

招标文件

项目编号：WZZC2025-G3-230009-MSXR

项目名称：蒙山县人民医院后勤服务项目

采购人：蒙山县人民医院

采购代理机构：蒙山县人民政府采购中心

2025 年 4 月

目 录

第一章 招标公告2

第二章 投标人须知5

第三章 采购需求21

第四章 评标方法及评标标准42

第五章 拟签订的合同文本50

第六章 投标文件格式69

第一章 招标公告

蒙山县人民医院后勤服务项目 【WZZC2025-G3-230009-MSXR】 招标公告

项目概况

蒙山县人民医院后勤服务项目 的潜在投标人应在“广西政府采购云平台”(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 获取（下载）招标文件，并于 2025 年 4 月 30 日 09 时 00 分（北京时间）前按要求递交（上传）投标文件。

一、项目基本情况

1. 项目编号：WZZC2025-G3-230009-MSXR
2. 项目名称：蒙山县人民医院后勤服务项目
3. 采购计划文号：MSZC2025-G3-00162
4. 预算总金额：人民币陆佰捌拾万元整（¥6,800,000.00）
5. 最高限价：人民币陆佰捌拾万元整（¥6,800,000.00）
6. 采购需求：医院后勤服务，包括院内保洁、洗涤、消毒、垃圾处理、电梯及安保等后勤服务。（如需进一步了解详细内容，详见招标文件）
7. 合同履行期限：自 2025 年 6 月 1 日起至 2028 年 5 月 31 日止，共 36 个月。
8. 本项目不接受联合体投标。

二、投标人的资格条件

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：本项目为非专门面向中小企业采购的项目；
3. 本项目的特定资格要求：无；
4. 本项目的特定条件：无。

三、获取招标文件

时间：2025 年 4 月 9 日至投标文件提交截止时间前止；

地点：“广西政府采购云平台”(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)；

方式：在获取时间期限内登录“广西政府采购云平台”(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 下载招标文件。

四、提交投标文件截止时间、开标时间及地点

提交投标文件截止时间、开标时间：2025 年 4 月 30 日 09 时 00 分（北京时间）

开标地点：广西政府采购云平台 (<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>) 在线开启

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. 投标保证金：本项目不收取投标保证金。

2. 网上查询地址：中国政府采购网、广西壮族自治区政府采购网、梧州市政府采购网、蒙山县人民政府门户网站。

3. 本项目需要落实的政府采购政策：《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）；《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》（桂财采〔2022〕30号）；《广西壮族自治区财政厅关于贯彻落实政府采购支持中小企业发展政策的通知》（桂财采〔2022〕31号）；《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）；《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）；《关于印发 2020 年广西优化营商环境百日攻坚行动方案的通知》（桂政办发〔2020〕59号）；政府采购支持采用本国产品的政策；强制采购节能产品；优先采购节能产品、环境标志产品；评审时残疾人福利性单位、小型和微型企业产品的价格给予 20% 的扣除。监狱企业视同小型和微型企业，其产品在评审时给予相同的价格扣除；残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4. 单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。

5. 对在“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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，不得参与政府采购活动。

6. 投标人投标注意事项：

(1) 本项目为全流程电子化采购项目，通过广西政府采购云平台(<https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/>)实行在线电子投标，投标人应按照本项目招标文件和广西政府采购云平台的要求编制、加密后在投标截止时间前通过网络上传至广西政府采购云平台（加密的电子投标文件是指后缀名为“jmbs”的文件），投标人在广西政府采购云平台提交电子投标文件时，请填写参加远程开标活动经办人联系方式。投标人登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-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”查看电子投标具体操作流程。

(2) 未进行网上注册并办理数字证书（CA 认证）的投标人将无法参与本项目政府采购活动，投标人应当在投标截止时间前，完成电子交易平台上的 CA 数字证书办理及投标文件的提交（投标人可登录“广西政府采购网”，依次进入“办事服务-下载专区”或者登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心-入驻与配置”中查看 CA 数字证书办理操作流程。如在操作过程中遇到问题或者需要技术支持，请致电客服热线：95763）。

(3) CA 证书在线解密：投标人投标时，需凭制作投标文件时用来加密的有效数字证书（CA 认证）

登录广西政府采购云平台电子开标大厅现场按规定时间对加密的投标文件进行解密，否则后果自负。

注：1) 为确保网上操作合法、有效和安全，请投标人确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章，妥善保管 CA 数字证书并使用有效的 CA 数字证书参与整个招标活动；2) 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、提交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。

七、凡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：蒙山县人民医院

地 址：蒙山县蒙山镇鳌山路 24 号

联系方式：0774-6282089

2. 采购代理机构信息

名 称：蒙山县人民政府采购中心

地 址：蒙山县工业园区管委会四楼

联系方式：0774-6298599

3. 项目联系方式

项目联系人：石秋莹

电 话：0774-6298599

采购人：蒙山县人民医院

采购代理机构：蒙山县人民政府采购中心

2025 年 4 月 9 日

第二章 投标人须知

投标人须知前附表

条款号	内 容
3	1. 投标人的资格要求详见招标公告。 2. 投标人出现下列情形之一的，不得参加政府采购活动： （1）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同投标人，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的投标人，不得再参加本项目上述服务以外的其他采购活动。 （2）对在“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、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，不得参与政府采购活动。
6.1	是否接受联合体投标：不接受
6.2	联合体投标要求如下：无
7.2	☒ 不允许分包 ☐ 允许分包
13.1	资格证明文件 1. 投标人为法人或者其他组织的提供其营业执照等证明文件（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证等），投标人为自然人的提供其身份证复印件；（必须提供，否则按无效投标处理） 2. 投标人依法缴纳税收的相关材料（2024 年 10 月至 2025 年 3 月内连续 3 个月的依法缴纳税收的凭据复印件；依法免税的投标人，必须提供相应文件证明其依法免税。从取得营业执照时间起到投标文件提交截止时间为止不足要求月数的，只须提供从取得营业执照起的依法缴纳税收相应证明文件）；（必须提供，否则按无效投标处理） 3. 投标人依法缴纳社会保障资金的相关材料[2024 年 10 月至 2025 年 3 月内连续 3 个月的依法缴纳社会保障资金的缴费凭证（专用收据或者社会保险缴纳清单）复印件；依法不需要缴纳社会保障资金的投标人，必须提供相应文件证明不需要缴纳社会保障资金。从取得营业执照时间起到投标文件提交截止时间为止不足要求月数的只须提供从取得营业执照起的依法缴纳社会保障资金的相应证明文件]；（必须提供，否则按无效投标处理） 4. 投标人财务状况报告[2023 年或 2024 年度财务报表复印件，或者银行出具的资信证明，或者中国人民银行征信中心出具的信用报告（企业投标的提供企业信用报告，自然人投标的提供个人信用报告），投标人属于成立时间在规定年度之后的法人或其他组织，需提供成立之日起至投标截止时间前的月报表或银行出具的资信证明或者中国人民银行征信中心出具的企业信用报告；资信证明应在有效期内，未注明有效期的，银行出具时间至投标截止时间不超过一年]；（必须提供，否则按无效投标处理） 5. 供应商直接控股、管理关系信息表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 6. 投标声明（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 7. 除招标文件规定必须提供以外，供应商认为需要提供的其他证明材料。 注：

	1. 以上标明“必须提供”材料复印件的，必须加盖投标人 CA 签章，否则按无效投标处理。 2. 投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其它内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。 3. 以上材料未附格式的，由投标人自行拟定。
13.2	报价文件 1. 投标函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 2. 开标一览表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 3. 投标人针对报价需要说明的其他文件和说明（格式自拟）。 注： 1. 以上标明“必须提供”材料复印件的，必须加盖投标人 CA 签章，否则按无效投标处理。 2. 投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其它内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。 3. 以上材料未附格式的，由投标人自行拟定。
13.3	商务技术文件 1. 无串通投标行为的承诺函（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 2. 法定代表人身份证明书及法定代表人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（除自然人投标外必须提供，否则按无效投标处理） 3. 法定代表人授权委托书及委托代理人有效身份证正反面复印件（格式后附）；（委托时必须提供，否则按无效投标处理） 4. 商务要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 5. 技术要求偏离表（格式后附）；（必须提供，否则按无效投标处理） 6. 项目实施方案（格式自拟）；（必须提供，否则按无效投标处理） 7. 服务承诺方案（格式自拟）；（必须提供，否则按无效投标处理） 8. 拟投入项目实施人员一览表（格式自拟）；（必须提供，否则按无效投标处理） 9. 中小企业声明函或者残疾人福利性单位声明函或者供应商属于监狱企业的证明材料； 10. 对应“第三章 采购需求”和“第四章 评标方法及评标标准”提供的其他文件资料； 11. 供应商认为需要提供的其他有关资料。 注： 1. 以上标明“必须提供”材料复印件的，必须加盖投标人 CA 签章，否则按无效投标处理。 2. 投标文件中所须加盖公章部分均采用 CA 签章。若招标文件中有专门标注的某关联点，并要求投标人在电子投标系统中作出投标响应的，如投标人未对关联点进行响应或者在投标文件其它内容进行描述，造成电子评审不能查询的责任由投标人自行承担。 3. 以上材料未附格式的，由投标人自行拟定。
16.2	投标报价必须包含以下部分，包括： （1）本次招标所需提供的服务价格； （2）必要的保险、人工费用和各项税金； （3）包含日常工具材料：拖把、扫把、厕所刷、地刷、高处除尘扫、百洁布、毛巾、钢丝球、毛刷、喷壶、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、洗衣房洗涤剂（液），不包含消毒水（片）。

17.2	投标有效期：自投标文件提交截止之日起 <u>60</u> 日。
18.1	投标保证金：本项目不收取投标保证金。
20	电子备份投标文件：不接受电子备份投标文件。
21.1	投标文件提交截止时间：详见招标公告 投标地点：详见招标公告
23	开标时间：详见招标公告 开标地点：详见招标公告
24.3	电子投标文件解密时间：30 分钟
25.3	采购人或者采购代理机构在资格审查结束前，对投标人进行信用查询。 查询渠道：“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)、中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)。 信用查询截止时点：资格审查结束前。 查询记录和证据留存方式：在查询网站中直接截图查询记录，截图作为在广西政府采购云平台(https://www.gcy.zfcg.gxzf.gov.cn/)作为附件上传保存。 信用信息使用规则：对在“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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商，采购人或者采购代理机构应当拒绝其参与政府采购活动。两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购活动的，应当对所有联合体成员进行信用记录查询，联合体成员存在不良信用记录（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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的供应商）的，视同联合体存在不良信用记录。
26.1	评标委员会的人数： <u>5</u> 人及以上
29.1	评标办法：综合评分法
29.2	商务条款评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。 服务需求评审中允许负偏离的条款数为 <u>0</u> 项。
29.3	中标候选人推荐数量：3 名
30.1	采用综合评分法的采购项目，采购人确定中标人时，出现中标候选人并列的情形，采购人按以下方式确定中标人：依次按投标报价低的优先、政策得分高的优先、技术评分高的优先、商务评分高的优先顺序排列确定。
35.1	履约保证金金额：本项目不收取履约保证金。
36.1	签订合同携带的证明材料： 委托代理人负责签订合同的，须携带授权委托书及委托代理人身份证原件等其他资格证件。 法定代表人负责签订合同的，须携带法定代表人身份证明原件及身份证原件等其他证明材料。
38.2	接收质疑函方式：以书面形式 质疑联系部门及联系方式：蒙山县人民政府采购中心，联系电话：0774-6298599，通讯地址：蒙山县工业园区管委会四楼。 现场提交质疑办理业务时间：每天 8 时 00 分到 12 时 00 分，15 时 00 分到 18 时 00 分，业务时间以外、双休日和法定节假日不办理业务。

39.1	采购代理服务费支付方式：免收采购代理服务费用。
40.1	解释：构成本招标文件的各个组成文件应互为解释，互为说明；除招标文件中有特别规定外，仅适用于招标投标阶段的规定，按更正公告（澄清公告）、招标公告、采购需求、投标人须知、评标方法及评标标准、拟签订的合同文本、投标文件格式的先后顺序解释；同一组成文件中就同一事项的规定或者约定不一致的，以编排顺序在后者为准；同一组成文件不同版本之间有不一致的，以形成时间在后者为准；更正公告（澄清公告）与同步更新的招标文件不一致时以更正公告（澄清公告）为准。按本款前述规定仍不能形成结论的，由采购人或者采购代理机构负责解释。
40.2	1. 本招标文件中描述投标人的“公章”是指根据我国对公章的管理规定，用投标人法定主体行为名称制作的印章，除本招标文件有特殊规定外，投标人的财务章、部门章、分公司章、工会章、合同章、投标专用章、业务专用章及银行的转账章、现金收讫章、现金付讫章等其他形式印章均不能代替公章。 2. 本招标文件所称的“电子签章”、“电子签名”，是指经广西政府采购云平台认可的 CA 认证的电子签名数据为表现形式的印章，可用于签署电子投标文件，电子印章与实物印章具有同等法律效力，不因其采用电子化表现形式而否定其法律效力。 3. 投标人为其他组织或者自然人时，本招标文件规定的法定代表人指负责人或者自然人。本招标文件所称负责人是指参加投标的其他组织营业执照或者执业许可证等证照上的负责人，本招标文件所称自然人指参与投标的自然人本人，且应具备独立承担民事责任能力，自然人应当为年满 18 岁以上成年人（16 周岁以上的未成年人，以自己的劳动收入为主要生活来源的，视为完全民事行为能力人）。 4. 本招标文件中描述投标人的“签字”是指投标人的法定代表人或者委托代理人亲自在文件规定签字处亲笔写上个人的名字的行为，私章、签字章、印鉴、影印等其他形式均不能代替亲笔签字。 5. 本招标文件所称的“以上”“以下”“以内”“届满”，包括本数；所称的“不满”“超过”“以外”，不包括本数。

供应商须知正文

一、总则

1. 适用范围

1.1 适用法律：本项目采购人、采购代理机构、投标人、评标委员会的相关行为均受《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》《政府采购货物和服务招标投标管理办法》及本项目本级和上级财政部门政府采购有关规定的约束和保护。

1.2 本招标文件适用于本项目的所有采购程序和环节（法律、法规另有规定的，从其规定）。

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。

2.2 “采购代理机构”是指政府采购集中采购机构和集中采购机构以外的采购代理机构。

2.3 “供应商”是指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。

2.4 “投标人”是指响应招标、参加投标竞争的法人、其他组织或者自然人。

2.5 “服务”是指除货物和工程以外的其他政府采购对象。

2.6 “书面形式”是指合同书、信件和数据电文（包括电报、电传、传真、电子数据交换和电子邮件）等可以有形地表现所载内容的形式。

2.7 “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

2.8 “正偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应优于条款要求并有利于采购人的情形。

2.9 “负偏离”，是指投标文件对招标文件“采购需求”中有关条款作出的响应不满足条款要求，导致采购人要求不能得到满足的情形。

2.10 “允许负偏离的条款”是指采购需求中的不属于“实质性要求”的条款。

3. 投标人的资格要求

投标人的资格要求详见“投标人须知前附表”。

4. 投标委托

投标人代表参加投标活动过程中必须携带个人有效身份证件。如投标人代表不是法定代表人，须持有授权委托书。

5. 投标费用

投标费用：投标人应承担参与本次采购活动有关的所有费用，包括但不限于获取招标文件、勘查现场、编制和提交投标文件、参加澄清说明、签订合同等，不论投标结果如何，均应自行承担。

6. 联合体投标

6.1 本项目是否接受联合体投标，详见“投标人须知前附表”。

6.2 如接受联合体投标，联合体投标要求详见“投标人须知前附表”。

6.3 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库(2020) 46 号)及《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》（桂财采(2024) 55 号)的规定，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%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

7. 转包与分包

7.1 本项目不允许转包。

7.2 本项目是否允许分包详见“投标人须知前附表”，本项目不允许违法分包。允许分包的非主体、非关键性工作，根据法律法规规定承担该工作需要行政许可的，如该工作由投标人自行承担，投标人应具备相应的行政许可，如投标人不具备相应的行政许可必须采用分包的方式，但分包投标人应具备相应行政许可。

7.3 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。

8. 特别说明

8.1 如果本招标文件要求提供投标人或制造商的资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等材料的，资格、信誉、荣誉、业绩与企业认证等必须为投标人或者制造商所拥有或自身获得。

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。

8.3 投标人在投标活动中提供任何虚假材料，将报监管部门查处；中标后发现的，中标人须依照《中华人民共和国消费者权益保护法》规定赔偿采购人，且民事赔偿并不免除违法投标人的行政与刑事责任。

9. 回避与串通投标

9.1 在政府采购活动中，采购人员及相关人员与供应商有下列利害关系之一的，应当回避：

- (1) 参加采购活动前 3 年内与供应商存在劳动关系；
- (2) 参加采购活动前 3 年内担任供应商的董事、监事；
- (3) 参加采购活动前 3 年内是供应商的控股股东或者实际控制人；
- (4) 与供应商的法定代表人或者负责人有夫妻、直系血亲、三代以内旁系血亲或者近姻亲关系；
- (5) 与供应商有其他可能影响政府采购活动公平、公正进行的关系。

供应商认为采购人员及相关人员与其他供应商有利害关系的，可以向采购人或者采购代理机构书面提出回避申请，并说明理由。采购人或者采购代理机构应当及时询问被申请回避人员，有利害关系的被申请回避人员应当回避。

9.2 有下列情形之一的视为投标人相互串通投标，投标文件将被视为无效：

- (1) 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
- (2) 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
- (3) 不同的投标人的投标文件载明的项目管理为同一个人；
- (4) 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
- (5) 不同投标人的投标文件相互混装；
- (6) 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

9.3 供应商有下列情形之一的，属于恶意串通行为，将报同级监督管理部门：

- (1) 供应商直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他供应商的相关信息并修改其投标文件或者响应文件；
- (2) 供应商按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者响应文件；
- (3) 供应商之间协商报价、技术方案等投标文件或者响应文件的实质性内容；
- (4) 属于同一集团、协会、商会等组织成员的供应商按照该组织要求协同参加政府采购活动；
- (5) 供应商之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定供应商中标，然后再参加投标；
- (6) 供应商之间商定部分供应商放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
- (7) 供应商与采购人或者采购代理机构之间、供应商相互之间，为谋求特定供应商中标或者排斥其他供应商的其他串通行为。

二、招标文件

10. 招标文件的组成

- (1) 招标公告；
- (2) 采购需求；
- (3) 投标人须知；
- (4) 评标方法及评标标准；
- (5) 拟签订的合同文本；
- (6) 投标文件格式。

11. 招标文件的澄清、修改、现场考察和答疑会

11.1 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，但不得改变采购标的和资格条件。澄清或者修改应当在原公告发布媒体上发布澄清公告。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投标截止时间至少

15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；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。

11.2 采购人或者采购代理机构可以在招标文件提供期限截止后，组织已获取招标文件的潜在投标人现场考察或者召开开标前答疑会，具体详见“投标人须知前附表”。

三、投标文件的编制

12. 投标文件的编制原则

投标人必须按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件必须对招标文件提出的要求和条件作出明确响应。

13. 投标文件的组成

投标文件由资格证明文件、报价文件、商务及技术文件三部分组成。

13.1 资格证明文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

13.2 报价文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

13.3 商务及技术文件：具体材料见“投标人须知前附表”。

14. 投标文件的语言及计量

14.1 语言文字

投标文件以及投标人与采购人就有关投标事宜的所有来往函电，均应以中文书写（除专用术语外，与招标投标有关的语言均使用中文。必要时专用术语应附有中文注释）。投标人提交的支持文件和印刷的文献可以使用别的语言，但其相应内容应同时附中文翻译文本，在解释投标文件时以中文翻译文本为主。对不同文字文本投标文件的解释发生异议的，以中文文本为准。

14.2 投标计量单位

招标文件已有明确规定的，使用招标文件规定的计量单位；招标文件没有规定的，应采用中华人民共和国法定计量单位，货币种类为人民币，否则视同未响应。

15. 投标的风险

投标人没有按照招标文件要求提供全部资料，或者投标人没有对招标文件作出实质性响应是投标人的风险，并可能导致其投标被拒绝。

16. 投标报价

16.1 投标报价应按“第六章投标文件格式”中“开标一览表”格式填写。

16.2 投标报价具体包括内容详见“投标人须知前附表”。

16.3 投标人必须就所投每个分标的全部内容分别作完整唯一总价报价，不得存在漏项报价：投标人必须就所投分标的单项内容作唯一报价。

17. 投标有效期

17.1 投标有效期是指为保证采购人有足够的时间在开标后完成评标、定标、合同签订等工作而要求投标人提交的投标文件在一定时间内保持有效的期限。

17.2 投标有效期应按招标文件规定的期限作出承诺，具体详见“投标人须知前附表”。承诺的投标有效期低于招标文件规定期限的，按无效投标处理。

17.3 投标人的投标文件在投标有效期内均保持有效。

18. 投标保证金

18.1 投标人须按“投标人须知前附表”的规定提交投标保证金。

18.2 投标保证金的退还

未中标人的投标保证金自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还；中标人的投标保证金自政府采购合同签订之日起 5 个工作日内退还。

18.3 除逾期退还投标保证金和终止招标的情形以外，投标保证金不计息。

18.4 投标人有下列情形之一的，投标保证金将不予退还：

- (1) 投标人在投标有效期内撤销投标文件的；
- (2) 未按规定提交履约保证金的；
- (3) 投标人在投标过程中弄虚作假，提供虚假材料的；
- (4) 中标人无正当理由不与采购人签订合同的；
- (5) 投标人出现本章第 9.2、9.3 情形的；
- (6) 法律法规规定的其他情形。

19. 投标文件的编制

19.1 投标人应按照本项目招标文件规定的格式和顺序和广西政府采购云平台的要求编制并加密。投标文件内容不完整、编排混乱导致投标文件被误读、漏读或者查找不到相关内容的，由此引发的后果由投标人承担。

19.2 为确保网上操作合法、有效和安全，投标人应当在投标截止时间前完成在广西政府采购云平台的身份认证，确保在电子投标过程中能够对相关数据电文进行加密和使用电子签章。

19.3 投标文件须由投标人在规定位置签字（或者电子签名）、盖章（具体以投标人须知前附表或投标文件格式规定为准），否则按无效投标处理。

19.4 投标文件中标注的投标人名称应与主体资格证明（如营业执照或者事业单位法人证书或者执业许可证或者登记证书等）及公章一致，并与广西政府采购云平台中获取招标文件的投标人名称一致，投标人为自然人的，标注的投标人名称应与身份证姓名及签名一致，否则按无效投标处理。

19.5 投标文件应尽量避免涂改、行间插字或者删除。如果出现上述情况，改动之处应由投标人的法定代表人或者其委托代理人签字（或者电子签名）或者加盖公章或者加盖电子签章。投标文件因字迹潦草或者表达不清所引起的后果由投标人承担。

20. 电子备份投标文件

电子备份投标文件是指通过在线编制生成且后缀名为“bfbs”的文件，是否接受电子备份投标文件详见在“投标人须知前附表”。

21. 投标文件的提交

21.1 投标人必须在“投标人须知前附表”规定的提交投标文件截止时间前将电子投标文件提交至投标地点。电子投标文件应在制作完成后，在投标截止时间前通过有效数字证书(CA 认证锁)进行电子签章、加密，然后通过网络将加密的电子投标文件递交至广西政府采购云平台。

21.2 未在规定时间内提交或者未按照招标文件要求加密的电子投标文件，广西政府采购云平台将拒收。

22. 投标文件的补充、修改、撤回与退回

22.1 投标人应当在投标截止时间前完成电子投标文件的上传、提交，投标截止时间前可以补充、修改或者撤回投标文件。补充或者修改投标文件的，应当先行撤回原投标文件，补充、修改后重新上传、提交，投标截止时间前未完成上传、提交的，视为撤回投标文件。投标截止时间以后上传递交的投标文件，广西政府采购云平台将予以拒收。（补充、修改或者撤回方式可登录广西政府采购云平台，依次进入“服务中心”中查看“电子投标文件制作与投送教程”）

22.2 广西政府采购云平台收到投标文件后向供应商发出确认回执通知。在投标截止时间前，除供应商补充、修改或者撤回投标文件外，任何单位和个人不得解密或提取投标文件。

22.3 在投标截止时间后，采购人和采购代理机构对已提交的投标文件概不退回。

四、开 标

23. 开标时间和地点

开标时间及地点详见“投标人须知前附表”。

24. 开标程序

24.1 提交投标文件截止时间止，投标人不足 3 家的，不得开标。

24.2 采购代理机构将按照招标文件规定的时间通过广西政府采购云平台组织线上开标活动，所有供应商均应当准时在线参加，投标人因未在线参加开标而导致投标文件无法按时解密等一切后果由投标人自己承担。

24.3 开标程序

（1）解密电子投标文件。广西政府采购云平台按开标时间自动提取所有投标文件。采购代理机构依托广西政府采购云平台向各投标人发出电子加密投标文件【开始解密】通知，由投标人按“投标人须知前附表”规定的时间内自行进行投标文件解密。投标人的法定代表人或其委托代理人须凭加密时所用的 CA 锁准时登录到广西政府采购云平台电子开标大厅签到并对电子投标文件解密。投标人未在规定的时间内解密投标文件或者解密失败的，投标人的投标文件作无效处理。

(1) 电子唱标。投标文件解密结束，宣布的内容均在广西政府采购云平台远程开标大厅展示，具体详见“投标人须知前附表”；

(2) 开标过程由采购代理机构如实记录，并电子留痕，由参加电子开标的各投标人代表对电子开标记录在开标记录公布后 15 分钟内进行当场校核及勘误，并线上确认是否有异议，未确认的视同认可开标结果；

(3) 投标人代表对开标过程和开标记录有疑义，以及认为采购人、采购代理机构相关工作人员有需要回避的情形的，应当场提出询问或者回避申请。采购人、采购代理机构对投标人代表提出的询问或者回避申请应当及时处理；

(4) 开标结束。

特别说明：如遇广西政府采购云平台电子化开标或评审程序调整的，按调整后执行。

五、资格审查

25. 资格审查

25.1 开标结束后，采购人或者采购代理机构通过电子开评标系统依据招标文件对电子投标文件进行线上资格审查。

25.2 资格审查标准为本招标文件中载明对投标人资格要求条件。本项目资格审查采用合格制，凡符合招标文件规定的投标人资格要求的投标人均通过资格审查。

25.3 投标人有下列情形之一的，资格审查不通过，作无效投标处理：

(1) 不具备招标文件中规定的资格要求的；

(2) 在“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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的；（注：其中信用查询规则见“投标人须知前附表”）

(3) 同一合同项下的不同投标人，单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的；为本项目提供过整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，再参加该采购项目的其他采购活动的；

(4) 投标文件中的资格证明文件缺少任一项“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的文件资料的；

(5) 投标文件中的资格证明文件出现任一项不符合“投标人须知前附表”资格证明文件规定“必须提供”的文件资料要求或者无效的。

25.4 合格投标人不足 3 家的，不得评标。

六、评 标

26. 组建评标委员会

26.1 评标委员会由采购人代表和评审专家组成，具体人数详见“投标人须知前附表”，其中评审专家不得少于成员总数的三分之二。

26.2 参加过采购项目前期咨询论证的专家，不得参加该采购项目的评审活动。

26.3 采购代理机构应当基于广西政府采购云平台抽（选）取评审专家。

27. 评标的依据

评标委员会以“第四章 评标方法和评标标准”为依据对投标文件进行评审，没有规定的方法、评审因素和标准，不作为评标依据。

28. 评标原则

28.1 评标原则。评标委员会评标时必须公平、公正、客观，不带任何倾向性和启发性；不得向外界透露任何与评标有关的内容；任何单位和个人不得干扰、影响评标的正常进行；评标委员会及有关工作人员不得私下与投标人接触，不得收受利害关系人的财物或者其他好处。

28.2 评委表决。评标委员会成员对需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则作出结论。

28.3 评标的保密。采购人、采购代理机构应当采取必要措施，保证评标在严格保密（封闭式评标）的情况下进行。除采购人代表、评标现场组织人员外，采购人的其他工作人员以及与评标工作无关的人员不得进入评标现场。有关人员对标情况以及在评标过程中获悉的国家秘密、商业秘密负有保密责任。

28.4 评标过程的监控。本项目电子评标过程实行网上留痕、全程录音、录像监控，投标人在评标过程中所进行的试图影响评标结果的不公正活动，可能导致其投标按无效处理。

29. 评标方法及中标候选人推荐

29.1 本项目的评标方法详见“投标人须知前附表”。

29.2 商务/技术要求允许负偏离的条款数详见“投标人须知前附表”。

29.3 中标候选人推荐数量详见“投标人须知前附表”。

29.4 电子交易活动的中止。采购过程中出现以下情形，导致电子交易平台无法正常运行，或者无法保证电子交易的公平、公正和安全时，采购代理机构可以中止电子交易活动：

- （1）电子交易平台发生故障而无法登录访问的；
- （2）电子交易平台应用或数据库出现错误，不能进行正常操作的；
- （3）电子交易平台发现严重安全漏洞，有潜在泄密危险的；
- （4）病毒发作导致不能进行正常操作的；
- （5）其他无法保证电子交易的公平、公正和安全的情况。

出现以上情形，不影响采购公平、公正性的，采购代理机构可以待上述情形消除后继续组织电子交易活动；影响或可能影响采购公平、公正性的，经采购代理机构确认、报采购人同意后，终止电子采购活动，应当重新采购。采购代理机构必须对原有的资料及信息作出妥善保密处理，并报财政部门备案。

29.5 出现下列情形之一的，应予废标：

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

废标后，采购人应当将废标理由通知所有投标人。

七、中标和合同

30. 确定中标人

30.1 采购代理机构在评标结束之日起 2 个工作日内将评标报告送采购人，采购人在收到评标报告之日起 5 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。中标候选人并列的，按照“投标人须知前附表”规定的方式确定中标人。采购人也可以事先授权评标委员会直接确定中标人。

30.2 采购人在收到评标报告 5 个工作日内未按评标报告推荐的中标候选人顺序确定中标人，又不能说明合法理由的，视同按评标报告推荐的顺序确定排名第一的中标候选人为中标人。

31. 结果公告

31.1 采购人或者采购代理机构应当自中标人确定之日起 2 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。采购人或者采购代理机构发出中标通知书前，应当对中标人信用进行查询，对列入失信被执行人、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及其他不符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定条件的投标人，取消其中标资格，并确定排名第二的中标候选人为中标人。排名第二的中标候选人因前款规定的同样原因被取消中标资格的，采购人可以确定排名第三的中标候选人为中标人，以此类推。

以上信息查询记录及相关证据与招标文件一并保存。

31.2 中标供应商享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库(2020) 46 号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。

32. 发出中标通知书

在发布中标公告的同时，采购代理机构向中标人通过广西政府采购云平台发出电子中标通知书。对未通过资格审查的投标人，应当告知其未通过的原因；采用综合评分办法评审的，还应当告知未中标人本人的评审得分与排序。

33. 无义务解释未中标原因

采购代理机构无义务向未中标的投标人解释未中标原因。

34. 合同授予标准

合同将授予被确定实质上响应招标文件要求，具备履行合同能力的中标人。

35. 履约保证金

35.1 履约保证金的金额、提交方式、缴纳期限、退付的时间和条件详见“投标人须知前附表”。中标人未按规定提交履约保证金的，视为拒绝与采购人签订合同。

35.2 在履约保证金退还日期前，若中标人的开户名称、开户银行、账号有变动的，请以书面形式通知履约保证金收取单位，否则由此产生的后果由中标人自行承担。

36. 签订合同

36.1 签订电子采购合同：中标人领取电子中标通知书后，在规定的日期、时间、地点，由法定代表人或其授权代表与采购人代表签订电子采购合同。如中标人为联合体的，由联合体成员各方法定代表人或其授权代表与采购人代表签订合同。

线下签订纸质合同：投标人领取中标通知书后，按“投标人须知前附表”规定向采购人出示相关证明材料，经采购人核验合格后方可签订合同。

36.2 签订合同时间：按中标通知书规定的时间与采购人签订合同。

36.3 中标人拒绝签订政府采购合同（包括但不限于放弃中标、因不可抗力不能履行合同而放弃签订合同），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供应商，也可以重新开展政府采购活动。如采购人无正当理由拒签合同的，给中标供应商造成损失的，中标供应商可追究采购人承担相应的法律责任。

36.4 政府采购合同是政府采购项目验收的依据，中标供应商和采购人应当按照采购合同约定的各自的权利和义务全面履行合同。任何一方当事人在履行合同过程中均不得擅自变更、中止或终止合同。政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

36.5 采购人或中标供应商不得单方面向合同另一方提出任何招标文件没有约定的条件或不合理的要求，作为签订合同的条件；也不得协商另行订立背离招标文件和合同实质性内容的协议。

36.6 如签订合同并生效后，供应商无故拒绝或延期，除按照合同条款处理外，将承担相应的法律责任。

36.7 政府采购合同履行中，采购人需追加与合同标的相同的货物、工程或者服务的，在不改变合同其他条款的前提下，可以与供应商协商签订补充合同，但所有补充合同的采购金额不得超过原合同采购金额的 10%。

37. 政府采购合同公告

采购人或者受托采购代理机构应当自政府采购合同签订之日起 2 个工作日内，将政府采购合同在省级以上人民政府财政部门指定的媒体上公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。

38. 询问、质疑和投诉

38.1 供应商对政府采购活动事项有疑问的，可以向采购人提出询问，采购人或者采购代理机构应当在 3 个工作日内对供应商依法提出的询问作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

38.2 供应商认为招标文件、采购过程或者中标结果使自己的合法权益受到损害的，必须在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构接收质疑函的方式、联系部门、联系电话和通讯地址等信息详见“投标人须知前附表”。具体质疑起算时间如下：

- (1) 对可以质疑的招标文件提出质疑的，为收到招标文件之日或者招标文件公告期限届满之日；
- (2) 对采购过程提出质疑的，为各采购程序环节结束之日；
- (3) 对中标结果提出质疑的，为中标结果公告期限届满之日。

38.3 供应商提出质疑应当提交质疑函和必要的证明材料，针对同一采购程序环节的质疑必须在法定质疑期内一次性提出。质疑函应当包括下列内容（质疑函格式后附）：

- (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，或者其委托代理人签字或者盖章，并加盖公章。

38.4 采购人、采购代理机构认为供应商质疑不成立，或者成立但未对中标结果构成影响的，继续开展采购活动；认为供应商质疑成立且影响或者可能影响中标结果的，按照下列情况处理：

（一）对招标文件提出的质疑，依法通过澄清或者修改可以继续开展采购活动的，澄清或者修改招标文件后继续开展采购活动；否则应当修改招标文件后重新开展采购活动。

（二）对采购过程、中标结果提出的质疑，合格供应商符合法定数量时，可以从合格的中标候选人中另行确定中标供应商的，应当依法另行确定中标供应商；否则应当重新开展采购活动。

质疑答复导致中标结果改变的，采购人或者采购代理机构应当将有关情况书面报告本级财政部门。

38.5 质疑供应商对采购人、采购代理机构的答复不满意，或者采购人、采购代理机构未在规定时间内作出答复的，可以在答复期满后 15 个工作日内向《政府采购质疑和投诉办法》（财政部令第 94 号）第六条规定的财政部门提起投诉（投诉书格式后附）。

八、其他事项

39. 采购代理服务费用

39.1 采购代理服务费用支付方式：免收采购代理服务费用。

40. 需要补充的其他内容

40.1 本招标文件解释规则详见“投标人须知前附表”。

40.2 其他事项详见“投标人须知前附表”。

40.3 本招标文件所称中小企业，是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。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，享受本招标文件规定的中小企业扶持政策：

（1）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，不对其中涉及的工程承建商和服务的承接商作出要求；

（2）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，不对其中涉及的货物的制造商和服务的承接商作出要求；

（3）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，不对其中涉及的货物的制造商和工程承建商作出要求。

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，不享受本招标文件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。

依据本招标文件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。

第三章 采购需求

说明：

1. 为落实政府采购政策需满足的要求

（1）本招标文件所称中小企业必须符合《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）的规定。

2. “实质性要求”是指招标文件中已经指明不满足则投标无效的条款，或者不能负偏离的条款，或者采购需求中带“▲”的条款。

3. 投标人应根据自身实际情况如实响应招标文件，对招标文件提出的要求和条件作出明确响应，否则将作无效响应处理。对于重要技术条款或技术参数应当在投标文件中提供技术支持资料，技术支持资料以招标文件中规定的形式为准，否则将视为无效技术支持资料。

4. 投标人必须自行为其投标产品侵犯他人的知识产权或者专利成果的行为承担相应法律责任。

5. 本项目所属行业：物业管理。

一、工作范围

1. 院内工作区的日常保洁、环境消毒、垃圾处理；
2. 院内布草洗涤消毒服务；
3. 院内电梯服务工作；
4. 护工服务；
5. 院内安保服务。

二、工作内容及要求

▲（一）保洁服务

1. 区域保洁服务次数及要求

（1）门诊部（包括急诊室、医技科室）

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）。	每日不少于2次（急诊室每日3次）
2	区域内地面、楼道、走廊扫尘（无扬尘干扫）。	每日不少于2次（平时随点拖点扫）点扫
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于1次
4	区域内桌椅、台（柜）面内外擦拭	每周不少于2次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭消毒。	每日不少于1次
6	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每天不少于1次（一床一巾，抹布分类分区使用，不能一巾多用，预防交叉感染）
7	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）。	每周不少于1次
8	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、坐便器、标本篮、地面）冲洗、擦拭、消毒。	每日不少于1次，随脏随清洁
9	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、扶手、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒。	每周不少于1次
10	治疗室、处置室的卫生随脏随做。（注：根据实际情况及时处置）	每日不少于2次
11	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁。	每周不少于1次
12	非医疗不锈钢物体表面上油保养。	每月不少于1次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭。	每周不少于1次
14	高处（3米以下）标牌、壁挂物擦拭（随脏随做）	每月不少于1次
15	室外玻璃、防滑地垫（随脏随做）	每月不少于1次

16	高处（3 米以下）（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘。	每月不少于 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处（3 米以下）。	每月不少于 1 次
18	百页帘、纱窗、窗帘、床帘等拆换清洗（随脏随做）	每季度不少于 1 次（污染时随时拆洗更换）
19	虫网、蜘蛛网（随脏随做）	随时
20	巡视保洁（随脏随做）	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚。	随时
23	垃圾清运（随脏随做）	每日不少于 2 次
24	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度 1 次

(2) 手术室和产房

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）（手术室生活区每日不少于 2 次，限制区的每次更换）	每日不少于 2 次（产房每日 3 次）
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）（限制区湿拖，禁止干扫）	每日不少于 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日不少于 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜、冰箱等）、办公区、工作台面擦拭。	每日不少于 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭。限制区洗手池每次下班前保洁 1 次。	每日不少于 1 次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒。	每日不少于 2 次
7	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每周不少于 1 次
8	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每日不少于 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
9	消防栓、消防器擦拭。	每周不少于 1 次
10	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行（各类推车、器械车保洁 1 次/日，平时随脏随处理）	每月不少于 1 次
11	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭。	每月不少于 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。	每月不少于 2 次
13	灯具、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处设备擦洗。	每月不少于 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘、蚊帐及架等）拆、挂。	每 2 月不少于 1 次
15	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理；手术间的排风口格栅。	每日不少于 1 次
16	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养；包括手术间内不锈钢柜。	每月不少于 1 次
17	清洗区域内拖把清洗、消毒。分类放置，不得混用。	随 时

18	手术室、治疗室等功能室的卫生。每日 7:50、15:00 前完成手术间清洁与消毒工作。	随 时
19	术后整理、清洁、消毒。（接台手术之间对手术台及周边至少 1~1.5m 范围内所有物表清洁与消毒，当日手术全部结束后对所有物表进行终末清洁与消毒，可除 2m 以上的墙面、天花板）	随 时
20	手术间、转运平车的被子更换；围裙、手术间生活垃圾桶、垃圾桶清洁消毒。	每周 1 次，平时随脏随清洁
21	手术间所有物体表面(包括高空处表面)、回风口、送风口、排风口和滤网等彻底进行清洁/消毒。	每周 1 次
22	值班室的被服更换。	每月 1 次
23	虫网、蜘蛛网清理。	随 时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）（半限制区、限制区、污染区）	随 时
25	污物间的医疗、生活垃圾及时清理。每次手术结束后医疗、生活垃圾清理。	随 时
26	布类敷料、垃圾清运。	每日不少于 2 次
27	科室有特殊要求。执行洁净手术间的清洁、消毒原则与标准。	随 时
28	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度 1 次

(3) 住院部各病区

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 2 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）。	每日不少于 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于 2 次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭。	每日不少于 1 次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭。	每日不少于 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒。	每日不少于 2 次(污染时随时清洗)
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦拭。	每周不少于 1 次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理。	每日不少于 1 次
9	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每日不少于 1 次(一床一巾,抹布分类分区使用不能交叉感染)
10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）。	每日不少于 1 次(一床一巾,抹布分类分区使用不能交叉感染)
11	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部。	每周不少于 1 次

12	玻璃。	每月不少于 1 次
13	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于 1 次
14	高处标牌、壁挂物擦拭。	每月不少于 1 次
15	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗。	每月不少于 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处设备擦洗。	每月不少于 1 次
18	床围帘、窗帘、蚊帐、纱窗、排气扇的拆换、挂清洗。	每 2 月不少于 1 次（污染时随时拆换）
19	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒。	随 时
20	治疗室的卫生、床单位终末消毒。	随 时
21	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒。	随 时
22	虫网、蜘蛛网清理。	随 时
23	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚。	随 时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）。	随 时
25	垃圾清运	每日不少于 2 次
26	陪护管理服务	随 时
27	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度 1 次

(4) 行政办公区

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 2 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）。	每日不少于 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭。	每日不少于 1 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭。	每日不少于 1 次
6	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。	每日不少于 1 次（污染时随时）
7	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭。	每日不少于 1 次
8	区域内门(玻璃门)、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗。	每周不少于 1 次
10	玻璃。	每月不少于 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。	每周不少于 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次

序号	服务内容及要求	服务次数
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘。	每月不少于1次
15	灯具、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调吹风口、空调滤网等高处设备表面擦洗。	每月不少于1次
16	百页帘、纱窗、窗帘的拆换清洗。	每2月不少于1次 （污染时随时拆换）
17	值班室卫生	每日不少于1次
18	虫网、蜘蛛网清理。	随时
19	巡视保洁。	随时

(5) 会议室

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于1次 （如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）。	
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）。	
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭。	
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭。	
6	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。	
7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭。	每日不少于1次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于1次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗。	每周不少于1次
10	玻璃。	每月不少于1次
11	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于1次
12	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于1次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于1次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）拆、挂。	每月不少于1次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、空调出风口、空调滤网、风扇等高处设备擦洗。	每月不少于1次
16	虫网、蜘蛛网清理。	随时

(6) 公共区域

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于2次（特殊地方每日3次）
2	区域内地面、楼道湿拖。	每日不少于2次
3	区域内地面、楼道扫尘。	每日不少于2次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭。	每日不少于2次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒。	随时（高峰期早上9:30-11:30分卫生间）

		定人专职保洁)
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于1次
7	扶手电梯。	每日不少于1次
8	区域内的楼道擦洗。	每日不少于1次
9	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒、杀虫。	每日不少于1次
10	消防栓、消防器擦拭、清洗。	每周不少于1次
11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于2次
12	玻璃。	每月不少于1次
13	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于1次
14	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于1次
15	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗。	每月不少于1次
16	防滑地垫的清洗。	每月不少于1次
17	天台地面清洗。	每3月不少于1次
18	虫网、蜘蛛网清理。	随时
19	巡逻保洁。	随时
20	花池管理（包括除杂草、灌溉、清理垃圾）	每月不少于一次

注：每天、每周、每月、每年保洁的频次可根据各科室的需要增加，但不能少于《蒙山县人民医院保洁服务标准要求》的指导频次。

2. 服务质量要求：

（1）公共区域

- ① 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无明显垃圾。
- ② 墙面：无手印，无污渍，无乱画，天花板无蜘蛛网。
- ③ 电梯（污物梯、扶手电梯）：无张贴，无乱画，光亮无手印；电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无张贴，无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。
- ④ 按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。
- ⑤ 照明灯具：无厚积尘土。
- ⑥ 各房间门、通道门：无尘土、污迹。
- ⑦ 不锈钢面：无明显脏、污点。
- ⑧ 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘。
- ⑨ 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。
- ⑩ 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无厚灰。
- ⑪ 玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印记。
- ⑫ 垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水。
- ⑬ 摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，无污迹、物品完好。
- ⑭ 消防箱：干净无积尘，无张贴，无乱画现象。

- ⑮ 地脚线：干净无污渍，无积尘。
- ⑯ 开关类：干净无积灰，无污渍，禁止使用湿布擦拭。
- ⑰ 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，柜边角落无垃圾积尘、无张贴，无乱画现象。

- ⑱ 监控探头：探头镜头无积灰。
- ⑲ 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损。
- ⑳ 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无锈迹。
- ㉑ 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- ㉒ 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积尘，无张贴，无蜘蛛网。
- ㉓ 窗户（纱窗、百叶窗）：窗台无积尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无积尘、虫网。
- ㉔ 窗帘（隔帘）：无积尘。

（2）公共区域的卫生间保洁

- ① 卫生间：无异味。
- ② 地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。
- ③ 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。
- ④ 水龙头：无污垢，洁净。
- ⑤ 洗手池台面：无尘土、无污物、洗手液器具无灰尘、无污垢。
- ⑥ 镜面：直视镜面无污迹、无污垢。
- ⑦ 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹（黄渍）、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、无锈迹，水箱无尘、无污迹。

- ⑧ 手纸架：无污迹、光亮、洁净。
- ⑨ 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺漏、内外表干净。
- ⑩ 墙面：无积尘、无污迹。
- ⑪ 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。
- ⑫ 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

（3）楼梯保洁

- ① 地面：无积尘、无痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。
- ② 墙面：无积尘、无污迹。
- ③ 消防设备：无积尘、无污迹。
- ④ 楼梯：扶手无灰，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，无泥土，通道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。

- ⑤ 楼层内管道门：干净无积尘，无污渍，无张贴，无乱画。

（4）办公室保洁

- ① 桌面：干净无尘土。
- ② 电脑、打印机等办公用品表面：无积灰、霉点。
- ③ 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。
- ④ 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰。
- ⑤ 各家具、椅子、电器：干净无污迹、灰尘。
- ⑥ 沙发：直视沙发表面无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发交接处内部无灰尘、无异物。

- ⑦ 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

（5）外围环境保洁

- ① 路面：目视干净，无痰迹，无积水，无口香糖胶渍，无堆积杂物，无大块石头等杂物。
- ② 果皮箱、垃圾桶：无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无污渍、无散落垃圾。
- ③ 绿化地：花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石，动物粪便等杂物。
- ④ 灯杆：无张贴，无灰尘，无蜘蛛网，无锈迹。
- ⑤ 天台（花园）：无堆积杂物，无石块，无落叶，无纸屑，无烟头，等杂物。
- ⑥ 地下停车场管道、设施：表面干净，无蜘蛛网，烟感器，出风口无积灰，无污迹。
- ⑦ 3 米以下外墙玻璃：干净明亮，无污渍，无胶点，无漆点，无手印，水渍。
- ⑧ 休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- ⑨ 排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。
- ⑩ 公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。
- ⑪ 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积灰，无张贴，无蜘蛛网。

（6）医疗垃圾工作质量标准及要求

① 工作质量标准

- 1) 病房医院废弃物日产日清。
- 2) 做到分类包装、分类运送，收送全过程无残留，无撒落、无残液滴漏。
- 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。
- 4) 按指定路线送至医疗废物暂存间，运送时应尽量避开人群。
- 5) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。
- 6) 每月 7 日前将上月医疗废弃物交接登记表上交医院总务科。

② 工作要求

- 1) 每天上下午各收集一次。
- 2) 使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。

- 3) 每天运送工作结束后，按医院消毒要求对运送工具、暂存地点进行擦拭或浸泡消毒。
- 4) 运送医疗废物的专用车不得运送其他物品。
- 5) 安全防护要求，穿着好工作服、围裙、帽子、口罩、手套、胶鞋等防止其受到健康损害。
- 6) 发生被医疗废物刺伤、擦伤等伤害时，立即对创面进行冲洗、消毒，并马上报告上级领导，作下一步保护补救措施。

(7) 消毒标准及要求：按医院感控科要求，达到感染控制质量标准要求。

序号	部 位	种 类	作 业 方 法
1	地、床、桌、操作台、病人用物、室内、外环境保洁	1) 普通病房	清水湿抹干净
		2) 被血液、体液污染或传染病人	用含有效氯为 0.1%的消佳净擦洗干净，配制方法：1000ML 水+2 片或 20ML 消佳净
		3) 毛巾用后清洗消毒	
2	毛巾用后清洗消毒方法	1) 普通病人	开水加洗衣粉浸泡后清洗干净，用含有效氯为 0.05%的消佳净浸泡 30-60 分钟，清洗晾晒干备用。配制方法 1000ML 水+1 片或 10ML 消佳净
		2) 被血液、体液污染或传染病人	用含有效氯 0.1%消佳净浸泡 60 分钟后清洗，再用开水加洗衣粉浸泡后清洗干净，再次用含有效氯为 0.1%的消佳净浸泡 60 分钟，清洗晾晒干备用。配制方法：1000ML 水+2 片或 20ML 消佳净。
		3) 医、护办公室、治疗室、门窗用的毛巾	毛巾分开放置有标志，用后清洗消毒晾干备用。
		4) 医护人员的擦手毛巾	保持干燥，用湿后即更换清洗消毒晾晒干备用。
3	地面	1) 普通病房	清水湿拖干净
		2) 血液、体液污染或传染病房	用含有效氯为 0.1%的消佳净拖擦干净，配制方法：1000ML 水+2 片或 20ML 消佳净
		3) 拖把分开使用并有标志	病房—不做标志；医、护办公室、治疗室—绿色标志；厕所—黄色标志；特殊区域—如产房、婴儿室、无菌区—用红色标志
4	便器、痰盂	1) 普通病人	用后用含有效氯为 0.05%的消佳净浸泡 60 分钟，要求浸泡物品不能上浮。配制方法：1000ML 水+1 片或 10ML 消佳净
		2) 传染病人的粪便	以其量估计，加 2 倍量为 0.2%的消佳净与粪便搅拌均匀浸泡 2 小时后倾倒。配制方法：1000ML 水+4 片或 40ML 消佳净。

(8) 其他：完成医院或科室临时交与的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

(9) 综合性保洁服务：帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

3. 质量考核（暂定，服务过程中可根据实际情况进行补充完善）：

考核标准：

保洁服务质量考核表

科室：_____

月份：_____

考核人员：_____

项 目	考 核 内 容	扣分
基本 要求 (20 分)	1、遵守劳动纪律，不迟到、早退，不得做与工作无关的事。	
	2、按规定着工作装，工作服清洁，不得穿背心、拖鞋。	
	3、服务认真、热情，不得与患者、家属及工作人员发生争执。	
	4、发现病区设备损坏、丢失等及时通知护士长及相关人员。	
	5、保洁工作间物品放置符合规范，摆放整齐，不可堆积杂物，不可出现与工作无关的物品。	
公共 区域 (25 分)	1、大厅地面无烟头、污渍、水迹及垃圾；窗台、椅子无污渍、浮尘；墙面、宣传牌及天花板无浮尘及蜘蛛网；盆栽定期清洁浇水。	
	2、定期对建筑物走廊、楼梯、扶手、围栏清洁擦拭，对四周硬化路面及种植绿化带进行养护。	
	3、公共区域禁止有私人物品，开水器清洁无漏滴，地面清洁干燥，垃圾桶及时更换倾倒垃圾，垃圾桶定期保养。	
	4、保洁工作时及时放置防滑标识，防止人员滑倒。	
	5、安全通道楼梯不堆积物品，地面清洁无杂物。	
	6、厕所无异味、臭味，蹲位、便槽无尿碱、粪迹，洗水池内外无污迹。	
病室 环境 (25 分)	1、病区地面干燥，无污迹、水迹、杂物等安全隐患因素。	
	2、走廊、墙面、墙角线、开关无尘、无污渍；瓷砖、墙面无痰迹及尘土；扶手、围栏无尘埃；窗台门框无积尘；天花板及墙面无蜘蛛网，污染物未及时清理。	
	3、卫生间墙面、地面、扶手、便池清洁无污渍，卫生间无异味，卫生间洗漱盆、镜子等光洁、无水迹污渍。	
	4、病房床头柜每日擦拭一次，病人出院后按消毒标准湿擦床单位进行彻底清洁消毒。	
	5、保洁室整齐摆放各类物品，拖把、毛巾等按规定区域摆放并有标识。	
	6、实行 24 小时保洁服务。定时巡回点扫保洁区域不少于 2 次。	
垃圾 处理 (20 分)	1、垃圾分类准确，不错分。	
	2、运送垃圾过程中，不漏、不丢，不可窃用、倒卖垃圾。	
	3、医疗垃圾和生活垃圾送到指定暂时存放处，要放在指定的塑料容器内，每天清洗一次垃圾存放处。	

	4、医疗废物存放、管理符合规范，垃圾运送员运作符合规范。	
	5、医疗废物标签追溯管理、双签字，全封闭、单独运输。	
其他 (10分)	按时完成保洁工作，工作质量符合要求，服从工作调配，医、护、患对保洁工作满意(不符合要求按分值酌情扣分)。	
总分		

备注：满分为100分，要求88分达标。一处不符合按分值扣1分。低于88分按每扣1分扣20元计算。

▲（二）布草洗涤服务

- 负责布草的收集，分车收送、交接登记。
- 严格执行防止交叉感染制度，干净被服和脏被服分车收送，被污染的被服先消毒后再进洗衣机清洗。
- 所有布草分机分类清洗消毒，工作人员的服装和值班被服用专用机清洗。
- 分类折叠，分车运送，将干净被服送回科室。
- 特殊科室布草打包。
- 负责洗衣房场地、物具清洁、消毒。
- 节约用水用电，用汽和洗涤材料，做好纱布，废旧被服的缝补工作，杜绝浪费。
- 医院提供新布料按特殊科室（手术室、产房、生殖中心、新生儿科）要求缝制包布、孔巾等。
- 严格按照洗衣机、脱水机等机器操作规程开机，人人爱护机器设备。下班时关好机器、电闸，注意防火防盗。
- 负责汇总每月收送量、报废量汇总，制单送甲方主管部门。
- 质量考核（暂定，服务过程中可根据实际情况进行补充完善）：
考核标准：

洗涤服务质量考核表

科室：_____

月份：_____

考核人员：_____

洗涤工作内容及检查标准	
检 查 项 目	检查结果及要求建议
1. 服务态度好，无投诉现象。	
2. 爱护公物，节约水、电、洗涤剂。	
3. 严格操作规程： (1) 仪器使用操作规程。 (2) 收回的被服及时清点分类消毒、洗涤，防止交叉感染，工作服、洗手衣、隔离衣与病人被服分开，有色与无色分开，妇产科、儿科与其他科室分开，棉与纤维分开。	
4. 所洗衣被洁净、干爽、烫平，分类放置，做好供应工作，烂的、绳	

子掉、少扣等要缝补后方可发放。做到发放被服无破、无潮、无不洁。	
5. 下收下送，收发被服（特别是工作服）要当面点清、记清，防止差错。	
6. 加强洗涤机、烘干机等机械保养，仪器表面清洁，无污渍、无尘、无铁锈，每天清洁，每月保养1次。	
7. 保持工作间清洁，无污渍，无臭味，每天工作结束要搞清洁卫生工作。	
8. 收、送被服工作的运输工具符合要求。	
9. 门、窗洁净、光亮，无潮湿、无污渍。	
10. 掌握消毒液配制、使用方法，不同被服所用浓度符合要求。	
11. 工作流程符合要求。	

每月由采购人组织相关部门人员，并通知供应商管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

▲（三）电梯服务

1. 主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。
2. 做好电梯卫生，包括：电梯内的扫地、拖地、抹扶手、轿厢定期擦不锈钢油（包括电梯门）、门槽；电梯外的点检每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生；机房的每周全面做一次卫生。
3. 负责电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障，同时做好运行情况及故障记录。
4. 做好交接班工作，交班时应交代清楚各机运行情况；接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项进行检查，如有异常情况应协同维修好才能交接班。
5. 引导职工和病人有序文明乘梯。
6. 按要求做好医院重大活动的电梯服务保障。
7. 完成医院其他与电梯服务相关的工作。
8. 质量考核（暂定，服务过程中可根据实际情况进行补充完善）：
考核标准：

电梯服务质量考核表

科室：_____ 月份：_____ 考核人员：_____

电梯员考核标准	
1	文明礼貌服务，佩戴胸牌并统一着装，未达到要求，考核 20 元/次。
2	上班时间不做与工作无关的事，如玩手机、吃东西等，考核 20 元/次。
3	未按电梯操作规程进行操作，导致电梯运行不畅的，考核 20 元/次。
4	电梯厅及轿厢卫生差，有垃圾、呕吐物等未及时处理，考核 20 元/次。

5	电梯故障未及时停梯、放置故障停机警示标识，导致人员勿入电梯引发投诉及安全隐患的，考核 20 元/次。
6	班内无故缺岗，且电梯运行秩序混乱遭到投诉的，考核 20 元/次。
7	对电梯紧急故障处理流程不熟悉，导致故障处理延误的，考核 20 元/次。
8	日常巡检工作不到位，未及时发现考核 20 元/次。
9	不配合医院安排其他电梯相关工作的，考核 20 元/次。

每月由采购人组织相关部门人员，并通知供应商管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

▲（四）护工服务

1. 负责各科室标本的收集、送检。
2. 负责门诊部标本的送检。
3. 夜间急诊标本的送检（含血、大小便、分泌物等）。
4. 核对标本信息，双方交接登记；放置妥当，避免碰撞、倒置及剧烈摇晃。
5. 按时送检，以免放置时间过长影响结果。
6. 扫床、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服。
7. 病人入院病房介绍环境、订餐情况。
8. 巡视液体/导管情况并反馈医护人员。
9. 病房环境安全、患者个人财务安全管理宣贯。
10. 完成护士长临时交给的其他任务。
11. 遵循护工十不允许工作要求：
 - （1）不允许私自给病人解释病情。
 - （2）不允许私自为病人调节氧气开关，或更换、加减湿化瓶的水。
 - （3）不允许私自给病人输液、调输液速度或拔除输液管。
 - （4）不允许私自给病人使用热水袋热敷或冰袋冰敷。
 - （5）不允许私自替病人更换、拔出各种引流管、引流液处理，应待护士观察、记录后方可协助倾倒及清洗。
 - （6）不允许私自给术后、骨科及危重病人改变体位，必要时，应在护士指导下协助进行。
 - （7）不允许私自给禁食病人喂水、喂食。
 - （8）不允许私自给鼻饲病人灌注食物或药物。
 - （9）不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。
 - （10）不允许私自进行无菌技术操作。
12. 质量考核（暂定，服务过程中可根据实际情况进行补充完善）：

考核标准：

护工服务质量考核表

科室：_____ 月份：_____ 考核人员：_____

序号	考核内容	考核标准	奖/惩
1	不允许私拿科室物品及病人物品，不允许与病人、陪人或家属发生有金钱交易的行为	发现一次	10 元
2	违反保护性医疗制度，泄露病人及工作人员的隐私	发现一次	20 元
3	送标本不认真核对	错误一次	10 元
4	满意率应 $\geq 90\%$ (医院监察室调查结果)	每降低 1%	1 元
5	发生有理投诉： 护送病人检查如有不按规范操作发生不良事件	被投诉一次 发现一次	20 元 10 元
6	护送员不按规定路线行走或者在送检过程中无故丢下病人离开	发现一次	10 元
8	禁止护工代替护士从事技术性护理操作	发现一次	10 元
9	获得科室或病人表扬	书信一次 锦旗一面	50 元 100 元

每月由采购人组织相关部门人员，并通知供应商管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

▲（五）安保服务

1. 服务内容

为医院提供保安、消控岗服务，服务岗位人数：9 人，年龄要求：聘用在我院服务期间年龄不超过 50 周岁。

2. 保安服务要求

（1）认真执行医院安全管理等方面的规章制度，确保医院医疗、教学、科研和生活的正常有序的进行。

（2）做好医院警务室的日常管理和服务，保证医院门口交通安全、畅通、有序，维护正常的交通秩序，做好医院的交通管理、物资出入管理、院内废弃品管理。

（3）车辆疏导和停放管理，车辆停放整齐有序，保证消防通道、急救通道畅通。

（4）执行医院守卫、巡逻等任务。保安员应熟悉医院内各科室、部门的所在位置分布情况；正确回答来院就诊人员的询问。管理区域内重点部位治安巡逻、检查。

（5）预防违法犯罪案件的发生，及时发现安全隐患和制止医院内的各种违法犯罪活动及治安灾害事故的发生；执勤过程中，发现不安全因素或隐患，要及时向保卫科报告，在条件许可的情况下，要及时采取临时性措施，以确保安全。

（6）维护医院良好的医疗服务秩序（防小偷、医托、票贩子、黄鱼车等），驱赶进入医院张贴广告、发放资料的人员，驱赶小贩；协助护理部作好陪护管理。

（7）配合公安部门作好安全防范工作，做好医院重点要害部位的守护工作，及时发现或抓获违法、犯罪嫌疑人员。

(8) 消防监控中心执勤监视及消防报警时赶到现场查看和应急处理，工作时间内双岗执勤，其中一岗为全院防火防盗巡逻。

(9) 做好医院各项大型活动的警卫和现场秩序维护等安全保卫工作，及时妥善处置医疗纠纷及医疗安全等突发事件，保护医护人员的人身安全和医院的财产安全，完成采购人交办的其他任务。

(10) 做好医院临时性安排的应急保卫工作。

3. 消防监控室人员服务要求

(1) 至少 6 人具备应急管理部消防救援局颁发的消防设施操作员（四级/中级工）证书或考试成绩合格证明或消防职业培训学校有效期内的消防设施操作员结业证书（中级）。

(2) 了解掌握消防、安全专业知识和掌握国家的消防和安全法律法规。

(3) 负责监控室电视屏幕及消防监控设备的监视工作。

(4) 负责监控室内的卫生清扫工作。

(5) 发现异常情况和可疑人员及时报告，并通知相应保安员到现场查看。

(6) 负责监控录像带的管理工作。

(7) 发现火警立即报告并按报警程序报警。

(8) 熟练掌握各类监控设备、报警系统、广播系统、联动系统的性能及操作方法，严禁违章操作及非专业人员操作。

(9) 做好值班详细记录和交接班工作，保持室内整洁和设备无故障。

(10) 对安全监控设备有关摄录资料做好存放管理工作，确保正常使用，随时协助调查各类案件。

(11) 加强重点部位的监控，遇有特殊情况或嫌疑人及时与所在区域安全护卫队员联系，妥善处理。

(12) 工作认真仔细，精益求精，监控值班中遇事要及时判明情况，重要事件要及时报告主管领导。

(13) 未经保安部队长批准，任何人不得进入监控室，监控人员不得将摄录资料外泄，值班中禁止擅离职守和会客。

(14) 完成领导交办的其它任务。

(15) 服从医院领导交给的各项任务，严格履行岗位职责，做好本职工作，做好交接班记录。

(16) 维护医院内部正常的营业秩序，尤其是各窗口队列秩序,密切关注医院各报销窗口周边情况，确保医院报销现金绝对安全。

(17) 禁止患者在医院内吸烟，发现吸烟者应当立即劝阻。

(18) 谢绝乞讨者，醉酒者，拾破烂者进入医院。

(19) 严格禁止携带宠物进入医院。

(20) 禁止未经医院相关部门许可的考察学习团队在我院拍照。

(21) 每天不少于四次对医院各区域进行全面的消防安全巡逻。

(22) 负责对医院水、电、电梯、氧气房等重点设备设施定点定时监控使用规范的安全巡逻。

(23) 负责对影响医院形象的行为进行制止。

消防监控员日常考核标准

序号	处罚	扣分
1	熟悉报警中心设备的功能及分布状况能对答如流。不熟悉扣 1 分	
2	监控设备的使用按操作规程进行操作。不按规程扣 1 分	
3	禁止外人操作监控设备。外人操作扣 2 分	
4	每季度对设备进行保养一次。不保养扣 2 分	
5	绝对禁止在计算机上玩游戏、看影碟等。发现一次扣 3 分	
6	处理各种警情处理警情要及时、沉着、冷静、出警地点准确无误。不合格 2-3 分	
7	负责对监控设备维修任务单的维修情况进行回访每两天对维修情况进行回访，将未处理问题上报管理处领导。不合格每项扣 1 分	
8	负责对监控日志和维修任务单的整理工作每月月底将本月的监控日志及维修任务单进行整理、装订、存档。不合格每项扣 1 分	
9	监控日志及表格必须认真、详细填写要整洁、明了、完整。不合格扣 1 分	
10	使用对讲机要用规范用语对讲要用普通话，不得讲与业务无关的事情。不合格扣 1 分	
11	接打电话按照规范在接打电话时要有耐心、有礼貌，不准外人使用报警中心的电话。不合格扣 1 分	
12	交接班时，接班人在值班记录上签名，交班人应将当班问题交代清楚交班人将当班的值勤物品及问题交代清楚方可下班。不按时交接班，迟到、早退者扣 1-2 分	
13	严守中心及用户秘密不得向外人透露中心及用户秘密。发现立即辞退	
14	对用户提出的意见或投诉要记录要求记录详细，及时处理或上报有关领导。违反一项扣 1-3 分	
15	负责报警中心的清洁工作每周对监控中心进行一次大扫除，每天按时打扫，并保持清洁。不合格扣 1 分	
16	有良好的爱岗敬业精神不得出现空岗、睡岗做一些与本岗位无关的事。违反扣 2-3 分	
17	熟悉本职工作，有良好的职业道德服务态度端正，专业知识丰富。违反一项扣 1 分	
奖 励		
1	接待客人要热情、礼貌。尽量满足用户的合理要求，提供优质服务。其它认真完成公司领导临时交给的各项工作，并及时向公司领导汇报任务的完成情况。领导根据交办事情的难易程度、完成情况进行评判加 1-2 分	
2	在实际工作中，以开源节流、增加经济效益为目的，总结经验，提出合理化建议。公司领导对建议的可行性进行分析评判加 1-2 分	
3	监督其他员工的工作执行情况，举报有奖。情况属实加 2-10 分	
得分合计		

保安考核制度

序号	(一) 工作态度 (15 分)	扣分
1	严格遵守公司各项规章制度，无违纪行为。一项不符扣 5 分	
2	积极主动完成工作任务，无拖延、推诿现象。一项不符扣 5 分	
3	不团结同事和同事吵架一次扣 10 分，与同事动手打架的查明原因均除名处理	
4	能与团队成员有效沟通，共同解决问题，维护团队利益。一项不符扣 5 分	
5	(二) 业务能力 (35 分)	
6	熟悉保安业务知识，掌握相关法律法规。一项不符扣 10 分	
7	明确岗位职责，熟练完成本职工作。一项不符扣 10 分	
8	面对突发事件，能迅速响应并采取适当措施。一项不符扣 10 分	
9	具备较强的安全防范意识，发现安全隐患及时上报。一项不符扣 5 分	
10	(三) 工作效率 (20 分)	
11	有效利用工作时间，确保工作任务按时完成。一项不符扣 5 分	
12	按照规定和要求，保证工作质量。一项不符扣 5 分	
13	能在较短时间内完成工作任务，不耽误团队工作进度。一项不符扣 10 分	
14	(四) 仪容仪表 (10 分)	
15	按规定着装，保持仪容整洁。一项不符扣 5 分	
16	留长发，服装不干净一次扣 5 分	
17	当班时按规定姿势站、走、坐，违者一次扣 5 分	
18	(五) 客户服务 (20 分)	
19	对待客户态度礼貌，使用文明用语。一项不符扣 10 分	
20	客户满意度调查结果良好。一项不符扣 10 分	
21	第四条、考核标准	
22	1、考核总分为 100 分，其中 90 分以上为优秀，80-89 分为良好，60-79 分为合格，60 分以下为不合格。	
23	2、工作态度、业务能力、工作效率、仪容仪表和客户服务五项内容中，如有一项得分低于该项总分的 60%，即视为不合格。	

四、项目人员配置

（一）人员素质要求

人员各项素质符合行业要求，身体健康，没有传染病及精神病等不能控制自己行为能力的疾病病史，体貌端正，没有犯罪记录，具有与工作岗位相关的知识、技能。

（二）各岗位要求

1. 项目主任（1人）

具有大专或以上学历，年龄 50 岁以下，有较高政治思想素质，良好的服务意识、较强的责任心、原则性、工作协调和沟通能力，能根据采购人的要求独立全面负责后勤物业管理工作（必须提供项目主任个人身份证复印件、毕业证书复印件、资格证书复印件及投标截止半年内供应商为其缴纳近三个月社保证明，并加盖供应商公章）。

2. 领班（1人）

年龄 55 岁以下，具有良好的服务意识、较强的责任心、原则性、工作协调和沟通能力（必须提供领班个人身份证复印件、毕业证书复印件、资格证书复印件及投标截止半年内供应商为其缴纳近三个月社保证明，并加盖供应商公章）。

3. 其他服务人员（55人）

男员工 60 岁以下，女员工 55 岁以下，工作认真负责，身体健康，服从安排，任劳任怨。

蒙山县人民医院岗位人员配置表						
序号	科室	人员配置				工作区域
		保洁	护工	人员	合计	
1	洗衣房			4	4	全院被服、白大褂、布草、毛巾、擦手巾
2	电梯员			2	2	全院电梯清洁、消毒、跟梯服务
3	手术室	1			1	整层卫生清洁
4	中医科	1	1		2	整层科室工作
5	外二科	1	1		2	整层科室工作
6	外一科	1	1		2	整层科室工作
7	妇产科	1	1		2	整层科室工作
8	内一科	1	1		2	整层科室工作
9	儿科	1	1		2	整层科室工作
10	血透		1		1	整层科室工作
11	重症科	1	1		2	协助护理病人、探视、喂食
12	功能科	1			1	B 超室、中心药房、收费室、大门口卫生、输氧管、床头柜
13	内二科	1			1	内二科、体检中心、高压氧、公厕、煎药室、胃肠镜室
14	控烟员	1			1	控烟、劝烟、点扫外围，协助介入室卫生清洁

15	外围	1			1	全院外围清洁、生活垃圾运送、生活垃圾暂存间清洁
16	勤杂	1			1	全院药物、药水拉运、运送医疗垃圾、医疗垃圾暂存间清洁
17	点扫	1			1	院内点扫、全部公厕巡检、污水池清洁、
18	专业组	2			2	全院玻璃清洁、空调过滤网、风扇、高空物表清洁、公共区域的天面、地面清洁、三个大厅的地面清洁
19	中晚班		1		1	中午、晚上所有科室的送检、血液、呕吐物处理
20	五官科	1			1	整层科室保洁工作
21	五官科		1		1	五官科、康复科、内二科、重症室的病人送检，标本送检，急诊科留观床被单更换
22	放射科	1			1	放射科、口腔科、供应室、磁共振、艾滋病室、药库卫生
23	康复科	1			1	康复科卫生、被服缝补、新品缝制
24	院办	1			1	院办整层、门诊妇科整层、五楼会议室、120 司机值班室卫生清洁
25	检验科	1			1	检验科、病理科、一楼中西药房卫生
26	门诊一楼	1			1	门诊诊室、注射室、公厕、门诊收费室、急诊科卫生清洁
27	领班	1			1	列队、排休、检查、培训、班组会
28	主任	1			1	人员招聘、员工合同、客户沟通、一二级质检、月度质检、日常整体的管理工作、培训、班组会
29	护工机动		2		2	顶岗科室人员休息
30	保洁机动	4			4	
31	保安			9	9	为医院提供保安、消防岗服务
合计		28	12	15	55	

五、商务要求

▲（一）报价要求

报价必须含以下部分，包括：

- （1）本次招标所需提供的服务价格；
- （2）必要的保险、人工费用和各项税金；
- （3）包含日常工具材料：拖把、扫把、厕所刷、地刷、高处除尘扫、百洁布、毛巾、钢丝球、毛刷、喷壶、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、洗衣房洗涤剂（液），不包含消毒水（片）。

注：如遇广西壮族自治区上调最低工资标准和社保标准，采购人应根据国家政策给予供应商同时上调最低工资标准和社保标准。

（二）合同签订日期

自成交通知书发出之日起 7 日内。

（三）服务期限

2025 年 6 月 1 日至 2028 年 5 月 31 日，共 36 个月。

（四）服务地点

采购人指定地点。

（五）付款方式

本项目无预付款。供应商所提交的服务经采购人书面验收合格并收到供应商出具的增值税发票（每月履约结束后）、请款函等凭证后 10 个工作日内支付上月合同款。

（六）其他要求

1. 供应商不能将其中单项服务外包给第三方管理，也不能给第三者挂靠。供应商在开展日常物业管理工作时需向采购人定期汇报工作情况。

2. 处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 1 小时内到达采购人指定现场。

第四章 评标方法及评标标准

一、评标方法

综合评分法，是指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中标候选人的评标方法。

最低评标报价法，是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标报价最低的投标人为中标候选人的评标方法。

二、评标程序

1. 符合性审查

评标委员会应当对符合资格的投标人的投标文件进行投标报价、商务、技术等实质性内容符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。

2. 符合性审查不通过而导致投标无效的情形

投标人的投标文件中存在对招标文件的任何实质性要求和条件的负偏离，将被视为投标无效。

2.1 在报价评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

- (1) 报价文件未提供“投标人须知前附表”第 13 条“报价文件”规定中“必须提供”的文件资料的；
- (2) 未采用人民币报价或者未按照招标文件标明的币种报价的；
- (3) 各分标报价超出招标文件相应分标规定最高限价，或者超出相应分标采购预算金额的；
- (4) 投标人未就所投分标进行报价或者存在漏项报价；投标人未就所投分标的单项内容作唯一报价；投标人未就所投分标的全部内容作完整唯一总价报价；存在有选择、有条件报价的（招标文件允许有备选方案或者其他约定的除外）；

(5) 修正后的报价，投标人不确认的；

(6) 投标人属于本章第 5.1 条（2）或者第 5.2 条（2）项情形的；

(7) 报价文件响应的标的数量及单位与招标文件要求实质性不一致的。

2.2 在商务及技术评审时，如发现下列情形之一的，将被视为投标无效：

(1) 投标文件未按招标文件要求签署、盖章的；

(2) 委托代理人未能出具有效身份证或者出具的身份证与授权委托书中的信息不符的；

(3) 为无效投标保证金的或者未按照招标文件的规定提交投标保证金的；

(4) 投标文件未提供“投标人须知前附表”第 13 条“商务及技术文件”规定中“必须提供”或者“委托时

必须提供”的文件资料的；

(5) 商务要求评审允许负偏离的条款数超过“投标人须知前附表”规定项数的；

(6) 投标文件的实质性内容未使用中文表述、使用计量单位不符合招标文件要求的；

(7) 投标文件中的文件资料因填写不齐全或者内容虚假或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(8) 投标文件含有采购人不能接受的附加条件的；

(9) 属于投标人须知正文第 9.2 条情形的；

(10) 投标文件标注的项目名称或者项目编号与招标文件标注的项目名称或者项目编号不一致的；

(11) 投标文件中承诺的投标有效期低于招标文件要求的期限的；

(12) 虚假投标，或者出现其他情形而导致被评标委员会认定无效的；

(13) 招标文件未载明允许提供备选（替代）投标方案或明确不允许提供备选（替代）投标方案时，投标人提供了备选（替代）投标方案的；

(14) 未响应招标文件实质性要求的；

(15) 法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

3. 澄清补正

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，评标委员会应在广西政府采购云平台发布电子澄清函，要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人在广西政府采购云平台接收到电子澄清函后根据澄清函内容上传 PDF 格式回函，电子澄清答复函使用 CA 证书加盖投标人电子签章后在线上传至评标委员会。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。

异常情况处理：如遇无法正常使用线上发送澄清函的情况，将启动书面形式办理。启动书面形式办理的情况下，评标委员会以书面形式要求投标人在规定时间内作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正必须采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人或者其授权的代表签字。

未按评标委员会的要求作出明确澄清、说明或者更正的投标人的投标文件将按照有利于采购人的原则由评标委员会进行判定。

4. 投标文件修正

4.1 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（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；

(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，按照以上（1）—（4）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。

4.2 经投标人确认修正后的报价若超过采购预算金额或者最高限价，投标人的投标文件作无效投标处理。

4.3 经投标人确认修正后的报价作为签订合同的依据，并以此报价计算价格分。

5. 比较与评价

5.1 采用综合评分法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价。

(2) 评标委员会独立对每个投标人的投标文件进行评价，并汇总每个投标人的得分。

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

(3) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法和标准计算各投标人的报价得分。在计算过程中，不得去掉最高报价或者最低报价。

(4) 各投标人的得分为所有评委的有效评分的算术平均数。

(5) 评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

(6) 起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中需要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

5.2 采用最低评标报价法的

(1) 评标委员会按照招标文件中规定的评标方法及评标标准，对符合性审查合格的投标文件报价进行比较。

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

(3) 评标委员会按照招标文件中的规定推荐中标候选人。

(4) 起草并签署评标报告。评标委员会根据评标委员会成员签字的原始评标记录和评标结果编写评标报告。评标委员会成员均应当在评标报告上签字，对自己的评标意见承担法律责任。对评标过程中需

要共同认定的事项存在争议的，应当按照少数服从多数的原则做出结论。持不同意见的评标委员会成员应当在评标报告上签署不同意见及理由，否则视为同意评标报告。

三、评标标准

序号	评审因素	评审因素具体内容
1	价格分 (满分 10 分)	1. 评审报价为投标人的投标报价进行政策性扣除后的价格，评审报价只是作为评审时使用。最终中标供应商的中标金额等于投标报价。 2. 政府采购政策性扣除计算方法 (1) 按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、桂财采〔2022〕30号文《广西壮族自治区财政厅关于进一步发挥政府采购政策功能促进企业发展的通知》的规定，供应商在其投标文件中提供《中小企业声明函》，且其服务为小型和微型企业承接的，对其投标报价给予 20%的扣除。 (2) 按照《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）的规定，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。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。不重复享受政策。 (3) 按照《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，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位参加政府采购活动时，应当提供该通知规定的《残疾人福利性单位声明函》，并对声明的真实性负责。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。 (4) 政策性扣除计算方法： 在服务采购项目中，服务由小微企业承接；对符合上述要求的投标人的投标报价给予 20%的扣除，扣除后的价格为评审报价，即评审报价=投标报价×（1-20%）。 (5) 除上述情况外，评审报价=投标报价。 (6) 以进入比较与评价环节的最低的评审报价为基准价，基准价得分为 <u>10 分</u>。 (7) 价格分计算公式：报价得分=（基准价/评审报价）× 10 分

2	技术分 (满分 66 分)	评审因素
2.1	项目实施方案分 (满分18分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（4分）：服务方案简单，作业流程简单，作业规范描述简单，服务流程综合管理制度有效性，操作性，健全合理性整本评价简单一般，基本能基本实现项目建设需求。 三档（8分）：服务方案基本吻合本项目要求，作业流程合理程度一般，基本符合作业规范，服务流程综合管理制度有效性，操作性，健全合理性整本评价一般，可行性、详实性、成熟性、先进性一般。 四档（12分）：服务方案完整较详细，作业流程较合理，符合作业规范，服务流程综合管理制度有效性，操作性，健全合理性整本评价良好，有一定的可行性、详实性、成熟性、先进性。 五档（18分）：服务方案完整详实，作业流程非常合理，作业规范，服务流程综合管理制度有效性，操作性，健全合理性整本评价优秀，有较高的详实性、成熟性、可行性、先进性。 备注：不提供项目实施方案或不满足一档的，不得分。
2.2	应急处置预案分 (满分10分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（3分）：预案简单、内容简单，可操作性不强。 三档（6分）：预案较符合采购要求，对突发事件的发生，一般性响应，结构较合理、应急处置预案内容较详细、完善。迎检、会务、节日或突发事件应对等服务方案有针对性，有资源调配措施。基本符合采购人实际需要。 四档（10分）：预案完全符合采购要求，对突发事件的发生应急处置预案等内容全面，即时响应，时效性强，方案详实、科学，可操作性强。迎检、节日等保障方案针对性强，有较合理科学的资源调配措施，符合采购人实际需要。
2.3	拟投入人员及岗位配置分 (满分 10 分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（3分）：项目配置人员基本满足采购需求；组织机构设置基本合理，项目各岗位人员配备基本齐全。 三档（6分）：项目配置人员满足要求，组织机构设置合理，项目各岗位人员配备齐全；人员综合素质较高，拟投入本项目项目主任具有中级职称（含）以上证书、为本科以上学历、是中共党员且为复退军人（或有2年以上从警经验）的；拟投入本项目领班具有物业管理专业全日制大专或以上学历，持有清洁管理师证的。 四档（10分）：项目配置人员完全满足要求，组织机构设置科学合理，

		项目各岗位人员配备齐全；人员综合素质较高；拟投入本项目项目主任除满足三档要求外还具有高级消防安全管理师、人力资源和社会保障部门颁发三级/高级或以上等级保安员职业资格证及经过省级行政主管部门安全生产培训并取得考核合格证书的；领班除满足三档要求外还具有高级医废处置工程师证或高级垃圾处理工证、中级职称（含）以上证书及人力资源管理师或劳动关系协调员证，并提供人员相关证明证书。 备注： （1）供应商必须提供项目主任、领班个人身份证复印件、毕业证书复印件、资格证书复印件及投标截止前供应商为其缴纳近三个月的社保证明，并加盖供应商公章，否则不计分。 （2）供应商必须提供项目保安、消控岗人员的本人身份证复印件、相关的职业资格证书复印件及劳动合同（或服务协议书）复印件，并加盖投标人公章或电子签章，否则不计分。 （3）拟投入人员及岗位配置最低需满足《采购需求》的人员配置要求，否则不计分。
2.4	人员培训方案分 (满分10分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（3分）：内容简单、培训安排不合理、保障性不足的。 三档（6分）：内容涵盖面不全、合理程度及保障性一般，有专门的人员培训部门对人员进行培训，具有培训手册。 四档（10分）：内容全面、科学合理、保障性高（培训计划、培训要求、培训考核、言行规范、公众形象等），具有相关培训手册，提供相关人员培训案例佐证证明资料。
2.5	管理规章制度与档案建立制度 (满分9分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（3分）：供应商有基本的服务管理规章制度及档案建立制度，制度较简单。 三档（6分）：供应商服务管理等管理规章制度及档案建立制度较完善，比较切合实际情况。 四档（9分）：供应商有切实可行的服务管理等管理规章制度及档案建立制度，制度切合实际情况，且合理性更强。
2.6	服务承诺方案 (满分9分)	一档（0分）：不提供本项内容或不能响应项目要求的。 二档（3分）：具有类似服务经验，基本满足采购文件的要求，经服务承诺有待完善及提高，并不能很好的实现采购文件要求。 三档（6分）：保障响应措施较有力，具有类似服务经验较丰富，满足采购文件的要求，服务承诺较详细，服务承诺基本能实现采购文件的要求。 四档（9分）：满足二档的基础上服务承诺比较细致、合理、可行，保

		障响应措施有力，服务经验丰富，并承诺提供 7×24 服务热线，响应时间短，快捷、迅速，有该项目详细的服务承诺方案、服务流程、质量保障方案。经评委综合评定服务承诺详细，且切实可行，服务承诺和保障措施考虑周全完整详细，服务承诺为优秀的。
3	商务分 (满分 24 分)	评审因素
3.1	企业信誉实力分 (满分 12 分)	(1) 供应商通过 ISO9001 质量管理体系认证得 1 分，通过 ISO14001 环境管理体系认证得 1 分，通过 ISO45001 职业健康安全认证的得 1 分，通过 GB/T39604 社会责任管理体系认证的得 1 分，通过 GB/T19095 生活垃圾分类服务认证的得 1 分，通过一级清洁行业企业等级认证证书的得 1 分；满分 6 分。（注：提供证书扫描件，不提供不计分） (2) 供应商或其所服务的项目自 2022 以来（含 2022 年）获得市级或以上政府行政部门颁发的与物业经营有关的奖项或荣誉证书的，每有一项得 1 分，本项满分 6 分。（以获得荣誉落款时间为准，每个服务项目仅计分一次，提供所获荣誉的相关证明材料扫描件并加盖公章，所服务的项目需提供物业服务合同扫描件）
3.2	同类项目业绩分 (满分 12 分)	2022 年 1 月 1 日以来至投标截止日期止，供应商承接的同类服务项目（内容包括有保洁服务），每项得 3 分，满分 12 分。【提供合同复印件或中标（成交）通知书复印件并加盖供应商公章】
4	总得分=1+2+3	

四、中标候选人推荐原则

1. 评标委员会根据原始评标记录和评标结果编写评标报告，并通过电子交易平台向采购人、采购代理机构提交。

2. 评标委员会将根据总得分由高到低排列次序并推荐中标候选人。得分相同的，以投标报价由低到高顺序排列。得分相同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。

第五章 拟签订的合同文本

合同编号：_____

蒙山县人民医院后勤服务项目合同书

项目名称：_____

项目编号：_____

甲方（采购人）：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮政编码：_____

机构代码：_____

乙方（中标供应商）：_____

法定代表人：_____ 联系电话：_____

地址：_____ 邮政编码：_____

营业执照号码：_____

项目委托合同

第一章 总则

根据《中华人民共和国民法典》、《物业管理条例》、《广西壮族自治区物业管理条例》等有关法律、法规，在平等、自愿、协商一致的基础上，就 蒙山县人民医院后勤服务项目（以下简称“后勤服务”）的后勤服务事宜达成协议，并订立本合同。

第一条 本合同当事人

甲方：蒙山县人民医院（以下简称甲方）

乙方：_____（以下简称乙方）

第二条 项目基本情况

服务项目名称：蒙山县人民医院后勤服务项目；

地理位置：梧州市蒙山县鳌山路 24 号；

占地面积：37360.55 m²。

第二章 合作形式与合同期限

第三条 甲、乙双方合作形式：甲方全权委托乙方对甲方占地面积 37360.55 m² 区域内进行后勤服务，乙方将在甲方医院内设置后勤服务办公室作为管理机构，负责甲方后勤服务工作，后勤服务办公室是乙方的派出机构，业务上接受甲方的监督和检查。

第四条 委托管理期限为 3 年，自 2025 年 6 月 1 日至 2028 年 5 月 31 日止。

第三章 委托管理事项

第五条 服务内容及要求

一、服务范围

医院辖区内的后勤保障服务，包括（1）院内工作区的日常保洁、环境消毒、垃圾处理；（2）院内布草洗涤消毒服务；（3）院内电梯服务工作；（4）护工服务；（5）院内安保服务。

二、保洁服务

1. 区域保洁服务次数及要求

（1）门诊部（包括急诊室、医技科室）

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）。	每日不少于 2 次（急诊室每日 3 次）
2	区域内地面、楼道、走廊除尘（无扬尘干扫）。	每日不少于 2 次(平时随点拖点扫) 点扫

3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于 1 次
4	区域内桌椅、台（柜）面内外擦拭	每周不少于 2 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭消毒。	每日不少于 1 次
6	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每天不少于 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用，不能一巾多用，预防交叉感染）
7	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）。	每周不少于 1 次
8	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、坐便器、标本篮、地面）冲洗、擦拭、消毒。	每日不少于 1 次，随脏随清洁
9	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、扶手、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒。	每周不少于 1 次
10	治疗室、处置室的卫生随脏随做。（注：根据实际情况及时处置）	每日不少于 2 次
11	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁。	每周不少于 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面上油保养。	每月不少于 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次
14	高处（3 米以下）标牌、壁挂物擦拭（随脏随做）	每月不少于 1 次
15	室外玻璃、防滑地垫（随脏随做）	每月不少于 1 次
16	高处（3 米以下）（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘。	每月不少于 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处（3 米以下）。	每月不少于 1 次
18	百页帘、纱窗、窗帘、床帘等拆换清洗（随脏随做）	每季度不少于 1 次（污染时随时拆洗更换）
19	虫网、蜘蛛网（随脏随做）	随时
20	巡视保洁（随脏随做）	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚。	随时
23	垃圾清运（随脏随做）	每日不少于 2 次
24	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度 1 次

(2) 手术室和产房

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）（手术室生活区每日不少于 2 次，限制区的每次更换）	每日不少于 2 次（产房每日 3 次）
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）（限制区湿拖，禁止干扫）	每日不少于 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日不少于 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜、冰箱等）、办公区、工作台面擦拭。	每日不少于 2 次

5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭。限制区洗手池每次下班前保洁1次。	每日不少于1次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒。	每日不少于2次
7	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每周不少于1次
8	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每日不少于1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
9	消防栓、消防器擦拭。	每周不少于1次
10	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行（各类推车、器械车保洁1次/日，平时随脏随处理）	每月不少于1次
11	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭。	每月不少于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。	每月不少于2次
13	灯具、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处设备擦洗。	每月不少于1次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘、蚊帐及架等）拆、挂。	每2月不少于1次
15	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理；手术间的排风口格栅。	每日不少于1次
16	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养；包括手术间内不锈钢柜。	每月不少于1次
17	清洗区域内拖把清洗、消毒。分类放置，不得混用。	随时
18	手术室、治疗室等功能室的卫生。每日7:50、15:00前完成手术间清洁与消毒工作。	随时
19	术后整理、清洁、消毒。（接台手术之间对手术台及周边至少1~1.5m范围内所有物表清洁与消毒，当日手术全部结束后对所有物表进行终末清洁与消毒，可除2m以上的墙面、天花板）	随时
20	手术间、转运平车的被子更换；围裙、手术间生活垃圾桶、垃圾桶清洁消毒。	每周1次，平时随脏随清洁
21	手术间所有物体表面(包括高空处表面)、回风口、送风口、排风口和滤网等彻底进行清洁/消毒。	每周1次
22	值班室的被服更换。	每月1次
23	虫网、蜘蛛网清理。	随时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）（半限制区、限制区、污染区）	随时
25	污物间的医疗、生活垃圾及时清理。每次手术结束后医疗、生活垃圾清理。	随时
26	布类敷料、垃圾清运。	每日不少于2次
27	科室有特殊要求。执行洁净手术间的清洁、消毒原则与标准。	随时
28	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度1次

(3) 住院部各病区

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 2 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）。	每日不少于 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于 2 次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭。	每日不少于 1 次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭。	每日不少于 2 次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒。	每日不少于 2 次（污染时随时清洗）
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦拭。	每周不少于 1 次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理。	每日不少于 1 次
9	床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭。	每日不少于 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）。	每日不少于 1 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
11	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部。	每周不少于 1 次
12	玻璃。	每月不少于 1 次
13	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于 1 次
14	高处标牌、壁挂物擦拭。	每月不少于 1 次
15	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次
16	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗。	每月不少于 1 次
17	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、空调滤网、电视机等高处设备擦洗。	每月不少于 1 次
18	床围帘、窗帘、蚊帐、纱窗、排气扇的拆换、挂清洗。	每 2 月不少于 1 次（污染时随时拆换）
19	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒。	随 时
20	治疗室的卫生、床单位终末消毒。	随 时
21	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒。	随 时
22	虫网、蜘蛛网清理。	随 时
23	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚。	随 时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）。	随 时
25	垃圾清运	每日不少于 2 次

26	陪护管理服务	随 时
27	移动空气消毒机滤网清洗或更换	每季度 1 次

(4) 行政办公区

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 2 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）。	每日不少于 2 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）。	每日不少于 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭。	每日不少于 1 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭。	每日不少于 1 次
6	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。	每日不少于 1 次（污染时随时）
7	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭。	每日不少于 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗。	每周不少于 1 次
10	玻璃。	每月不少于 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养。	每周不少于 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘。	每月不少于 1 次
15	灯具、烟感、通风口、排气扇、风扇、空调吹风口、空调滤网等高处设备表面擦洗。	每月不少于 1 次
16	百页帘、纱窗、窗帘的拆换清洗。	每 2 月不少于 1 次（污染时随时拆换）
17	值班室卫生	每日不少于 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理。	随 时
19	巡视保洁。	随 时

(5) 会议室

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 1 次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）。	
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）。	
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭。	
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭。	
6	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。	

7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭。	每日不少于 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于 1 次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗。	每周不少于 1 次
10	玻璃。	每月不少于 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）拆、挂。	每月不少于 1 次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、空调出风口、空调滤网、风扇等高处设备擦洗。	每月不少于 1 次
16	虫网、蜘蛛网清理。	随时

(6) 公共区域

序号	服务内容及要求	服务次数
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋。	每日不少于 2 次（特殊地方每日 3 次）
2	区域内地面、楼道湿拖。	每日不少于 2 次
3	区域内地面、楼道扫尘。	每日不少于 2 次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭。	每日不少于 2 次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒。	随时（高峰期早上 9:30-11:30 分卫生间定人专职保洁）
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭。	每日不少于 1 次
7	扶手电梯。	每日不少于 1 次
8	区域内的楼道擦洗。	每日不少于 1 次
9	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒、杀虫。	每日不少于 1 次
10	消防栓、消防器擦拭、清洗。	每周不少于 1 次
11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭。	每周不少于 2 次
12	玻璃。	每月不少于 1 次
13	非医疗不锈钢物体表面保养。	每月不少于 1 次
14	高处标牌、壁挂物擦拭。	每周不少于 1 次
15	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗。	每月不少于 1 次
16	防滑地垫的清洗。	每月不少于 1 次
17	天台地面清洗。	每 3 月不少于 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理。	随 时
19	巡逻保洁。	随 时
20	花池管理（包括除杂草、灌溉、清理垃圾）	每月不少于一次

注：每天、每周、每月、每年保洁的频次可根据各科室的需要增加，但不能少于《蒙山县人民医院保洁服务标准要求》的指导频次。

2. 服务质量要求：

(1) 公共区域

① 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无明显垃圾。

② 墙面：无手印，无污渍，无乱画，天花板无蜘蛛网。

③ 电梯（污物梯、扶手电梯）：无张贴，无乱画，光亮无手印；电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无张贴，无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。

④ 按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

⑤ 照明灯具：无厚积尘土。

⑥ 各房间门、通道门：无尘土、污迹。

⑦ 不锈钢面：无明显脏、污点。

⑧ 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物（如塑料花卉、油画）等表面无尘

⑨ 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。

⑩ 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无厚灰。

⑪ 玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印记。

⑫ 垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水。

⑬ 摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，无污迹、物品完好。

⑭ 消防箱：干净无积尘，无张贴，无乱画现象。

⑮ 地脚线：干净无污渍，无积尘。

⑯ 开关类：干净无积灰，无污渍，禁止使用湿布擦拭。

⑰ 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，柜边角落无垃圾积尘、无张贴，无乱画现象。

⑱ 监控探头：探头镜头无积灰。

⑲ 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损。

⑳ 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无锈迹。

㉑ 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。

㉒ 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积尘，无张贴，无蜘蛛网。

㉓ 窗户（纱窗、百叶窗）：窗台无积尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无积尘、虫网。

㉔ 窗帘（隔帘）：无积尘。

（2）公共区域的卫生间保洁

① 卫生间：无异味。

- ② 地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。
 - ③ 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。
 - ④ 水龙头：无污垢，洁净。
 - ⑤ 洗手池台面：无尘土、无污物、洗手液器具无灰尘、无污垢。
 - ⑥ 镜面：直视镜面无污迹、无污垢。
 - ⑦ 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹（黄渍）、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、无锈迹，水箱无尘、无污迹。
 - ⑧ 手纸架：无污迹、光亮、洁净。
 - ⑨ 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺漏、内外表干净。
 - ⑩ 墙面：无积尘、无污迹。
 - ⑪ 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。
 - ⑫ 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。
- （3）楼梯保洁
- ① 地面：无积尘、无痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。
 - ② 墙面：无积尘、无污迹。
 - ③ 消防设备：无积尘、无污迹。
 - ④ 楼梯：扶手无灰，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，无泥土，通道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。
 - ⑤ 楼层内管道门：干净无积尘，无污渍，无张贴，无乱画。
- （4）办公室保洁
- ① 桌面：干净无尘土。
 - ② 电脑、打印机等办公用品表面：无积灰、霉点。
 - ③ 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。
 - ④ 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰。
 - ⑤ 各家具、椅子、电器：干净无污迹、灰尘。
 - ⑥ 沙发：直视沙发表面无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发交接处内部无灰尘、无异物。
 - ⑦ 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。
- （5）外围环境保洁
- ① 路面：目视干净，无痰迹，无积水，无口香糖胶渍，无堆积杂物，无大块石头等杂物。
 - ② 果皮箱、垃圾桶：无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无污渍、无散落垃圾。

- ③ 绿化地：花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石，动物粪便等杂物。
- ④ 灯杆：无张贴，无灰尘，无蜘蛛网，无锈迹。
- ⑤ 天台（花园）：无堆积杂物，无石块，无落叶，无纸屑，无烟头，等杂物。
- ⑥ 地下停车场管道、设施：表面干净，无蜘蛛网，烟感器，出风口无积灰，无污迹。
- ⑦ 3 米以下外墙玻璃：干净明亮，无污渍，无胶点，无漆点，无手印，水渍。
- ⑧ 休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- ⑨ 排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。
- ⑩ 公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。
- ⑪ 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积灰，无张贴，无蜘蛛网。

（6）医疗垃圾工作质量标准及要求

① 工作质量标准

- 1) 病房医院废弃物日产日清。
- 2) 做到分类包装、分类运送，收送全过程无残留，无撒落、无残液滴漏。
- 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。
- 4) 按指定路线送至医疗废物暂存间，运送时应尽量避开人群。
- 5) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。
- 6) 每月 7 日前将上月医疗废弃物交接登记表上交医院总务科。

② 工作要求

- 1) 每天上下午各收集一次。
- 2) 使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。
- 3) 每天运送工作结束后，按医院消毒要求对运送工具、暂存地点进行擦拭或浸泡消毒。
- 4) 运送医疗废物的专用车不得运送其他物品。
- 5) 安全防护要求，穿着好工作服、围裙、帽子、口罩、手套、胶鞋等防止其受到健康损害。
- 6) 发生被医疗废物刺伤、擦伤等伤害时，立即对创面进行冲洗、消毒，并马上报告上级领导，作下一步保护补救措施。

（7）消毒标准及要求：按医院感控科要求，达到感染控制质量标准要求。

（8）其他：完成医院或科室临时交与的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

（9）综合性保洁服务：帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

三、布草洗涤服务

1. 负责布草的收集，分车收送、交接登记。
2. 严格执行防止交叉感染制度，干净被服和脏被服分车收送，被污染的被服先消毒后再进洗衣机清洗。
3. 所有布草分机分类清洗消毒，工作人员的服装和值班被服用专用机清洗。
4. 分类折叠，分车运送，将干净被服送回科室。
5. 特殊科室布草打包。
6. 负责洗衣房场地、物具清洁、消毒。
7. 节约用水用电，用汽和洗涤材料，做好纱布，废旧被服的缝补工作，杜绝浪费。
8. 医院提供新布料按特殊科室（手术室、产房、生殖中心、新生儿科）要求缝制包布、孔巾等。
9. 严格按照洗衣机、脱水机等机器操作规程开机，人人爱护机器设备。下班时关好机器、电闸，注意防火防盗。
10. 负责汇总每月收送量、报废量汇总，制单送甲方主管部门。

四、电梯服务

1. 主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。
2. 做好电梯卫生，包括：电梯内的扫地、拖地、抹扶手、轿厢定期擦不锈钢油（包括电梯门）、门槽；电梯外的点检每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生；机房的每周全面做一次卫生。
3. 负责电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障，同时做好运行情况及故障记录。
4. 做好交接班工作，交班时应交代清楚各机运行情况；接班者应按规定对各梯进行异声、异味、乘感、照明及内选指示等项进行检查，如有异常情况应协同维修好才能交接班。
5. 引导职工和病人有序文明乘梯。
6. 按要求做好医院重大活动的电梯服务保障。
7. 完成医院其他与电梯服务相关的工作。

五、护工服务

1. 负责各科室标本的收集、送检。
2. 负责门诊部标本的送检。
3. 夜间急诊标本的送检（含血、大小便、分泌物等）。
4. 核对标本信息，双方交接登记；放置妥当，避免碰撞、倒置及剧烈摇晃。
5. 按时送检，以免放置时间过长影响结果。
6. 扫床、整理床头柜上的物品、更换脏单/被服。
7. 病人入院病房介绍环境、订餐情况。
8. 巡视液体/导管情况并反馈医护人员。
9. 病房环境安全、患者个人财务安全管理宣贯。
10. 完成护士长临时交给的其他任务。
11. 遵循护工十不允许工作要求：

- (1) 不允许私自给病人解释病情。
- (2) 不允许私自为病人调节氧气开关，或更换、加减压瓶的水。
- (3) 不允许私自给病人输液、调输液速度或拔除输液管。
- (4) 不允许私自给病人使用热水袋热敷或冰袋冰敷。
- (5) 不允许私自替病人更换、拔出各种引流管、引流液处理，应待护士观察、记录后方可协助倾倒及清洗。
- (6) 不允许私自给术后、骨科及危重病人改变体位，必要时，应在护士指导下协助进行。
- (7) 不允许私自给禁食病人喂水、喂食。
- (8) 不允许私自给鼻饲病人灌注食物或药物。
- (9) 不允许私自给新生儿沐浴、喂水、换尿布。
- (10) 不允许私自进行无菌技术操作。

六、安保服务

1. 服务内容

为医院提供保安、消防岗服务，服务岗位人数：9人，年龄要求：聘用在我院服务期间年龄不超过50周岁。

2. 保安服务要求

(1) 认真执行医院安全管理等方面的规章制度，确保医院医疗、教学、科研和生活的正常有序的进行。

(2) 做好医院警务室的日常管理和服务，保证医院门口交通安全、畅通、有序，维护正常的交通秩序，做好医院的交通管理、物资出入管理、院内废弃物管理。

(3) 车辆疏导和停放管理，车辆停放整齐有序，保证消防通道、急救通道畅通。

(4) 执行医院守卫、巡逻等任务。保安员应熟悉医院内各科室、部门的所在位置分布情况；正确回答来院就诊人员的询问。管理区域内重点部位治安巡逻、检查。

(5) 预防违法犯罪案件的发生，及时发现安全隐患和制止医院内的各种违法犯罪活动及治安灾害事故的发生；执勤过程中，发现不安全因素或隐患，要及时向保卫科报告，在条件许可的情况下，要及时采取临时性措施，以确保安全。

(6) 维护医院良好的医疗服务秩序（防小偷、医托、票贩子、黄牛等），驱赶进入医院张贴广告、发放资料的人员，驱赶小贩；协助护理部作好陪护管理。

(7) 配合公安部门作好安全防范工作，做好医院重点要害部位的守护工作，及时发现或抓获违法、犯罪嫌疑人员。

(8) 消防监控中心执勤监视及消防报警时赶到现场查看和应急处理，工作时间内双岗执勤，其中一岗为全院防火防盗巡逻。

(9) 做好医院各项大型活动的警卫和现场秩序维护等安全保卫工作，及时妥善处置医疗纠纷及医疗安全等突发事件，保护医护人员的人身安全和医院的财产安全，完成采购人交办的其他任务。

(10) 做好医院临时性安排的应急保卫工作。

3. 消控监控室人员服务要求

(1) 至少 6 人具备应急管理部消防救援局颁发的消防设施操作员（四级/中级工）证书或考试成绩合格证明或消防职业培训学校有效期内的消防设施操作员结业证书（中级）。

(2) 了解掌握消防、安全专业知识和掌握国家的消防和安全法律法规。

(3) 负责监控室电视屏幕及消防监控设备的监视工作。

(4) 负责监控室内的卫生清扫工作。

(5) 发现异常情况和可疑人员及时报告，并通知相应保安员到现场查看。

(6) 负责监控录象带的管理工作。

(7) 发现火警立即报告并按报警程序报警。

(8) 熟练掌握各类监控设备、报警系统、广播系统、联动系统的性能及操作方法，严禁违章操作及非专业人员操作。

(9) 做好值班详细记录和交接班工作，保持室内整洁和设备无故障。

(10) 对安全监控设备有关摄录资料做好存放管理工作，确保正常使用，随时协助调查各类案件。

(11) 加强重点部位的监控，遇有特殊情况或嫌疑人及时与所在区域安全护卫队员联系，妥善处理。

(12) 工作认真仔细，精益求精，监控值班中遇事要及时判明情况，重要事件要及时报告主管领导。

(13) 未经保安部队长批准，任何人不得进入监控室，监控人员不得将摄录资料外泄，值班中禁止擅离职守和会客。

(14) 完成领导交办的其它任务。

(15) 服从医院领导交给的各项任务，严格履行岗位职责，做好本职工作，做好交接班记录。

(16) 维护医院内部正常的营业秩序，尤其是各窗口队列秩序,密切关注医院各报销窗口周边情况，确保医院报销现金绝对安全。

(17) 禁止患者在医院内吸烟，发现吸烟者应当立即劝阻。

(18) 谢绝乞讨者，醉酒者，拾破烂者进入医院。

(19) 严格禁止携带宠物进入医院。

(20) 禁止未经医院相关部门许可的考察学习团队在我院拍照。

(21) 每天不少于四次对医院各区域进行全面的消防安全巡逻。

(22) 负责对医院水、电、电梯、氧气房等重点设备设施定点定时监控使用规范的安全巡逻。

(23) 负责对影响医院形象的行为进行制止。

第四章 双方权利和义务

第六条 甲方的权利和义务

1. 支持乙方依本合同约定范用进行的正常管理服务和合法经营活动。医护人员及患者共同维护环境

清洁卫生，尊重乙方员工的劳动付出，双方共同营造良好、卫生、和谐的工作环境。

2. 乙方人员服务期间在甲方使用的水、电费用由甲方承担，甲方为乙方服务人员提供一间办公室（办公桌、椅及文件柜等所有办公用品由乙方负责）、一间工具房、一间员工休息室（注：休息室仅供员工暂时休息，不得作为固定生活场所或作为其他用途）。

3. 协助乙方处理因后勤服务发生的相关纠纷。

4. 按时向乙方支付后勤服务费用。

5. 甲方指定由后勤科负责与乙方工作协调。

6. 甲方协助指导乙方对员工进行清洁消毒、职业防护、知识培训。

7. 乙方的工作人员存在以下情况的，甲方有权要求乙方更换工作人员：

（1）工作人员患有传染病的；

（2）工作人员态度恶劣、刁难、虐待他人或严重影响甲方正常工作及声誉的；

（3）工作人员给甲方或甲方客户造成巨大财产损失的；

（4）工作人员工作消极怠慢或提供不合格服务的；

（5）工作人员违法行为的；

（6）工作人员有违反国家法律法规及相关条例的情况。

8. 除本合同条款约定的情况外，甲方不干涉乙方招工、用工管理，乙方派驻的工作人员必须具备相应管理能力和良好品德，24 小时保持通讯畅通并及时回应。甲方对于乙方派驻的工作人员存在不能履行工作职责、多次或严重违规等情况的，有权要求乙方更换工作人员，乙方应及时对相应工作人员予以更换。

9. 甲方有权对乙方的服务进行监督，乙方必须服从甲方的各种管理规定。

第七条 乙方的权利和义务

1. 乙方在签订合同生效之日前 5 天提前进场做好移交接手进驻准备，并在 10 天内完成移交工作，工作移交完毕后进入正常后勤服务工作。

2. 依照有关规定和本合同约定，制定后勤服务制度，对物业及其环境进行管理。

3. 依照本合同约定向甲方收取后勤服务费。

4. 建立后勤服务项目的管理档案。

5. 乙方承诺教育员工文明服务、安全操作，定期对员工进行专业知识、劳动安全培训和职业道德教育。

6. 乙方有义务自觉维护医院的良好形象，乙方有义务协助医院完成突发性任务，突击性任务产生的加班费用由甲方支付，具体费用由双方协商而定。

7. 乙方应主动保持与甲方的良好联系和沟通，定期向甲方递交后勤服务月度、年度的工作计划和总

结，随时接受甲方的督导和检查，不断改进服务手段，提高服务水平。

8. 在合作期间，乙方积极配合甲方的各种迎检、大型活动等工作、由此产生的额外费用由甲方负责。

9. 在合作期间，如上级相关主管部门检查需要，需提供乙方物业人员各岗位的健康体检证明或报告的，乙方无条件安排相关人员配合体检，费用由乙方负责。

10. 乙方必须与员工签订劳动合同并办理社保。乙方必须要负责工作人员的安全管理，因乙方的原因导致人员发生的工伤、伤亡、火灾、人员感染等一切安全事故，责任由乙方承担，所产生的一切损失全部由乙方负责。

11. 在服务的职责范围内，乙方工作人员必须尊重甲方的意见，听从指挥，不得影响正常工作。如有分歧，及时联系甲方主管部门进行协调。

12. 乙方应对员工进行清洁消毒、职业防护的强制培训，并由甲方协助指导。

第五章 后勤社会化服务质量

第八条 乙方须按下列约定，实现甲方后勤服务目标：

_____。

第六章 服务费用

第九条 服务费用支付方式：

1. 付款方式：本项目无预付款。供应商所提交的服务经采购人书面验收合格并收到供应商出具的增值税发票（每月履约结束后）、请款函等凭证后 10 个工作日内支付上月合同款。

2. 服务费用应包含以下内容，包括：

（1）本次招标所需提供的服务价格；

（2）必要的保险、人工费用和各项税金；

（3）包含日常工具材料：拖把、扫把、厕所刷、地刷、高处除尘扫、百洁布、毛巾、钢丝球、毛刷、喷壶、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、洗衣房洗涤剂（液），不包含消毒水（片）。

3. 合同期如遇国家政策调整当地最低工资标准或社保缴费基数增加时，自增加之日起，按当地基本工资或社保缴费基数增长的差额及增长部分相应的税金增加服务费用。

4. 在合同期间，如甲方增加工作区域或工作量，现有人员岗位配置无法满足工作要求时，双方商定人员配置及产生的相关服务费用。

5. 甲方无偿向乙方提供办公用房给乙方作为后勤服务用房。

6. 医院内域内的水、电费由甲方据实承担。

第十条 乙方对甲方的后勤服务共用设备、设施的维修、养护所产生的费用由乙方据实承担。

第七章 奖惩措施

第十一条 乙方在后勤服务管理的过程中，出现管理过失造成的事件，甲方和乙方通过平等协商，按事件的轻重酌情进行经济处罚，由甲方在服务管理费中扣除。

第八章 违约责任

第十二条 甲乙双方任何一方擅自中止本协议的，视为违约。

第十三条 甲乙双方任何一方严重违约，另一方有权提出终止本协议。

第十四条 因乙方失职造成甲方的损失或乙方服务不符合本协议的约定，甲方认为需要解除合同的，甲方可解除合同，所造成的一切责任和损失由乙方独立承担。

第十五条 乙方发生违约后，在收到甲方书面通知 10 日内仍不能采取有效的补救措施及行动的，每延期一天，甲方扣除付款额的 1% 的违约金，因此所造成的其他合理损失，全部由乙方负责。乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权按合同违约处理，并上报财政监督管理部门，并有权要求乙方按合同金额总数的 30% 予以赔偿。

第十六条 甲方不履行本协议，或超出本协议约定及双方商定的标准对乙方提出要求，或严重干涉乙方正常工作，致使乙方无法完成正常工作的，视为甲方违约。

第十七条 甲方无正当理由超过约定时间 10 个工作日仍未向乙方支付服务费的，除应按每日 1% 的违约金外，超过应付费用到月底的，乙方可以停止对甲方的后勤服务并有权单方解除本合同。由此造成的损失由甲方承担。

第十八条 如乙方因任何原因不完成当天的工作，甲方有权另请人员完成该项工作，因此产生的所有费用全部由乙方负责。

第十九条 乙方未盡管理责任导致损坏、损失的，应按责任比例相应承担费用。

第二十条 甲方违法、违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一个月内解决，逾期未解决的，甲方应承担相应的责任；乙方违法、违约，不履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的，甲方有权根据本合同和本项目招标文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

第二十一条 乙方在履行本合同中被病友投诉或被媒体以及其他传播途径曝光引起社会关注，直接或间接的影响甲方的声誉、名誉和社会评价下降或者有此可能时，甲方有权直接单方解除本合同，且单方解除合同书面通知到达即生效。若乙方存在违法、违约、违规或违背社会伦理道德等行为，需承担违约金人民币 10000 元，同时需通过相同或类似媒体及传播途径在相同或与影响相当范围内向社会公众澄清事实并恢复甲方的声誉、名誉和社会评价，有关费用由乙方自行承担，因此发生的一切责任和损失（包括但不限于双方损失及第三方损失）均由乙方承担，甲方不承担任何责任或损失。

第二十二条 考核办法

（一）甲方每月组织相关部门对乙方的管理与服务进行一次全面考核，按照考核细则《蒙山县人民医院环境卫生质量标准及考核评分细则》进行评分，结果作为评价物业服务的依据，并与物业服务费挂钩。总评分为 100 分，每月考核总分达到 85 分（即总分的 85%）的，按照合同约定全额支付合同款。总分低于 85 分的，每低 1 分扣 500 元。乙方因服务质量被投诉，经核查属实的每次投诉扣 1 分，一并计算入该月的扣分。

（二）对乙方实施的处罚，从应付服务费中扣除。

（三）对每次检查、抽查查出的问题，乙方均应在甲方或相关主管部门发出的书面整改（或口头）意见规定的期限内，完成整改工作。

（四）对乙方公司：

1. 乙方一年内累积三次考核不合格，则甲方有权终止合同。甲方若终止合同，需提前 30 日书面通知乙方，在甲方提出书面通知后的 30 日内，乙方仍须履行该合同，否则视为违约行为，若因此对甲方造成经济或名誉损失的，乙方要承担相应的责任和经济赔偿。

2. 乙方更换项目经理及项目主管，必须经甲方同意，且更换人员资历不得低于被更换人员，更换人员工作经验、业务能力及专业技术水平必须满足岗位工作要求，如未经甲方同意将按以下标准对乙方进行处罚：

①第一次更换项目经理 1000 元/人次，从第二次起更换项目经理 2000 元/人次；

②第一次更换项目主管 500 元/人次，从第二次起更换项目主管 1000 元/人次；

③乙方擅自聘用未经甲方同意的人员从事相关工作、签认相关材料，一经发现，甲方可视情节从合同款中扣 2000~20000 元/人次的违约金，并进行通报批评。

3. 乙方员工流失率不得超过 10%，特殊情况流失人员要尽快补足，甲方给一个月的时间整改，连续一个月无法补充人员满额，考核当月从合同付款中扣除 5 个人数的综合人均单价费用。

4. 乙方不得单方将合同转包第三方，如有违反，甲方有权终止合同，并有权要求乙方按合同金额总数的 30% 以予赔偿。

（五）对乙方员工：

1. 违反医院和科室规章制度的，经查实处罚乙方 500 元/次，情节严重的作辞退处理。

2. 不遵守工作规范及技术要求的，经查实发现处罚乙方 200 元/次。

3. 乙方人员在工作中与人吵架，态度恶劣者及其它影响医院工作和生活秩序的，经查实扣个人 300 元/次，情节严重的作辞退处理。

4. 接到服务电话后，乙方人员必须在 30 分钟内到达现场处理，未在规定时间内赶到现场的，处罚乙方 200 元/次。

第九章 附则

第二十三条 双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第二十四条 在本合同履行期间，如甲方要求乙方承担合同约定以外事项，则费用由双方另行商定。

第二十五条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第二十六条 凡因执行本合同而发生的或与本合同有关的一切争议，甲乙双方应友好协商解决，如协商未果，任何一方均有权诉请甲方所在地有管辖权的人民法院解决。

第二十七条 合同期满本合同自然终止。

第二十八条 本合同一式___份，甲、乙双方各持___份，采购代理机构_壹_份；本合同自双方签字盖章之日起生效。

甲方（签章）：

乙方（签章）：

代表人：

代表人：

联系电话：

联系电话：

日期： 年 月 日

日期： 年 月 日

第六章 投标文件格式

（投标文件封面格式）

投标文件

项目编号：

项目名称：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

一、资格证明文件格式

1. 资格证明文件封面格式

资格证明文件

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 资格证明文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录（部分格式后附）

投标人直接控股、管理关系信息表

投标人直接控股股东信息表

序号	直接控股股东名称	出资比例	身份证号码或者统一社会信用代码	备注
1				
2				
3				
.....				

注：

- 1. 直接控股股东：是指其出资额占有限责任公司资本总额百分之五十以上或者其持有的股份占股份有限公司股份总额百分之五十以上的股东；出资额或者持有股份的比例虽然不足百分之五十，但依其出资额或者持有的股份所享有的表决权已足以对股东会、股东大会的决议产生重大影响的股东。
- 2. 本表所指的控股关系仅限于直接控股关系，不包括间接的控股关系。公司实际控制人与公司之间的关系不属于本表所指的直接控股关系。
- 3. 投标人不存在直接控股股东的，则在“直接控股股东名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

年 月 日

投标人直接管理关系信息表

序号	直接管理关系单位名称	统一社会信用代码	备注
1			
2			
3			
.....			

注：

- 1. 管理关系：是指不具有出资持股关系的其他单位之间存在的管理与被管理关系，如一些上下级关系的事业单位和团体组织。
- 2. 本表所指的管理关系仅限于直接管理关系，不包括间接的管理关系。
- 3. 投标人不存在直接管理关系的，则在“直接管理关系单位名称”中填“无”。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

年 月 日

投标声明

（采购人名称）：

我方参加贵单位组织_____项目（项目编号：_____）的政府采购活动。我方在此郑重声明：

1. 我方参加本项目的政府采购活动前三年内在经营活动中没有重大违法记录（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），未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，完全符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的供应商资格条件，我方对此声明负全部法律责任。

2. 我方不是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、检测等服务的供应商。

3. 我方承诺符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定：

（一）具有独立承担民事责任的能力；

（二）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

（三）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；

（四）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

（五）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；

（六）法律、行政法规规定的其他条件。

4. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

特此承诺。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

年 月 日

注：如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方电子签章并由联合体各方法定代表人分别签字或盖章或电子签名，否则投标无效。

二、报价文件格式

1. 报价文件封面格式

报价文件

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 报价文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录（部分格式后附）

投标函

致：（采购人名称）

根据贵方 项目名称 （项目编号： ）的招标公告，签字代表 （姓名）
经正式授权并代表投标人 （投标人名称）提交投标文件。

据此函，我方宣布同意如下：

1. 我方已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。

2. 我方在投标之前已经完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。

3. 本投标有效期自投标截止之日起 日。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，我方将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 我方同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或者资料。

6. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。

7. 以上事项如有虚假或者隐瞒，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

8. 根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》第五十条要求对政府采购合同进行公告，但政府采购合同中涉及国家秘密、商业秘密的内容除外。我方就对本次投标文件进行注明如下：（两项内容中必须选择一项）

☐ 我方本次投标文件内容中未涉及商业秘密；

☐ 我方本次投标文件涉及商业秘密的内容有： ；

9. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址： 邮编：

电话： 传真：

投标人名称：

开户银行： 银行帐号：

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：

投标人（电子签章）：

年 月 日

开标一览表

项目名称：_____ 项目编号：_____

投标人名称：_____

单位：元

序号	标的的名称	服务内容及承诺	数量及单位	单价 (元/月)	投标报价	备注
1	蒙山县人民医院后勤 服务项目	按照《采购需求》 执行	36 个月			
投标报价总金额大写：人民币_____（¥_____）						

注：

1. 报价一经涂改，应在涂改处加盖投标人公章或者电子签章或者由法定代表人或者委托代理人签字（或者电子签名），否则其投标作无效标处理。
2. 如为联合体投标，“投标人名称”处必须列明联合体各方名称，并标注联合体牵头人名称，否则其投标作无效标处理。
3. 如为联合体投标，盖章处须加盖联合体各方电子签章，否则其投标作无效标处理。
4. 如有多分标，按分标分别提供开标一览表，否则投标无效。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

_____年____月____日

三、商务技术文件格式

1. 商务技术文件封面格式

商务技术文件

项目名称：

项目编号：

投标人名称：

投标人地址：

年 月 日

2. 商务技术文件目录

根据招标文件规定及投标人提供的材料自行编写目录（部分格式后附）

投标人参加本项目无围标串标行为的承诺函

一、我方承诺无下列相互串通投标的情形：

1. 不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；
2. 不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；
3. 不同的投标人的投标文件载明的项目管理员为同一个人；
4. 不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；
5. 不同投标人的投标文件相互混淆；
6. 不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人账户转出。

二、我方承诺无下列恶意串通的情形：

1. 投标人直接或者间接从采购人或者采购代理机构处获得其他投标人的相关信息并修改其投标文件或者投标文件；
2. 投标人按照采购人或者采购代理机构的授意撤换、修改投标文件或者投标文件；
3. 投标人之间协商报价、技术方案等投标文件或者投标文件的实质性内容；
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；
5. 投标人之间事先约定一致抬高或者压低投标报价，或者在招标项目中事先约定轮流以高价位或者低价位中标，或者事先约定由某一特定投标人中标，然后再参加投标；
6. 投标人之间商定部分投标人放弃参加政府采购活动或者放弃中标；
7. 投标人与采购人或者采购代理机构之间、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。

以上情形一经核查属实，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或者免除法律责任的辩解。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人（电子签章）：_____

_____年____月____日

法定代表人证明书

投标人名称：_____

地 址：_____

姓 名：_____性 别：_____

年 龄：_____职 务：_____

身份证号码：_____

系_____（投标人名称）_____的法定代表人。

特此证明。

附件：法定代表人有效身份证正反面复印件

投标人名称（电子签章）：_____

_____年____月____日

注：自然人投标的无需提供。

授权委托书（如有委托时）

致：（采购人名称）_____

我（姓名）_____系_____（投标人名称）_____的（☐法定代表人/☐负责人/☐自然人本人），现授权_____（姓名）_____以我方的名义参加_____项目的投标活动，并代表我方全权办理针对上述项目的所有采购程序和环节的具体事务和签署相关文件。

我方对委托代理人的签字或者电子签名事项负全部责任。

本授权书自签署之日起生效，在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。委托代理人在授权书有效期内签署的所有文件不因授权的撤销而失效。

委托代理人无转委托权，特此委托。

附：法定代表人身份证明及委托代理人有效身份证正反面复印件

委托代理人（签字或者电子签名）：_____

委托代理人身份证号码：_____

法定代表人（签字或盖章或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

年 月 日

注：

1. 法定代表人必须在授权委托书上签字或盖章或电子签名，委托代理人必须在授权委托书上签字或者电子签名，否则其投标作无效标处理。

2. 法人、其他组织投标时“我方”是指“我单位”，自然人投标时“我方”是指“本人”。

商务要求偏离表格式

项 目	招标文件商务要求	投标人的承诺	偏离说明
...			

- 注：
- 1. 说明：应对照招标文件“第三章 采购需求”中的商务要求逐条作出明确响应，并作出偏离说明。
 - 2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

年 月 日

服务需求偏离表格式

序号	标的的名称	招标文件服务需求	投标响应	偏离说明
1				
2				
3				
4				
...				

注：

- 1. 说明：应对照招标文件“第三章 采购需求”中的服务内容及要求作出明确响应，并作出偏离说明。
- 2. 投标人应根据自身的承诺，对照招标文件要求，在“偏离说明”中注明“正偏离”、“负偏离”或者“无偏离”。既不属于“正偏离”也不属于“负偏离”即为“无偏离”。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

日 期：_____

项目实施人员一览表格式

项目实施人员一览表

序号	姓名	职务	专业技术资格（职称）或者职业资格或者执业资格证或者其他证书	证书编号	参加本单位工作时间	劳动合同编号

- 注：
- 1. 投标人必须提供项目主任、领班个人身份证复印件、毕业证书复印件、资格证书复印件及投标截止时间前投标人为其缴纳近三个月的社保证明，并加盖投标人公章或电子签章，否则不计分。
 - 2. 投标人必须提供项目保安、消控岗人员的本人身份证复印件、相关的职业资格证书复印件及劳动合同（或服务协议书）复印件，并加盖投标人公章或电子签章，否则不计分。
 - 3. 拟投入人员及岗位配置最低需满足《采购需求》的人员配置要求，否则不计分。
 - 4. 在填写时，如本表格不适合投标人的实际情况，可根据本表格式自行制表填写。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

日 期：_____

投标人业绩证明材料

投标人业绩情况一览表格式：

序号	采购人名称	项目名称	合同金额 (万元)	采购人联系人 及联系电话

注：投标人根据评标标准具体要求附业绩证明材料。

法定代表人或者委托代理人（签字或电子签名）：_____

投标人名称（电子签章）：_____

日 期：_____

其他文书、文件格式

中小微企业划型标准

行业名称	指标名称	计量单位	中型	小型	微型
农、林、牧、渔	营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$50 \leq Y < 500$	$Y < 50$
工业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 40000$	$300 \leq Y < 2000$	$Y < 300$
建筑业	营业收入（Y）	万元	$6000 \leq Y < 80000$	$300 \leq Y < 6000$	$Y < 300$
	资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 80000$	$300 \leq Z < 5000$	$Z < 300$
批发业	从业人员（X）	人	$20 \leq X < 200$	$5 \leq X < 20$	$X < 5$
	营业收入（Y）	万元	$5000 \leq Y < 40000$	$1000 \leq Y < 5000$	$Y < 1000$
零售业	从业人员（X）	人	$50 \leq X < 300$	$10 \leq X < 50$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$500 \leq Y < 20000$	$100 \leq Y < 500$	$Y < 100$
交通运输业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$3000 \leq Y < 30000$	$200 \leq Y < 3000$	$Y < 200$
仓储业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 200$	$20 \leq X < 100$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
邮政业	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$20 \leq X < 300$	$X < 20$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 30000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
住宿业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
餐饮业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$2000 \leq Y < 10000$	$100 \leq Y < 2000$	$Y < 100$
信息传输业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 2000$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 100000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
软件和信息技术服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 10000$	$50 \leq Y < 1000$	$Y < 50$
房地产开发经营	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 200000$	$100 \leq Y < 1000$	$Y < 100$
	资产总额（Z）	万元	$5000 \leq Z < 10000$	$2000 \leq Y < 5000$	$Y < 2000$
物业管理	从业人员（X）	人	$300 \leq X < 1000$	$100 \leq X < 300$	$X < 100$
	营业收入（Y）	万元	$1000 \leq Y < 5000$	$500 \leq Y < 1000$	$Y < 500$
租赁和商务服务业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$
	资产总额（Z）	万元	$8000 \leq Z < 120000$	$100 \leq Z < 8000$	$Y < 100$
其他未列明行业	从业人员（X）	人	$100 \leq X < 300$	$10 \leq X < 100$	$X < 10$

说明：上述标准参照《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号），大型、中型和小型企业须同时满足所列指标的下限，否则下划一档；微型企业只须满足所列指标中的一项即可。

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，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（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，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（电子签章）：_____

日 期： 年 月 日

注：享受《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定的中小企业扶持政策的，采购人、采购代理机构应当随中标结果公开中标供应商的《中小企业声明函》。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。

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____（单位名称）____的____（项目名称）____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（电子签章）：_____

日 期： 年 月 日

注：请根据自己的真实情况出具《残疾人福利性单位声明函》。依法享受中小企业优惠政策的，采购人或者采购代理机构在公告中标结果时，同时公告其《残疾人福利性单位声明函》，接受社会监督。

质疑函（格式）

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：_____

授权代表：_____

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：_____

采购人名称：_____

质疑事项：

☐ 招标文件 招标文件获取日期：_____

☐ 招标过程

☐ 中标结果

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：

说明：

1. 供应商提出质疑时，应提交质疑函和必要的证明材料。
2. 质疑供应商若委托代理人进行质疑的，质疑函应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由质疑供应商签署的授权委托书。授权委托书应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。
3. 质疑函的质疑事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。
4. 质疑函的质疑请求应与质疑事项相关。
5. 质疑供应商为法人或者其他组织的，质疑函应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。

投诉书（格式）

一、投诉相关主体基本情况

投标人：_____

地址：_____ 邮编：_____

法定代表人/主要负责人：_____

联系电话：_____

授权代表：_____ 联系电话：_____

地址：_____

邮编：_____

被投诉人 1：

地址：_____

邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

被投诉人 2：

.....

相关供应商：_____

地址：_____ 邮编：_____

联系人：_____ 联系电话：_____

二、投诉项目基本情况

招标项目的名称：_____

招标项目的编号：_____

采购人名称：_____

代理机构名称：_____

招标文件公告：是/否公告期限：_____

中标结果公告：是/否公告期限：_____

三、质疑基本情况

投诉人于_____年____月____日，向_____提出质疑，质疑事项为：

____采购人/代理机构____于____年____月____日，就质疑事项作出了答复/没有在法定期限内作

出答复。

四、投诉事项具体内容

投诉事项 1: _____

事实依据: _____

法律依据: _____

投诉事项 2

.....

五、与投诉事项相关的投诉请求：

请求: _____

签字（签章）：

公章：

日期：

说明：

1. 投诉人提起投诉时，应当提交投诉书和必要的证明材料，并按照被投诉人和与投诉事项有关的供应商数量提供投诉书副本。

2. 投诉人若委托代理人进行投诉的，投诉书应按要求列明“授权代表”的有关内容，并在附件中提交由投诉人签署的授权委托书。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。

3. 投诉书应简要列明质疑事项，质疑函、质疑答复等作为附件材料提供。

4. 投诉书的投诉事项应具体、明确，并有必要的事实依据和法律依据。

5. 投诉书的投诉请求应与投诉事项相关。

6. 投诉人为法人或者其他组织的，投诉书应由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。