不含开标当月）社保缴纳的证明资料）（法定代表人（单位负责人）直接参加的，须提供法定代表人（单位负责人）身份证明书及身份证复印件且与营业执照上信息须一致）（提供复印件并加盖供应商公章）

3、对自行招录保安人员的项目供应商须出具承诺书，承诺自承接本项目之日起 30 日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案；。（提供复印件并加盖供应商公章）

4、供应商在本项目投标文件递交截止时间前十二个月内任意时段的社会保障资金缴存单据或社保机构开具的社会保险参保缴费情况证明材料（提供复印件并加盖供应商公章，依法免缴社保的供应商应提供相关证明文件）

5、供应商在本项目投标文件递交截止时间前十二个月内已缴纳任意时段、任意税种凭证或税务机关开具的完税证明材料（提供复印件并加盖供应商公章，依法免缴税收的供应商应提供相关证明文件）

6、供应商提供具有履行合同所必需的设备和专业技术人员、参加政府采购活动前 3 年内在经营活动中没有重大违法记录的书面承诺（格式详见附件二：承诺书）

7、财务状况报告：① 供应商提供 2024 年度经审计的财务审计报告（事业法人可提供部门决算报告），审计报告应是会计师事务所出具的赋码审计报告，审计报告至少须包括报告正文、资产负债表、现金流量表、利润表、附注和会计师事务所营业执照，报告正文应当有会计师事务所公章和 2 名注册会计师的签字及盖章（提供加盖供应商公章的证明文件）；② 或提供开标日前三个月内基本存款账户银行出具的资信证明及基本存款账户银行相关证明资料；（提供开标日前三个月内基本存款账户银行出具的资信证明、基本存款账户开户许可证（或基本存款账户信息）的加盖供应商公章的证明文件）；③ 或提供专业担保机构出具的投标担保函；（提供加盖供应商公章的证明文件）。

8、供应商与其他供应商无交叉控股股东、无交叉兼任高级管理人员及涉嫌联合围标、串标行为，无采购单位和招标代理机构职工在该单位兼职的情况，不向采购单位和代理机构相关人员输送利益等行贿行为，一旦成交必须坚守诚信、认真履约等（格式详见附件三：承诺书）

9、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（格式详见附件四：承诺书）

10、为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得再参加该采购项目的其他采购活动（**格式详见附件四：承诺书**）

11、本项目专门面向中小企业采购（残疾人福利性单位、监狱企业视同小型、微型企业），供应商需提供《中小企业声明函》（监狱企业的证明文件或《残疾人福利性单位声明函》）

12、本项目不接受联合体投标；**提供供应商加盖公章的非联合体投标声明，格式详见非联合体投标声明**）

13、供应商认为需提供的其他资料。

备注：以上相关资料若出现内容模糊等情况，造成对供应商不利的评审结果，由供应商自负。

附件一：

对自行招录保安人员的项目供应商须出具承诺书，承诺自承接本项目之日起30日内向采购人所在地设区的市级人民政府公安机关备案；（承诺书格式自拟）

附件二：**承诺书**

西安市阎良区人民医院：

我方_____（供应商名称）郑重声明在参加本次政府采购活动前三年内的经营活动没有重大违法记录。具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。本公司法人、出资人、参股人无采购人在职工作人员。如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

特此声明。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

附件三：**承诺函**

(采购人名称) _____ :

我单位参与由贵单位组织的(项目名称) _____ 第一包 (项目编号: _____) 采购活动, 我单位郑重声明以下几点:

- 1、我单位与其他供应商无交叉控股股东;
- 2、我单位与其他供应商无交叉兼任高级管理人员;
- 3、我单位未有涉嫌联合其他单位围标、串标行为;
- 4、我单位承诺无采购单位和招标代理机构职工在我单位兼职的情况;
- 5、我单位未存在向采购单位和代理机构相关人员输送利益及其他行贿行为;
- 6、我单位承诺一旦中标必须坚守诚信、认真履约。

我单位承诺如有虚假, 承担相应责任。

特此声明!

供应商: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或被授权人: _____ (签字或盖章)

年 月 日

附件四：**承诺函**

(采购人名称) _____:

我单位参与由贵单位组织的(项目名称) _____ 第一包 (项目编号: _____) 采购活动, 我单位承诺如下:

1、我单位承诺: 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。我单位在参与本项目中, 不存在与其它供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

2、我单位承诺: 为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商, 不得再参加该采购项目的其他采购活动。我单位未为本次采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

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

特此声明!

供应商: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或被授权人: _____ (签字或盖章)

年 月 日

附件五：

非联合体投标声明

致：_____（采购人）

我方作为(项目名称) 第 包 (项目编号:)的供应商，在此声明：

我方参加本项目投标，为非联合体投标。

特此声明！

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

六、商务响应偏离表

序号	招标文件合同条款/商务要求	投标文件响应情况	偏离说明
1			
2			
3			
4			
5			
...			
备注：			

说明：

1、本表即为对本项目“采购内容及要求”以及拟签订的合同文本条款中所列要求进行响应。如供应商不填写本部分内容，则视为供应商承诺完全响应招标文件中规定的要求。

2、若有偏离的，须体现在表格中。在“偏离说明”栏中填“正偏离”或“负偏离”。**列写完所有偏离项后，在备注栏填写：除本偏离表所列的偏离项外，其他所有条款均完全响应招标文件要求。**

3、正偏离是指应答的条件高于招标文件要求，负偏离是指应答的条件低于招标文件要求。凡是投标文件的商务响应部分与招标文件的要求之间存在负偏离的（即不能满足招标文件要求），必须在本表格中明确说明，否则在中标后采购人一律不予考虑。**如果在投标文件的“商务响应偏离表”之外发现负偏离的，评标委员会将作出对供应商不利的评估。**

4、采购商务要求为对供应商提出的最低要求，将作为采购人与中标人签定合同的实质性要求。对于其中任意一项条款，供应商如不满足，其投标文件可以被否决。

供应商：（加盖公章）

法定代表人（单位负责人）或被授权人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

七、商务和技术响应

供应商可结合第四章 采购内容和要求及第三章 评标办法中的详细评审打分项进行编制，包括但不限于：

- 1、实质性条款响应（详见附件一）
- 2、技术服务偏离表（详见附件三）
- 3、总体方案（总体方案包括：①服务重难点分析；②服务目标；③服务计划；④服务理念及特色）
- 4、管理制度（制度内容包含：①岗位要求：具有岗位职责、服务质量标准、作业流程及相关记录；②内控制度：具有保密制度、廉洁敬业制度、监督机制、自查制度；③人员管理制度：具有员工日常管理制度、请销假制度、奖惩措施、激励机制、仪容仪表制度）
- 5、分项服务方案（方案内容包含：①保洁服务方案；②保安服务方案；③消防中控服务方案；④外围绿化养护服务方案；⑤垃圾处理服务方案；⑥被服收发服务方案；⑦医疗废物收集服务方案；⑧医疗器械收送服务方案）
- 6、档案管理（方案包括：①具有人事档案管理制度，档案工作管理流程，人员档案管理办法，针对各岗位职责范围内产生的资料具有合理的规划、保管和移交措施；②针对本项目拟派服务人员具有人事档案资料、日常管理工作资料、体检档案资料的建立及管理）
- 7、培训考核（方案包含：①岗前培训及定期常态化培训；②培训后的成果验收和考核）
- 8、物资装备及耗材（内容应包含：①保洁、保安、中控相关设备、装备；②易耗品品目及服装）
- 9、服务质量保障方案（内容包含：①服务质量保证措施；②服务承诺；③增值服务）
- 10、应急预案（①医院的重大工作日的卫生检查与临检事件；②应对群体性事件等类型的突发事件的应急预案及相应措施；③急性传染病、重大突发公共卫生危机事件处置措施；④大型活动或临时性活动配合方案）
- 11、项目主要人员配备（提供相关证明文件）
- 12、业绩
- 13、供应商认为需提供的其他资料

附件一：

实质性条款响应

（一）按照招标文件“第四章 采购内容和要求”中“★”内容要求，如须提供相关承诺函，投标人将承诺函附至此处。

（二）按照招标文件“第四章 采购内容和要求”中“★”内容要求，如须提供证书复印件等相关证明材料，投标人将证明材料附至此处。

附件二：

**本项目不接受由西安市阎良区人民医院职工投资举办的企业参加
投标的承诺函**

(采购人名称) _____：

我单位参与由贵单位组织的(项目名称) 第一包 采购活动, 我单位郑重声明:
我方非西安市阎良区人民医院职工投资举办的企业, 如有虚假, 承担相应责任。

特此声明!

供应商: _____ (盖单位公章)

法定代表人(单位负责人)或被授权人: _____ (签字或盖章)

年 月 日

附件三：**技术服务偏离表**

序号	招标要求	投标响应	偏离说明	备注

供应商：（加盖公章）

法定代表人（单位负责人）或被授权人：（签字或盖章）

日期： 年 月 日

注：

- 1、请按投标响应的服务内容实际情况，对招标文件“第四章 采购内容和要求”中除“实质性条款”以外的服务内容与要求逐条填写本表。偏离说明填写：优于、等于或低于。
- 2、投标人须如实填写该表，如有隐瞒，后果由投标人自负。
- 3、响应指标即使细微偏差也须写出。

八、承诺书

1、政府采购供应商拒绝政府采购领域商业贿赂承诺书

为响应党中央、国务院关于治理采购领域商业贿赂行为的号召，我公司再次承诺：

1. 在参与采购活动中遵纪守法、诚信经营、公平竞标。
2. 不向采购人、采购代理机构和采购评审专家进行任何形式的商业贿赂以谋取交易机会。
3. 不向采购代理机构和采购人提供虚假资质文件或采用虚假应标方式参与采购市场竞争并谋取中标、成交。
4. 不采取“围标、陪标”等商业欺诈手段获取采购订单。
5. 不采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商。
6. 不在提供商品和服务时“偷梁换柱、以次充好”损害采购人的合法权益。
7. 不与采购人、采购代理机构、采购评审专家或其他供应商恶意串通，进行质疑和投诉，维护采购市场秩序。
8. 尊重和接受采购监督管理部门的监督和采购代理机构招标采购要求，承担因违约行为给采购人造成的损失。
9. 不发生其他有悖于政府采购公开、公平、公正和诚信原则的行为。

供应商：_____（盖单位公章）_____

地址：_____

邮编：_____

电话：_____

年 月 日

2、供应商投标资格承诺书

我方承诺，不存在相关法律法规规定的禁止投标的情形。我单位的股权关系、与其他单位的管理关系和其他与本项目有关的利害关系等，作如下说明和承诺：

1. 我方在本项目投标中，不存在与其他供应商单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系。

1.1 股权关系说明

1.1.1 我单位法定代表人（单位负责人）姓名：_____。

1.1.2 我单位控股的单位有_____。

1.1.3 我单位被_____（单位或自然人）_____控股。

1.2 管理关系说明

1.2.1 我单位管理的下属单位有_____。

1.2.2 我单位的上级管理单位有_____。

2. 我方与采购人不存在利害关系及其他可能影响招标公正性的情形。

3. 我方没有为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务；

4. 其他与本项目有关的利害关系说明：_____。

5. 信用记录

5.1 我方_____（填“未被列入”或“被列入”）失信被执行人名单。

5.2 我方_____（填“未被列入”或“被列入”）重大税收违法失信主体名单。

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

6. 我方为非联合体投标。

7. 我方承诺：参加本次投标提交的所有资格证明文件等相关证明是真实的、有效的，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

我方承诺以上说明如有不实，我方将无条件地退出本项目的采购活动，并遵照《中华人民共和国政府采购法》有关“提供虚假材料的规定”接受处罚。

供应商：_____（盖单位公章）

法定代表人（单位负责人）或被授权人：_____（签字或盖章）

年 月 日

3、承诺书

龙寰项目管理咨询有限公司：

作为参加贵公司组织的(项目名称) 第一包 (项目编号:) 的供应商，
本公司承诺：在参加本项目招标之前不存在被依法禁止经营行为、财产被接管或冻结的情况，如有隐瞒实情，愿承担一切责任及后果。

供应商： (盖章)

法定代表（负责）人或被授权人： (签字或盖章)

日期：

4、承诺书

龙寰项目管理咨询有限公司：

作为参加贵公司组织的(项目名称) 第一包 (项目编号:) 的供应商，
本公司承诺：参加本次投标提交的所有资格证明文件等相关证明是真实的、有效的，如有隐瞒实情，
愿承担一切责任及后果。

供应商： (盖章)

法定代表（负责）人或被授权人： (签字或盖章)

日期：

5、供应商承诺书

致: _____ (采购人名称)

关于贵方(项目名称) 第 包 (项目编号:) 采购项目, 本签字人愿意参加本次招标, 提供采购项目要求中要求的所有货物(服务), 并证实递交的所有资料是准确的和真实的。同时, 我代表(供应商名称), 在此作如下承诺:

1. 完全理解和接受招标文件的一切规定和要求;
2. 若中标, 我方将按照招标文件的具体规定与采购人签订采购合同, 并且严格履行合同义务, 按时提供优质的服务。如果在合同执行过程中, 发现服务质量出现问题, 我方一定尽快更正, 并承担相应的经济责任;
3. 在参加本次政府采购活动前3年内的经营活动中_____(填“没有”或“有”)重大违法记录。供应商在参加政府采购活动前3年内因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动, 期限届满的, 可以参加政府采购活动, 但应提供期限届满的证明材料。
4. 我方_____(填“不具备”或“具备”)履行本合同所必需的设备和专业技术能力。
5. 我方_____(填“未被列入”或“被列入”)失信被执行人名单。
6. 我方_____(填“未被列入”或“被列入”)重大税收违法失信主体。
7. 我方_____(填“未被列入”或“被列入”)政府采购严重违法失信行为记录名单。

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

供应商: (盖章)

法定代表(负责)人或被授权人: (签字或盖章)

日期:

九、响应政府采购政策的证明资料

以下证明文件，供应商若适用请提供，若不适用可不提供：

1. 中小企业声明函（格式见附件一）；
2. 残疾人福利性单位声明函（格式见附件二）；
3. 监狱企业证明文件（格式见附件三）；
4. 节能产品和环境标志产品证明材料。

附件一：

中小企业声明函(服务)

本公司郑重声明，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号)的规定，本公司参加西安市阎良区人民医院(单位名称)的西安市阎良区人民医院物业服务采购项目第 一 包 采购活动，服务全部由符合政策要求的中小企业承接。相关企业的具体情况如下：

1.西安市阎良区人民医院物业服务采购项目第一包: (标的名称), 属于物业管理(采购文件中明确的所属行业); 承接企业为 (企业名称), 从业人员 _____人, 营业收入为万元, 资产总额为 _____万元¹, 属于 (填写: 中型企业或小型企业或微型企业);

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:

说明：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。

附件二：**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：

注：非残疾人福利性单位不提供此声明函

附件三：

监狱企业证明文件

监狱和戒毒企业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。

单位名称（盖章）：

日期：

注：非监狱企业不提供此证明文件。

附件四：

节能环保、环境标志产品明细表

供应商名称（公章）

年 月 日

十、其他资料

供应商认为有必要提供的其他资料，格式自拟。