

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称: 广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购

合同编号: GXZC2025-C3-001535-CGZX

采购单位（甲方）: 广西壮族自治区荣誉军人康复医院

住 所: 柳州市荣军路 181 号

供 应 商（乙方） 广西新日物业服务有限责任公司

住 所: _____

签订合同地点: 柳州市荣军路 181 号

签订合同时间: 2025 年 7 月 10 日

合同使用说明: 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定, 按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商竞争性磋商响应文件及其承诺, 甲乙双方签订本合同。

合 同 书

甲方：广西壮族自治区荣誉军人康复医院

乙方：广西新日物业服务有限责任公司

根据国家和地方政府有关物业管理的法律、法规和政策规定，甲、乙双方本着自愿、平等原则，就服务事宜充分协商一致，特签订本合同，以资信守履行。

第一条 甲方聘请乙方为广西壮族自治区荣誉军人康复医院使用人提供物业管理服务。

第二条 服务区域基本情况如下：

具体管理范围及构成细目见本项目采购文件中第三章《采购需求》的相关内容。

第三条 乙方提供的管理服务包括以下内容：

（一）广西壮族自治区荣誉军人康复医院保安、消防监控、保洁等综合等物业管理服务；

（二）_____；

（三）具体服务内容包含采购文件的《采购需求》、采购文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容；

第四条 乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的服务质量要求及乙方在采购文件中的承诺执行。

本合同约定的服务质量要求见本项目采购文件中《采购需求》。

第五条 合同金额：壹佰贰拾肆万捌仟元整（¥1248000.00），服务期：壹年，2025年7月15日至2026年7月14日。

付款方式：每季度支付物业服务一次，每次付款金额为合同款的四分之一。

第六条 甲方权利义务

（一）审定乙方管理服务方案和工作计划，听取乙方管理情况报告，监督检查乙方各项方案和计划的实施；

（二）协调、处理本合同生效前发生的遗留问题；

（三）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第七条 乙方权利义务

（一）按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划，全面履行本项目招标文件中规定的成交人应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容，每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况；

（二）法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第八条 违约责任

（一）乙方未尽管理责任导致损坏、损失的，应按责任比例相应承担费用；除招标文件中《招标项目需求》明确约定的违约责任、合同解除的情形外。乙方出现其他未能履行合同或不符合招标约定要求，甲方有权书面敦促乙方整改，乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，甲方有权书面通知乙方解除服务合同，且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时，乙方应向甲方支付3个月物业管理费总和的违约金，并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

（二）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。

（三）任何一方违约解除合同或因违约被解除合同的，应向对方支付共为 3 个月的物业管理费总和的违约金；

（四）守约方在履行本合同过程中向违约方主张权利的，因此产生的诉讼费、律师费等费用由违约方承担。

第九条 双方在履行本合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，按合同事先约定的条款，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十条 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可顺延，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并提供有关权威机构出具的证明。

不可抗力事件延续 120 天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

因不可抗力导致合同无法履行的，双方互不承担违约责任。

第十一条 本合同附件为合同有效组成部分。凡本合同及附件未规定的事宜以及合同词语，均以有关法律、法规、政策规定为准。

第十二条 本合同未尽事宜由甲、乙双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 合同各方一致确认协议中记载的各方通讯地址和联系方式为各方履行本合同、解决本争议时接收其他方商业文件信函或司法机关（法院、仲裁机构）诉讼、仲裁文书的地址和联系方式。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议裁决时止，除非各方依下款告知变更。

（一）任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应提前五个工作日向合同其他方或司法机关送交书面变更告知书（若争议已经进入司法程序解决）。

（二）合同各方均承诺：上述确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼文书送达不能的法律后果由自己承担。

（三）合同各方均明知：因各方提供或者确认的送达地址和联系方式不准确、或者送达地址变更后未及时依程序告知对方和司法机关、或者当事人和指定接收人拒绝签收等原因，导致诉讼文书未能被当事人实际接收，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日；直接送达的，送达人当场在送达回证上记明情况之日视为送达之日。

第十四条 本合同一式五份，具有同等法律效力。广西壮族自治区政府采购中心一份，甲方三份，乙方一份。

本合同甲乙双方签字盖章后生效，自签订之日起七个工作日内，采购人应当将合同副本报广西区财政厅政府采购监督管理处备案。

甲方（章） 年 月 日	乙方（章） 年 月 日
通讯地址：柳州市荣军路 181 号	通讯地址：

法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人
电话：0772-3839700	电话：
电子邮箱：	电子邮箱：
开户银行：	开户银行：
账号：	账号：
邮政编码：	邮政编码：
经办人： 年 月 日	

广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业采购需求

一、项目概况

医院保安、消防监控、保洁等综合等物业管理服务，具体见各项目的介绍。

二、服务质量要求：见各服务内容的具体要求。

三、服务期限：壹年。

四、服务承包方式：采用费用总包干制。包含全部人工费、税费、材料费（含生活垃圾袋）、清洁用品（消毒液）、工具耗材等。医疗垃圾袋和利器盒由医院负责提供。

五、各岗位服务要求及服务标准

协管服务

（一）保安员各岗位工作内容：

1. 医院大门口：主要负责医院院区的车辆、人员管理，以及物品的出入管理，严格按医院院区管理规定执行。

2. 病区门岗：落实探视制度，打击违纪违法行为。

3. 巡逻岗

（1）室外要求每小时巡逻一次。

（2）要求不间断对管辖区域巡视，及时纠正违规违纪行为。

（3）要求门诊开诊期间不间断巡逻，夜间每2小时巡逻一次。

（4）住院大楼内治安巡逻每2小时巡逻一次，消防巡查每天巡查3次以上。

（二）保安员服务标准要求

1. 服务总体要求

（1）对在医院范围内发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止，保证医院员工及财产、患者和家属人身财物的安全。

（2）装备配置：每个执勤岗位配备对讲机一部、头盔一顶、伸缩警棍或橡胶棒一根。

（3）上岗要求：统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序,防范失火、失盗、破坏等事故发生,对各种突发事件能及时处理、控制局面,为医院提供安全的工作环境。

（4）培训要求：每年至少开展一次应急演练。

（5）保安员数量要满足医院协管要求，年龄结构合理，派驻的人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。

（6）配合医院检查，达到医院标准要求。

（7）完成医院临时要求的其他工作。

2. 保安员的要求

（1）身体条件：身体健康，男性身高原则在165cm以上，视力正常，五官端正，仪表大方，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，无不良社会记录等，年龄18—55岁之间，须持有保安证。

（2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。

（3）文化条件：具备初中及以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。

3. 各岗位具体保安员服务要求

（1）门诊、急诊巡逻岗工作职责和标准：

①严禁车辆乱停乱放在门诊前广场，严禁车辆占用消防通道和急救通道停车，确保医院大门整洁、畅通；对医院救护车位（应急车位）进行管理，严禁任何无关车辆占用救护车位停车；

②对就诊患者（家属）进行必要的引导和帮助；

③日常秩序维护、巡逻，处理紧急医疗纠纷、威胁医护人员安全等情况，做好控烟工作，制止和监督一切人员在室内任何地方、角落及非吸烟区吸烟，保持急诊前急救通道畅通；

④另防止散发医疗广告和推销药品人员出入。

（2）消防监控室岗工作职责：

消防监控室消防设施操作员具有四级/中级工资资格证书，每天值班8小时，熟悉监控系统的操作，对监控设备进行日常维护保养，确保设备的正常运行，实时对监控区域进行监视，发现异常情况和重大事件及时报告，并采取有效措施妥善处理。认真填写值班记录，做到内容详实，数据客观准确，不得涂改。严格遵守保密规定，确保医院秘密和病人隐私，不得擅自拆卸、挪用或停用监控设备。

4. 服务管理

①医院保卫科是协管服务工作监管第一责任部门。

②保安公司制订的管理方案及人员情况报医院管理部门备案。

③医院有权对保安员的工作进行检查、督促、并按医院保安员管理规定对人员进行管理，对不称职的保安提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，医院有权要求更换保安人员。

医院保洁服务

（一）、服务内容：

1、各岗位工作内容. 门诊部

序号	工 作 内 容	频 次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每日2次
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每月1次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每周3次

6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、地面、）冲洗、擦拭、消毒	每日1次
7	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、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每月2次
8	治疗室的卫生	每日2次
9	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每月2次
10	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月1次
11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每周2次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
13	室外玻璃、防滑地垫	每月1次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘	每月1次
15	灯具、烟感、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月1次
16	虫网、蜘蛛网	周周1次
17	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
18	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
19	垃圾清运	每日2次

2. 手术室和ICU

序 号	工 作 内 容	频 次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次
2	区域内楼道扫尘（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	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕）冲洗、擦拭、消毒	每日1次
6	区域内门门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每周1次
7	微波炉、氧气管表面的清洗或擦拭	每日1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
8	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每月1次

9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次
11	清洗区域内拖把清洗、消毒	随 时
12	虫网、蜘蛛网清理	每周1次
13	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
14	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
15	垃圾清运	每日2次

3. 住院部各病区（含病房内卫生清洁）

序号	工 作 内 容	频 次
1	收集区域公共区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日1次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
5	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1次
6	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
7	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘	每月2次
8	治疗室的卫生	随 时
9	虫网、蜘蛛网清理	每周1次
10	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
11	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
12	垃圾清运	每日2次

4. 行政办公区及后勤办公楼

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日1次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
6	区域内门门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、	每周1次

	接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	
7	玻璃	每月2次
8	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
9	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
10	值班室卫生	每日1次
11	虫网、蜘蛛网清理	每周1次

5. 会议室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日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、地面）、 擦拭、消毒	
7	区域内门、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每月1次
8	玻璃	每月1次
9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周1次
11	虫网、蜘蛛网清理	随时

6. 地面、道路、场地、绿化及公共区域

序号	工作内容	频次
1	院内所有地面、场地	每日1次（随时保持干净）
2	院内所有道路	
3	院内所有绿化区域	
4	食堂二楼会议室、室内球馆及更衣室、足球场	每周一次
5	院内所有绿化区域（修剪草、木、花、拔杂草）	每月1次
6	康复综合大楼地下停车场及步梯	每月1次

7. 康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚

序号	工作内容	频次
1	康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚	每季度1次（随时保持干净）

8. 消防监控室

序号	工作内容	要求
1	医院消防监控室消防设施操作员值班	每天8小时在岗值班

9. 医院遗体转运暂存间管理

序号	工作内容	要求
1	负责管理医院遗体转运暂存间及转运暂存间工作人员岗位工作	随时待岗，接到电话后20分钟到岗

（二）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）隙角落无垃圾。
- （2）墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。
- （3）按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。
- （4）各通道门：无尘土、污迹、印迹。
- （5）天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。
- （6）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，无散落垃圾。
- （7）地脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。
- （8）开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。
- （9）安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。
- （10）候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- （11）指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。

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：无印迹、污垢，光亮、洁净。
- （5）洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢，
- （6）镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。
- （7）大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹（黄迹）、无污、喷水嘴应洁净。
- （8）墙面：无尘土、污迹。

（9）顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。

（10）隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

3. 楼梯、电梯保洁

（1）地面：无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

（2）墙面：无尘土、无污迹。

（3）楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网、通道内墙面无蜘蛛网，每天擦拭消毒，楼道内无堆积杂物。

（4）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）地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。

（2）值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。

5. 院内所有地面、道路、场地、绿化美化等保洁

（1）地面、道路、场地、绿化带：无树叶、烟头、及垃圾杂物，每天清洁一到二次，随时维护、保持清洁卫生。

（2）绿化区域：定期修剪绿化草、木，保持清洁卫生，无杂草。

（3）室内球馆及更衣间：无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

（4）足球场：无树叶、烟头、及垃圾杂物，保持清洁卫生。

（三）、物业管理保洁区域：

（1）医疗康复综合大楼1至15楼及地下室包括楼顶。

（2）慢性病科（1号）楼1至5楼包括楼顶。

（3）住院综合（2号）楼1至7楼包括楼顶。

（4）老年公寓（3号）楼1至11楼及地下室包括楼顶。

（5）中医门诊、口腔科门诊。

（6）后勤办公楼。

（7）室内球馆及更衣室、室外篮球场、足球场等场地。

（8）院内所有地面（道路、绿化区域、场地等）

（四）遗体转运暂存间管理：

（1）熟悉医院《遗体转运暂存间管理制度》，负责遗体转运暂存间的管理。

（2）熟悉医院《遗体转运暂存间工作人员岗位职责》要求，严格落实工作内容。

六、监督管理：

医院不定期按采购文件及供应商响应文件的服务内容、标准、质量要求进行检查，发现问题提出整改，成交人收到通知并在2日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，医院有权扣除当月物业费的10%；若成交人整改3次不合格或拒绝整改的医院有权单方面解除合同。

七、人员配置：

1. 项目主任1人；保安主管1人；消防设施操作员1名，具有四级/中级工资资格证书；保安员不少于8

人；保洁员不少于19人；遗体转运工作人员1人。

2. 全职人员工资（不算加班工资）不得低于服务地最低工资标准，并办理“社保”。

八、门卫、保安员负责医院停车收费系统管理，每月按时将收到的停车费上缴医院财务科，不得截留。

九、现场踏勘：建议有意向的供应商，进行现场踏勘，向业主了解项目具体情况，以提供切合实际的管理服务方案。现场勘查联系人：

十、本项目物业服务采购预算：125 万元。报价超过预算无效。

十一、付款方式：每季度支付物业服务一次，每次付款金额为合同款的四分之一。

十二、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。

第一章 磋商书

磋商书

广西壮族自治区政府采购中心：

依据贵方 广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购
/GXZC2024-C3-001535-CGZX（项目名称/项目编号）项目政府采购的磋商采购
文件，我方 李菲菲/市场专员（姓名和职务）经正式授权并代表本单位 广西
新日物业服务有限责任公司、南宁市青秀区新民路3号永嘉大厦C栋1505号（供
应商名称、地址）提交下述竞争性磋商响应文件（价格文件、商务技术文件）。

1. 报价表；
2. 商务、技术响应、偏离情况说明表；
3. 资格证明文件；
4. 按竞争性磋商文件供应商须知和采购需求提供的有关文件；

在此，授权代表宣布同意如下：

1. 将按竞争性磋商文件的约定履行合同责任和义务；
2. 已详细审查全部竞争性磋商文件，包括（补遗文件）（如果有的话）；
3. 同意提供按照贵方可能要求的与其磋商有关的一切数据或资料；
4. 与本磋商有关的一切正式往来信函请寄：

开户银行：中国工商银行股份有限公司南宁市南湖支行

账号/行号：2102110009300064418

电话/传真：0771-5612209

电子函件：

日期：2025 年 6 月 26 日

法定代表人(负责人)或委托代理人（被授权人）签字：李菲菲

供应商名称（盖章）：广西新日物业服务有限责任公司

第二章 商务、技术响应、偏离情况说明表

商务、技术响应、偏离情况说明表

项目名称: 广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购

项目编号: GXZC2025-C3-001535-CGZX

序号	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件具体响应	响应/偏离	说明
商务部分				
1	二、服务质量要求：见各服务内容的具体要求。	<u>我公司已知悉本项目“二、服务质量要求”全部内容,并承诺完全响应:</u> 二、服务质量要求：见各服务内容的具体要求。 详见技术部分，第2条“五、各岗位服务要求及服务标准”中明确的具体要求。	响应 无偏离	
2	三、项目服务期限：壹年。	<u>我公司已知悉本项目“三、项目服务期限”全部内容,并承诺完全响应:</u> 三、项目服务期限：壹年。	响应 无偏离	
3	四、服务承包方式：采用费用总包干制。包含全部人工费、税费、材料费（含生活垃圾袋）、清洁用品(消毒液)、工具耗材等。医疗垃圾袋和利器盒由医院负责提供。	<u>我公司已知悉本项目“四、服务承包方式:”全部内容,并承诺完全响应:</u> 四、服务承包方式：采用费用总包干制。包含全部人工费、税费、材料费（含生活垃圾袋）、清洁用品(消毒液)、工具耗材等。医疗垃圾袋和利器盒由医院负责提供。	响应 无偏离	

4	六、监督管理：医院不定期按采购文件及供应商响应文件的服务内容、标准、质量要求进行检查，发现问题提出整改，成交人收到通知并在2日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，医院有权扣除当月物业费的10%；若成交人整改3次不合格或拒绝整改的医院有权单方面解除合同。	<u>我公司已知悉本项目“六、监督管理”全部内容，并承诺完全响应：</u> 六、监督管理：医院不定期按采购文件及我公司响应文件的服务内容、标准、质量要求进行检查，发现问题提出整改，我公司收到通知并在2日内给予书面答复并进行整改，逾期未整改或整改不合格的，医院有权扣除当月物业费的10%；若我公司整改3次不合格或拒绝整改的医院有权单方面解除合同。	响应 无偏离	
5	七、人员配置：1. 项目主任1人；保安主管1人；消防设施操作员1名，具有四级/中级工资资格证书；保安员不少于8人；保洁员不少于19人；遗体转运工作人员1人。 2. 全职人员工资（不算加班工资）不得低于服务地最低工资标准，并办理“社保”。	<u>我公司已知悉本项目“七、人员配置”全部内容，并承诺完全响应：</u> 七、人员配置：1. 项目主任1人；保安主管1人；消防设施操作员1名，具有四级/中级工资资格证书；保安员不少于8人；保洁员不少于19人；遗体转运工作人员1人。 2. 全职人员工资（不算加班工资）不得低于服务地最低工资标准，并办理“社保”。	响应 无偏离	
6	八、门卫、保安员负责医院停车收费系统管理，每月按时将收到的停车费上缴医院财务科，不得截留。	<u>我公司已知悉本项目“八、门卫、保安员负责医院停车收费系统管理”全部内容，并承诺完全响应：</u> 八、门卫、保安员负责医院停车收费系统管理，每月按时将收到的停车费上缴医院财务科，不得截留。	响应 无偏离	

7	九、现场踏勘：建议有意向的供应商，进行现场踏勘，向业主了解项目具体情况，以提供切合实际的管理服务方案。现场勘查联系人：	<u>我公司已知悉本项目“九、现场踏勘”全部内容，并承诺完全响应：</u> 九、现场踏勘：建议有意向的供应商，进行现场踏勘，向业主了解项目具体情况，以提供切合实际的管理服务方案。现场勘查联系人：	响应 无偏离	
8	十、本项目物业服务采购预算：125万元。报价超过预算无效。	<u>我公司已知悉本项目“十、物业服务采购预算”全部内容，并承诺完全响应：</u> 十、本项目物业服务采购预算：125万元。报价超过预算无效。	响应 无偏离	
9	十一、付款方式：每季度支付物业服务一次，每次付款金额为合同款的四分之一。	<u>我公司已知悉本项目“十一、付款方式”全部内容，并承诺完全响应：</u> 十一、付款方式：每季度支付物业服务一次，每次付款金额为合同款的四分之一。	响应 无偏离	
10	十二、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。	<u>我公司已知悉本项目“十二、中小企业划分标准”全部内容，并承诺完全响应：</u> 十二、本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业为物业管理行业。	响应 无偏离	
技术部分				
1		<u>我公司已知悉本项目“一、项目概</u>	响应	

	一、项目概况：医院保安、消防监控、保洁等综合等物业管理服务，具体见各项目的介绍。	<u>况”全部内容，并承诺完全响应：</u> 一、项目概况：医院保安、消防监控、保洁等综合等物业管理服务，具体见各项目的介绍。	无偏离	
2	五、各岗位服务要求及服务标准 协管服务 （一）保安员各岗位工作内容： 1. 医院大门口：主要负责医院院区的车辆、人员管理，以及物品的出入管理，严格按医院院区管理规定执行。 2. 病区门岗：落实探视制度，打击违纪违法行为。 3. 巡逻岗 （1）室外要求每小时巡逻一次。 （2）要求不间断对管辖区域巡视，及时纠正违规违纪行为。 （3）要求门诊开诊期间不间断巡逻，夜间每 2 小时巡逻一次。 （4）住院大楼内治安巡逻每 2 小时巡逻一次，消防巡查每天巡查 3 次以上。 （二）保安员服务标准要求 1. 服务总体要求	<u>我公司已知悉本项目“五、各岗位服务要求及服务标准”全部内容，并承诺完全响应：</u> 五、各岗位服务要求及服务标准 协管服务 （一）保安员各岗位工作内容： 1. 医院大门口：主要负责医院院区的车辆、人员管理，以及物品的出入管理，严格按医院院区管理规定执行。 严把大门安全关，严格实行进入广西壮族自治区荣誉军人康复医院的人、车检查，严禁衣冠不整携带违禁物品进入。 2. 病区门岗：落实探视制度，打击违纪违法行为。 3. 巡逻岗 （1）室外要求每小时巡逻一次。 （2）要求不间断对管辖区域巡视，及时纠正违规违纪行为。 （3）要求门诊开诊期间不间断巡逻，夜间每 2 小时巡逻一次。 （4）住院大楼内治安巡逻每 2 小时巡逻一次，消防巡查每天巡查 3 次以上。 （二）保安员服务标准要求 1. 服务总体要求	响应 正偏离 响应 无偏离	

2	(1) 对在医院范围内发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止, 保证医院员工及财产、患者和家属人身财物的安全。 (2) 装备配置: 每个执勤岗位配备对讲机一部、头盔一顶、伸缩警棍或橡胶棒一根。 (3) 上岗要求: 统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备, 熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序, 防范失火、失盗、破坏等事故发生, 对各种突发事件能及时处理、控制局面, 为医院提供安全的工作环境。 (4) 培训要求: 每年至少开展一次应急演练。 (5) 保安员数量要满足医院协管要求, 年龄结构合理, 派驻的人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。 (6) 配合医院检查, 达到医院标准要求。 (7) 完成医院临时要求的其他工作。	(1) 对在医院范围内发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止, 保证医院员工及财产、患者和家属人身财物的安全。 (2) 装备配置: 每个执勤岗位配备对讲机一部、头盔一顶、伸缩警棍或橡胶棒一根。 (3) 上岗要求: 统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备, 熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类刑事、治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序, 防范失火、失盗、破坏等事故发生, 对各种突发事件能及时处理、控制局面, 为医院提供安全的工作环境。 (4) 培训要求: 每年至少开展一次应急演练。 (5) 保安员数量要满足医院协管要求, 年龄结构合理, 派驻的人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。 (6) 配合医院检查, 达到医院标准要求。 (7) 完成医院临时要求的其他工作。 (8) 严格执行交接班制度, 接班人员提前 10 分钟到岗, 做好交接班记录, 做到交班三清, 即本班情况清、交接问题清、物品器械清。 (9) 保安员每月不少于一次业务培训。	响应 无偏离 响应 正偏离	
---	--	--	-------------------------------------	--

2	2. 保安员的要求 （1）身体条件：身体健康，男性身高原则在 165cm 以上，视力正常，五官端正，仪表大方，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，无不良社会记录等，年龄 18—55 岁之间，须持有保安证。 （2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。 （3）文化条件：具备初中及以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。 3. 各岗位具体保安员服务要求 （1）门诊、急诊巡逻岗工作职责和标准： ①严禁车辆乱停乱放在门诊前广场，严禁车辆占用消防通道和急救通道停车，确保医院大门整洁、畅通；对医院救护车位（应急车位）进行管理，严禁任何无关车辆占用救护车位停车； ②对就诊患者（家属）进行必要的引导和帮助；	2. 保安员的要求 （1）身体条件：身体健康，男性身高原则在 165cm 以上，视力正常，五官端正，仪表大方，无传染性、肝、肾、心脏、心血管等严重疾病，无不良社会记录等，年龄 18—55 岁之间，须持有保安证。 （2）政治素质：尊重领导和服务对象，服从安排，听从指挥，无违法犯罪记录，爱岗敬业，恪尽职守，遵纪守法，文明执勤，礼貌待人，敢于同违法犯罪现象作斗争。 （3）文化条件：具备初中及以上文化，具备良好的语言表达及沟通协调能力。 （4）所有保安员均持有《保安证》、具备初中及以上文化，其中 3 人具备大专学历，4 人具备中专学历。 （5）服从指挥，具备相关工作经验。 3. 各岗位具体保安员服务要求 （1）门诊、急诊巡逻岗工作职责和标准： ①严禁车辆乱停乱放在门诊前广场，严禁车辆占用消防通道和急救通道停车，确保医院大门整洁、畅通；对医院救护车位（应急车位）进行管理，严禁任何无关车辆占用救护车位停车； ②对就诊患者（家属）进行必要的引导和帮助；	响应 无偏离 响应 正偏离	
---	--	---	--	--

2	③日常秩序维护、巡逻，处理紧急医疗纠纷、威胁医护人员安全等情况，做好控烟工作，制止和监督一切人员在室内任何地方、角落及非吸烟区吸烟，保持急诊前急救通道畅通； ④另防止散发医疗广告和推销药品人员出入。 （2）消防监控室岗工作职责： 消防监控室消防设施操作员具有四级/中级工资资格证书，每天值班8小时，熟悉监控系统的操作，对监控设备进行日常维护保养，确保设备的正常运行，实时对监控区域进行监视，发现异常情况和重大事件及时报告，并采取有效措施妥善处理。认真填写值班记录，做到内容详实，数据客观准确，不得涂改。严格遵守保密规定，确保医院秘密和病人隐私，不得擅自拆卸、挪用或停用监控设备。 4. 服务管理 ①医院保卫科是协管服务工作监管第一责任部门。 ②保安公司制订的管理方案及人员情况报医院管理部门备案。 ③医院有权对保安员的工作进行检查、督促、并按医院保安员管理规定对人员进行管理，对不称职的保安提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，医院有权要求更换保安人员。 医院保洁服务	③日常秩序维护、巡逻，处理紧急医疗纠纷、威胁医护人员安全等情况，做好控烟工作，制止和监督一切人员在室内任何地方、角落及非吸烟区吸烟，保持急诊前急救通道畅通； ④另防止散发医疗广告和推销药品人员出入。 （2）消防监控室岗工作职责： 消防监控室消防设施操作员具有四级/中级工资资格证书，每天值班8小时，熟悉监控系统的操作，对监控设备进行日常维护保养，确保设备的正常运行，实时对监控区域进行监视，发现异常情况和重大事件及时报告，并采取有效措施妥善处理。认真填写值班记录，做到内容详实，数据客观准确，不得涂改。严格遵守保密规定，确保医院秘密和病人隐私，不得擅自拆卸、挪用或停用监控设备。 4. 服务管理 ①医院保卫科是协管服务工作监管第一责任部门。 ②保安公司制订的管理方案及人员情况报医院管理部门备案。 ③医院有权对保安员的工作进行检查、督促、并按医院保安员管理规定对人员进行管理，对不称职的保安提出批评、教育及经济处罚，屡教不改者，医院有权要求更换保安人员。 医院保洁服务	响应 无偏离	
---	--	--	-------------------	--

2	（一）、服务内容： 1、各岗位工作内容. 门诊部			（一）、服务内容： 1、各岗位工作内容. 门诊部			响应 无偏离	
	序号	工 作 内 容	频 次	序号	工 作 内 容	频 次		
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每 日 2 次	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过四分之三）	每 日 2 次		
	2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每 日 2 次	2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每 日 2 次		
	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每 日 1 次	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每 日 1 次		
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每 月 1 次	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每 月 1 次		
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每 周 3 次	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每 周 3 次		
	6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、地面、）冲洗、擦拭、消毒	每 日 1 次	6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、地面、）冲洗、擦拭、消毒	每 日 1 次		
	7	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、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每 月 2 次	7	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、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每 月 2 次		
	8	治疗室的卫生	每 日 2 次	8	治疗室的卫生	每 日 2 次		

2	9	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每 月 2 次	9	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每 月 2 次	响应 无偏离
	10	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每 月 1 次	10	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每 月 1 次	
	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每 周 2 次	11	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每 周 2 次	
	12	高处标牌、壁挂物擦拭	每 月 1 次	12	高处标牌、壁挂物擦拭	每 月 1 次	
	13	室外玻璃、防滑地垫	每 月 1 次	13	室外玻璃、防滑地垫	每 月 1 次	
	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘	每 月 1 次	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘）除尘	每 月 1 次	
	15	灯具、烟感、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每 月 1 次	15	灯具、烟感、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每 月 1 次	
	16	虫网、蜘蛛网	周 周 1 次	16	虫网、蜘蛛网	周 周 1 次	
	17	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时	17	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时	
	18	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时	18	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时	
	19	垃圾清运	每 日 2 次	19	垃圾清运	每 日 2 次	
	2. 手术室和 ICU			2. 手术室和 ICU			
	序号	工 作 内 容	频 次	序号	工 作 内 容	频 次	
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每 日 2 次	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每 日 2 次	

2	2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日1次	2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日1次	响应 无偏离	
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	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	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次	4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次		
	5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕）冲洗、擦拭、消毒	每日1次	5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕）冲洗、擦拭、消毒	每日1次		
	6	区域内门门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每周1次	6	区域内门门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每周1次		
	7	微波炉、氧气管表面的清洗或擦拭	每日1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）	7	微波炉、氧气管表面的清洗或擦拭	每日1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）		
	8	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每月1次	8	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每月1次		
	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次	9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次		
2	10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次	10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次	响应 无偏离	
	11	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时	11	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时		

2

12	虫网、蜘蛛网清理	每周1次
13	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
14	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
15	垃圾清运	每日2次
3. 住院部各病区（含病房内卫生清洁）		
序号	工作内容	频次
1	收集区域公共区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日1次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
5	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1次
6	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
7	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘	每月2次
8	治疗室的卫生	随时
9	虫网、蜘蛛网清理	每周1次

12	虫网、蜘蛛网清理	每周1次
13	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
14	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
15	垃圾清运	每日2次
3. 住院部各病区（含病房内卫生清洁）		
序号	工作内容	频次
1	收集区域公共区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日1次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
5	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1次
6	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
7	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘	每月2次
8	治疗室的卫生	随时
9	虫网、蜘蛛网清理	每周1次

响应
无偏离

2	10	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时	10	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时	响应 无偏离
	11	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时	11	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时	
	12	垃圾清运	每日2次	12	垃圾清运	每日2次	
	4. 行政办公区及后勤办公楼			4. 行政办公区及后勤办公楼			
	序号	工作内容	频次	序号	工作内容	频次	
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每 日 2 次	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每 日 2 次	
	2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每 日 1 次	2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每 日 1 次	
	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每 日 1 次	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每 日 1 次	
	4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每 日 1 次	4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每 日 1 次	
	6	区域内门门框、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 周 1 次	6	区域内门门框、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 周 1 次	
	7	玻璃	每 月 2 次	7	玻璃	每 月 2 次	
	8	高处标牌、壁挂物擦拭	每 月 1 次	8	高处标牌、壁挂物擦拭	每 月 1 次	
	9	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每 月 1 次	9	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每 月 1 次	
	10	值班室卫生	每 日 1 次	10	值班室卫生	每 日 1 次	

2

11	虫网、蜘蛛网清理	每周 1 次
5. 会议室		
序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日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、地面）、 擦拭、消毒	
7	区域内门、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每月 1 次
8	玻璃	每月 1 次
9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周 1 次

11	虫网、蜘蛛网清理	每周 1 次
5. 会议室		
序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日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、地面）、 擦拭、消毒	
7	区域内门、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌擦拭	每月 1 次
8	玻璃	每月 1 次
9	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周 1 次

响应
无偏离

2

11	虫网、蜘蛛网清理	随时
6. 地面、道路、场地、绿化及公共区域		
序号	工作内容	频次
1	院内所有地面、场地	每日1次（随时保持干净）
2	院内所有道路	
3	院内所有绿化区域	
4	食堂二楼会议室、室内球馆及更衣室、足球场	每周一次
5	院内所有绿化区域（修剪草、木、花、拔杂草）	每月1次
6	康复综合大楼地下停车场及步梯	每月1次
7. 康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚		
序号	工作内容	频次
1	康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚	每季度1次（随时保持干净）
8. 消防监控室		
序号	工作内容	要求
1	医院消防监控室消防设施操作员值班	每天8小时在岗值班
9. 医院遗体转运暂存间管理		

11	虫网、蜘蛛网清理	随时
6. 地面、道路、场地、绿化及公共区域		
序号	工作内容	频次
1	院内所有地面、场地	每日1次（随时保持干净）
2	院内所有道路	
3	院内所有绿化区域	
4	食堂二楼会议室、室内球馆及更衣室、足球场	每周一次
5	院内所有绿化区域（修剪草、木、花、拔杂草）	每月1次
6	康复综合大楼地下停车场及步梯	每月1次
7. 康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚		
序号	工作内容	频次
1	康复综合楼、住院综合楼、老年公寓雨棚	每季度1次（随时保持干净）
8. 消防监控室		
序号	工作内容	要求
1	医院消防监控室消防设施操作员值班	每天8小时在岗值班
9. 医院遗体转运暂存间管理		

响应
无偏离

序号	工作内容	要求	序号	工作内容	要求
1	负责管理医院遗体转运暂存间及转运暂存间工作人员岗位工作	随时待岗，接到电话后20分钟到岗	1	负责管理医院遗体转运暂存间及转运暂存间工作人员岗位工作	随时待岗，接到电话后20分钟到岗
2	（二）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）隙角落无垃圾。 （2）墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。 （3）按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。 （4）各通道门：无尘土、污迹、印迹。 （5）天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 （6）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，无散落垃圾。 （7）地脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。 （8）开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。 （9）安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。 （10）候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。		（二）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）隙角落无垃圾。 （2）墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。 （3）按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。 （4）各通道门：无尘土、污迹、印迹。 （5）天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 （6）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，无散落垃圾。 （7）地脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象。 （8）开关类：干净无灰，无污渍，无手印，禁止使用湿布擦拭。 （9）安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。 （10）候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。		响应 无偏离

2	(11) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。 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：无印迹、污垢，光亮、洁净。 (5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢， (6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。 (7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。	(11) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。 (12) 报箱、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，上方无杂物无灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴，无乱画现象。 (13) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水、发现纸杯不足时及时告知。 (14) 消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积尘，设备有损坏及时上报。 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：无印迹、污垢，光亮、洁净。 (5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢， (6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹。 (7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。	响应 正偏离 响应 无偏离	
---	--	---	-------------------------------------	--

2	(8) 墙面：无尘土、污迹。 (9) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。 (10) 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。 3. 楼梯、电梯保洁 (1) 地面：无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 (2) 墙面：无尘土、无污迹。 (3) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网、通道内墙面无蜘蛛网，每天擦拭消毒，楼道内无堆积杂物。 (4) 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) 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。 (2) 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。 5. 院内所有地面、道路、场地、绿化美化等保洁 (1) 地面、道路、场地、绿化带：无树叶、烟头、及垃圾杂物，每天清洁一到二次，随时维护、保持清洁卫生。 (2) 绿化区域：定期修剪绿化草、木，保持清洁卫生，无杂草。	(8) 墙面：无尘土、污迹。 (9) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。 (10) 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。 3. 楼梯、电梯保洁 (1) 地面：无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 (2) 墙面：无尘土、无污迹。 (3) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网、通道内墙面无蜘蛛网，每天擦拭消毒，楼道内无堆积杂物。 (4) 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) 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。 (2) 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。 5. 院内所有地面、道路、场地、绿化美化等保洁 (1) 地面、道路、场地、绿化带：无树叶、烟头、及垃圾杂物，每天清洁一到二次，随时维护、保持清洁卫生。 (2) 绿化区域：定期修剪绿化草、木，保持清洁卫生，无杂草。 ①并保持旺盛的活力，随时检查	响应 无偏离	
---	---	---	-------------------	--

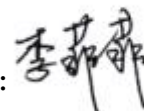
		绿植的生长状态，如发现异常立即汇报采购人并提出补救建议。 ②绿地无改变使用用途和破坏、践踏、占用现象 ③绿化员每月 2 次业务培训。 ④有专业人员管理和完善的管理制度。	响应 正偏离	
2	(3)室内球馆及更衣间:无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 (4)足球场:无树叶、烟头、及垃圾杂物,保持清洁卫生。 (三)、物业管理保洁区域: (1) 医疗康复综合大楼1至15楼及地下室包括楼顶。 (2) 慢性病科(1号)楼1至5楼包括楼顶。 (3) 住院综合(2号)楼1至7楼包括楼顶。 (4) 老年公寓(3号)楼1至11楼及地下室包括楼顶。 (5) 中医门诊、口腔科门诊。 (6) 后勤办公楼。 (7) 室内球馆及更衣室、室外篮球场、足球场等场地。 (8) 院内所有地面(道路、绿化区域、场地等)	(3) 室内球馆及更衣间:无尘土、痰迹、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 (4) 足球场:无树叶、烟头、及垃圾杂物,保持清洁卫生。 (三)、物业管理保洁区域: (1) 医疗康复综合大楼1至15楼及地下室包括楼顶。 (2) 慢性病科(1号)楼1至5楼包括楼顶。 (3) 住院综合(2号)楼1至7楼包括楼顶。 (4) 老年公寓(3号)楼1至11楼及地下室包括楼顶。 (5) 中医门诊、口腔科门诊。 (6) 后勤办公楼。 (7) 室内球馆及更衣室、室外篮球场、足球场等场地。 (8) 院内所有地面(道路、绿化区域、场地等)	响应 无偏离	
2	(四) 遗体转运暂存间管理: (1) 熟悉医院《遗体转运暂存间管理制度》，负责遗体转运暂存间的	(四) 遗体转运暂存间管理: (1) 熟悉医院《遗体转运暂存间管理制度》，负责遗体转运暂存间	响应 无偏离	

管理。 (2) 熟悉医院《遗体转运暂存间工作人员岗位职责》要求，严格落实工作内容。	的管理。 (2) 熟悉医院《遗体转运暂存间工作人员岗位职责》要求，严格落实工作内容。		
--	---	--	--

说明：1、应写明竞争性磋商响应文件对商务与技术要求的响应和偏离情况；

2、应对照竞争性磋商文件“第三章 采购项目技术规格、参数及要求”，逐条说明所提供货物和服务已对竞争性磋商文件的商务、技术做出了实质性的响应，并申明商务、技术条文的响应和偏离。特别对有具体商务、技术参数要求的，供应商必须提供对应的详细应答。如果仅注明“符合”、“满足”或简单复制竞争性磋商文件要求，将导致磋商被拒绝。

法定代表人(负责人)或委托代理人签字：



2025 年 6 月 26 日

报 价 表

采购项目编号：GXZC2025-C3-001535-CGZX

采购项目名称：广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购

本项目

服务项目名称	服务内容	报 价（元）	说 明
服务采购	广西壮族自治区 荣誉军人康复医 院物业服务	1249000	无
合 计		1249000	无
总报价（人民币大写）：壹佰贰拾肆万玖仟元整 （¥ <u>1249000</u> 元）			

注：

1. 报价为完成项目需求所有内容的总报价，总价包干，成交人在实施中不得以任何理由要求采购人变更总价。

法定代表人或委托代理人（签字）：李菲菲

磋商人名称（盖章）：广西新日物业服务有限责任公司

报价时间：2025 年 6 月 26 日

最后报价表

采购项目编号：GXZC2025-C3-001535-CGZX采购项目名称：广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购

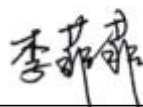
本项目

服务项目名称	服务内容	报 价（元）	说 明
服务采购	广西壮族自治区 荣誉军人康复医 院物业服务	1248000	无
合 计		1248000	无
总报价（人民币大写）：壹佰贰拾肆万捌仟元整（¥ <u>1248000</u> 元）			

注：

1. 报价为完成项目需求所有内容的总报价，总价包干，成交人在实施中不得以任何理由要求采购人变更总价。

法定代表人或委托代理人（签字）：

磋商人名称（盖章）：广西新日物业服务有限责任公司报价时间：2025 年 6 月 26 日

中小企业声明函（工程、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）参加广西壮族自治区荣誉军人康复医院（单位名称）的广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购（项目名称）采购活动，工程的施工单位全部为符合政策要求的中小企业（或者：服务全部由符合政策要求的中小企业承接）。相关企业（含联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业）的具体情况如下：

1. 广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购（标的名称），属于物业管理行业（采购文件中明确的所属行业）行业；承建（承接）企业为广西新日物业服务有限责任公司（企业名称），从业人员150人，营业收入为5623.23万元，资产总额为1701.07万元，属于小型企业（中型企业、小型企业、微型企业）；

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

.....

以上企业，不属于大企业的分支机构，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：广西新日物业服务有限责任公司

日期：2025 年 6 月 26 日

备注：

1、从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。2、采购文件中明确的所属行业名称是根据《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）规定确

第十二章 服务承诺书

第一节 响应本项目采购需求的承诺（共 15 项优于采购需求）

我公司已知悉本项目采购需求的全部内容，并承诺完全响应。红字加粗部分为优于采购需求项，15 项。

一、项目概况

医院保安、消防监控、保洁等综合等物业管理服务，具体见各项目的介绍。

二、服务质量要求：见各服务内容的具体要求。

三、服务期限：壹年。

四、服务承包方式：采用费用总包干制。包含全部人工费、税费、材料费（含生活垃圾袋）、清洁用品（消毒液）、工具耗材等。医疗垃圾袋和利器盒由医院负责提供。

五、各岗位服务要求及服务标准

若我公司有幸中标，则在入场时安排 1 名片区经理、1 名培训师、1 名品质督导员为项目服务，费用由我公司承担。

1、片区经理：1人。由柳州分公司的高层领导负责本项目的日常运营、指导、监督管理工作，定期与采购人后勤主管部门的进行工作沟通、回访，参与本项目重大事项的商讨及决策。

2. 公司培训师：1人。进驻初期两个月驻点本项目开展员工基本业务培训。两个月后，合同期内每月至少两次业务培训。确保本项目各服务人员业务技能及素质。

3. 品质督导员：1人。进驻初期一个月驻点本项目开展服务质量督查、指导工作。一个月后，合同期内每月至少两次服务质量督查及指导，确保本项目服务质量。

第二节 依法经营承诺

我公司如中标承接本项目，保证严格执行国家、区、市政府有关物业管理法规和物业管理服务合同的约定，对项目保质保量提供优质服务，依法经营、诚信经营，确保做到：

- 1、服务内容不短斤少两，服务质量工作频度、工作强度不打折扣；
- 2、我公司承诺将严格按照合同约定确定员工的工作范围、工作内容、工作标准和工作量执行，确保服务质量；
- 3、保证员工的工作时间和休息时间，确保员工能够劳逸结合；
- 4、确保员工按质按量的完成双方约定的工作任务。

第三节 信用诚信承诺

一、荣誉、人员证件、企业信用证书的真实性承诺

我公司承诺在投标文件中使用的荣誉证书均为我公司拥有的真实材料，对所提供的文件、证件、有关材料复印件的有效性、合法性、真实性作保证，绝无弄虚作假，并为此承担全部责任和后果。

二、按照国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

我公司如中标承接广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业管理服务采购项目，保证严格执行国家、区、市政府有关物业管理法规和物业管理服务新合同的约定，对法院保质保量提供优质物业服务，依法经营、诚信经营，确保做到：

- 1、服务内容不短斤少两，服务质量工作频度、工作强度不打折扣；
- 2、我公司承诺将严格按照新合同约定确定员工的工作范围、工作内容、工作标准和工作量执行，确保服务质量；
- 3、保证员工的工作时间和休息时间，确保员工能够劳逸结合，不违反国家的相关法规；
- 4、确保员工按质按量的完成双方约定的工作任务。

第四节 对拟投入人员的承诺

通过优异的业绩和良好的工作环境，我公司集聚了一大批综合素质较高的专业管理人才及复合型人才，包括物业管理、法律、经济、企业管理等专业的本科、大专学历人才，公司还根据行业特点，聘请资深的物业管理专家，制定

了物业服务中心不同岗位的管理制度，编印了不同岗位的培训教材，建立了良好的工作激励机制，对每位员工进行各类专业知识及技能培训，不断提高员工的综合素质，以适应物业管理新形势发展的需要，为提升公司服务水平，加快公司发展提供了坚强的组织保证和智慧保证。

随着公司的发展壮大，我公司在人力资源储备、培训、调动和管理方面已经做好了充分的准备：

（一）人员招聘渠道保障。为了保障项目充足的人力资源，我公司将利用多种招聘渠道，网罗各路人才，保障项目服务工作人员的需要；

1、网络招聘：申请注册 58 同城网、赶集网、广西人才网等各类大型社交、招聘网站，确保公司宣传在各类网站占有一席之地，同时公司可筛选海量优秀人才，确保人才的稳定性。

2、社会招聘：人才市场定期设岗招聘；项目周边农贸市场、社区等公告栏张贴招聘告示；就近择优，让员工的工作离家更近，工作更舒心。

3、中介单位推荐：与广西区内各人才推荐单位保持合作关系，实时关注物业管理人才的去向、动向。确保公司人才引进管理不落伍。

4、熟人介绍：公司推行“以老带新”政策，凡老员工推荐新员工入职满 3 个月以上，新老员工均可享受公司予以的现金奖励。确保一线岗位员工的稳定率。

5、学校招收；与各高校后勤主管部门保持密切联系，积极参与高校“双选会”活动，尽可能为公司储备充足的管理人才，增添新的活力，保持物业队伍的年轻化。

（二）选用、培养复合型的物业管理人才。一专多能的多面手这样可以节约人力资源，提高工作效率；

（三）加强员工素质的培训，提高员工的综合素质以达到项目服务工作的技术管理要求。

因此，我们专门选择“专业对口、一专多能、技术高超、经验丰富、作风优良”的管理人才为本项目服务，以达到组织简单、人员精干、管理高效、服务优良。我公司一旦有幸继续中标本项目，所有岗位人员完全可以立即到位，强化原有员工素质。

针对本项目，我公司拟投入的人员年龄和性别结构均符合本项目服务需求，本项目配备的相关技术人员 100%持证上岗。

第五节 对设备投入的保障承诺

我公司为确保物业服务业务持续保持良好的发展势头，与广州超宝清洁用品公司、东莞格兰高清洁用品公司、3M 中国有限公司深圳公司、安徽桐城市松青塑料有限公司、泰华施贸易（上海）有限公司、南宁市新城市清洁服务公司等长期保持着良好的合作购销关系，确保了各类物业用品用料符合国家环保要求和质量达标。

同时，一些大型的、不常用的清洁、绿化机器、设备，例如多功能洗地机、晶面处理机、洗地吸水机、高空修剪机等，我公司在接管其他项目时候就已经购置，为了资源能合理利用，在不影响各管理项目物业工作的情况下，可合理分配、调用。

第六节 服务要求承诺

一、强化服务意识，端正服务态度。

让每一位工作人员树立“员工、业主至上”服务意识，热情接待广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属对公司提出的任何要求和建议，结合项目的实际特点，尽最大努力满足广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属的合理要求，暂时不能解决的建议和要求要做好解释工作，杜绝置之不理现象。

二、改进工作作风，提高办事效率。

要求公司工作人员“急广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属之所急，想广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属之所想”，各职能服务部门有专人管理，随时接待解决广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属的物业需求。

三、加强物业管理，提高服务质量。

建立一支综合素质高、服务意识强的物业服务队伍，实施精细化管理，以广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属满意为服务宗旨，为广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属提供人性化优质服务。对物业维修做到质量保证，收费合理；对业主资料做到保存完整，严格保密；对广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属提出的合理要求做到及时处理，信息反馈，树立公司的整体形象。

4、强化安保服务，确保项目安全。

安全防范重于泰山，人民生命财产安全高于一切，广西壮族自治区荣誉军

人康复医院每一个医护人员、病患及家属的安危一直是物业公司最为关注的头等大事。公司严格要求秩序维护人员培训上岗，实施奖罚分明的管理制度，让训练有素、思想过硬、纪律严明的保安队伍成为物业安防和安全保卫的一道防线。安保工作做到来访有记录，24 小时值守，实时巡查医院防火安全检查，遇有紧急险情、火情及时有效控制和处理，确保医院的安全。

5、加强环境管理，提供舒适场所。

建立日常保洁和环境美化相关制度，使医院日常保洁、花卉养护等工作井然有序，为广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属创造良好舒适的环境，真正体现高质量、全方位的贴心服务。

第七节 质量考核承诺

按照项目考核标准的要求内容开展工作，服务质量符合采购人质量管理要求，在规定时间内提交相关工作文档，并根据采购人制定的考核方案和内容接受采购人的考核。

第八节 时效响应承诺

一、投诉快速响应机制

已建立在接到医院方投诉电话后 10 分钟内的初步响应机制。此机制确保能及时与医院方沟通，快速确认问题的具体情况，如问题发生的时间、地点、大致现象等。同时，依据问题的性质和涉及范围，迅速分配责任部门，明确负责解决该问题的具体团队。并且，告知医院方初步解决方案，让医院方对问题的处理有初步了解和预期。整个响应过程严格遵循时间要求，以高效、负责的态度对待每一次投诉，保障医院方的权益和正常运营秩序。

在接到投诉后的半小时内，将迅速派遣专业人员到达现场。这些专业人员具备丰富的相关工作经验和专业技能，能够准确核实问题的实际情况。到达现场后，会立即展开处理工作，依据初步解决方案，结合现场实际状况，灵活调整处理方式，确保问题得到有效解决。同时，在处理过程中，会注意不影响医院的正常运营秩序，尽量减少对医院工作和患者的干扰。处理完成后，会对处理结果进行检查和确认，确保问题得到彻底解决。

每次投诉响应均会形成详细的书面记录。记录内容涵盖接诉时间，精确到具体的时分，以便后续对响应速度进行评估。处理过程会详细描述，包括采取的措施、遇到的问题及解决方法等，确保整个处理过程清晰可查。结果反馈部分会记录问题是否解决、解决的程度以及医院方的满意度等关键信息。这些书面记录将进行妥善存档，以备后续查询和分析。通过对记录的分析，可以总结经验教训，不断优化服务流程和提高服务质量。

会定期对投诉案例进行全面分析。分析过程中，会深入研究问题产生的原因，如服务流程的漏洞、人员操作的不规范等。针对分析结果，制定相应的优化措施，对服务流程进行调整和完善，加强对人员的培训和管理。通过持续改进，减少类似问题的发生频率，不断提升整体服务质量，为医院提供更优质、高效的服务。同时，会跟踪改进措施的实施效果，根据实际情况进行调整和优化，确保改进工作的有效性和持续性。

已设立专门人员负责院长信箱的日常维护和信件处理工作。该人员会每日定时查看信箱，确保每封信件都能在 24 小时内得到回复。在回复信件时，会认真对待每一个问题和建议，详细了解情况后，给出合理的解决方案或解释。对于一些复杂的问题，会及时协调相关部门进行处理，并将处理进度和结果及

时反馈给写信人。通过高效的信箱管理，加强与医院方的沟通和交流，及时解决问题，提升医院方的满意度。

在医院主要区域合理设置了意见箱，方便医院方随时反馈意见和建议。每周会定期收集意见箱中的信件，并进行认真整理。将收集到的意见及时反馈给相关部门，相关部门会对意见进行分析和处理，制定相应的改进措施。通过意见箱的设置，拓宽了与医院方的沟通渠道，及时了解医院方的需求和问题，不断改进服务质量。

提供7×24小时不间断的客服热线服务。无论何时，医院方都可以通过拨打客服热线，及时提交投诉与建议。客服人员具备专业的服务素养和问题处理能力，能够耐心倾听医院方的诉求，准确记录问题信息，并及时转接相关部门进行处理。在处理过程中，会保持与医院方的沟通，及时反馈处理进度。通过优质的客服热线服务，为医院方提供了可靠的投诉渠道，保障了服务的连续性和稳定性。

每月会对投诉响应时间进行详细统计。统计过程中，会记录每一次投诉从接诉到初步响应、到达现场以及问题解决的各个时间节点。通过对这些数据的分析，形成数据分析报告。报告中会包含平均响应时间、最长响应时间、最短响应时间等关键指标。这些数据将作为考核依据之一，用于评估相关部门和人员的工作效率和服务质量，促使其不断提高响应速度和处理能力。

会定期开展客户满意度调查，重点关注投诉处理环节的服务质量。调查方式包括问卷调查、电话访谈等，以全面了解医院方对投诉处理的满意度。在调查过程中，会收集医院方的意见和建议，了解他们对处理结果、响应速度、服

务态度等方面的评价。根据调查结果，分析存在的问题和不足，及时制定改进措施，不断提升投诉处理的服务质量，满足医院方的需求。

会对投诉问题解决情况进行量化分析。统计每一个投诉问题的解决结果，判断是否得到彻底解决。确保问题解决率达到 95%以上，对于未解决的问题，会深入分析原因，制定针对性的解决方案。通过对问题解决率的持续关注和分 析，不断优化服务流程和提高处理能力，保障医院方的问题能够得到及时、有 效的解决。

考核结果	奖惩措施
投诉处理效果优秀，响应速 度快、解决率高、客户满意 度高	给予相关责任人物质奖励和荣誉表彰，如奖金、奖 状等，激励其继续保持良好的工作状态。
投诉处理效果一般，存在一 定问题，但能及时改进	对相关责任人进行提醒和教育，督促其提高服务意 识和效率。
投诉处理效果差，多次出现 问题且整改不力	给予相关责任人经济处罚，如扣除奖金等，并进行 严肃批评。情节严重的，考虑调整工作岗位或解除 劳动合同。

二、紧急事件处置时限

紧急事 件类型	响应 时间	响应措施
---------	-------	------

各类突发事件	5分钟内	已制定快速反应机制，确保相关人员能在规定时间内到达现场。 到达后，迅速了解事件情况，采取相应的应对措施。
--------	------	---

到场人员在到达紧急事件现场后，会立即采取初期控制措施。首先，会对现场进行观察和评估，判断事件的严重程度和可能的发展趋势。然后，根据事件的性质，采取相应的控制手段，如疏散人群、隔离危险区域、控制火源等，防止事态进一步扩大。同时，会及时向上级汇报事件的最新情况，包括现场状况、已采取的措施、需要的支持等，以便上级做出准确的决策和安排后续的处理工作。

根据紧急事件的性质，会迅速协调相关部门参与后续处理工作。对于涉及医疗救援的事件，会联系医院的医疗部门提供专业的救治；对于涉及安全保卫的事件，会调配安保人员加强现场的秩序维护。在处理过程中，会合理安排人员和资源，确保各项工作有序进行。同时，会制定详细的处理计划和时间表，争取在最短时间内恢复医院的正常秩序。处理完成后，会对事件进行总结和评估，为今后应对类似事件积累经验。

复盘阶段	复盘内容	改进措施
事件处理完毕后	对事件的发生原因、处理过程、响应速度、资源调配等方面进行全面总结和分析。	根据复盘结果，完善应急预案，如调整响应流程、增加资源储备、加强人员培训等，提高应对能力。

传递环节	传递内容	传递方式	传递时间要求
------	------	------	--------

事件发现至责任部门	事件的详细信息,包括时间、地点、性质、影响范围等	电话、短信、专用信息平台等	立即传递,确保在最短时间内到达责任部门
责任部门内部沟通	事件处理方案、人员调配、资源需求等	内部会议、工作群等	及时沟通,确保信息准确、高效传递
责任部门向上级汇报	事件进展情况、处理结果等	书面报告、电话汇报等	按照规定时间和要求进行汇报

预先制定了详细的资源调配方案,以应对紧急事件的发生。方案中明确了各类资源的储备情况,包括人力、物力等。在人力方面,确定了不同岗位人员的职责和调配方式,确保能够迅速集结所需人员。在物力方面,储备了必要的物资和设备,如急救药品、消防器材、防护用品等,并明确了物资的存放位置和调配流程。当紧急事件发生时,能够依据方案迅速调集所需资源,保障事件处理工作的顺利进行。

部门	职责分工	协作方式
安保部门	负责现场秩序维护、人员疏散、安全保卫等工作	与医疗、后勤等部门密切配合,根据事件情况进行协同作战
医疗部门	提供医疗救援、救治伤员等专业服务	与安保、后勤等部门保持沟通,确保医疗资源的及时调配
后勤部门	负责物资供应、设备维修、场地清理等保障工作	根据其他部门的需求,及时提供相应的支持和服务

记录内容	记录方式	归档要求
事件发生的时间、地点、性质、经过等基本信息	书面记录、电子文档等	按照档案管理制度的要求，进行分类整理和存档，确保档案的完整性和可查阅性。
事件处理过程中的各项措施、决策、资源调配等情况	详细的日志记录、会议纪要等	及时归档，便于后续的查询和分析。
事件处理结果、经验教训、改进措施等总结内容	总结报告等	永久保存，为今后的应急管理工作提供参考。

考核指标	考核标准	奖惩措施
紧急事件响应时间	在规定时间内到达现场为合格，提前到达为优秀，超过规定时间为不合格	优秀者给予奖励，不合格者给予处罚
信息传递时间	按照规定的时间要求准确传递信息为合格，提前传递且信息准确为优秀，延迟传递或信息有误为不合格	根据考核结果进行相应的奖惩

在紧急事件处置完成后，会及时向医院方反馈事件处置结果。反馈内容包括事件的处理过程、采取的措施、最终结果以及对事件的总结和反思等。同时，接受医院方的监督与评价，认真听取医院方的意见和建议。通过及时反馈和接受监督，提高事件处置的透明度，增强医院方对服务的信任和满意度。

会主动收集医院方对事件处置的意见和建议。通过问卷调查、面谈等方式，广泛征求医方的看法。对于收集到的建议，会进行认真分析和研究，将合理的建议纳入到后续的应急管理工作。通过不断收集和采纳改进建议，优化处置流程，提高应急处置能力，更好地应对未来可能发生的紧急事件。

针对反复出现的紧急事件问题，会制定长效预防措施。深入分析问题产生的根源，如制度漏洞、管理不善、设备老化等。根据分析结果，采取相应的改进措施，如完善制度、加强管理、更新设备等。同时，建立健全监测和预警机制，及时发现潜在的问题和风险，提前采取预防措施，降低同类事件的发生概率，保障医院的安全和稳定运营。

应急响应机制



三、应急小组配置方案

应急小组成员从具备丰富经验且经过专业培训的协管员中选拔。这些协管员需拥有多年的安保工作经验，熟悉医院的环境和管理规定。同时，他们经过专业的应急处置培训，掌握火灾、突发事件等各类应急处理技能和方法。具备较强的应急处置能力，能够在紧急情况下保持冷静，迅速做出正确的判断和决策，有效地应对各种突发情况，保障医院的安全和秩序。

岗位	职责
----	----

现场指挥	负责全面指挥应急小组的行动，制定应急处置方案，协调各方面的资源和力量，确保事件得到有效控制和处理。
秩序维护	在现场维护秩序，疏散人群，防止无关人员进入危险区域，保障现场的安全和稳定。
医疗协助	配合医疗部门进行伤员救治工作，提供必要的协助和支持，如搬运伤员、传递医疗物资等。

为应急小组配备必要的装备，确保在紧急情况下能够随时投入使用。配备的对讲机能够保证小组成员之间的实时沟通，及时传递信息和指令。急救箱中备有常用的急救药品和器材，能够在第一时间对伤员进行救治。防护服则为小组成员在处理危险事件时提供必要的防护，保障他们的人身安全。同时，会定期对装备进行检查和维护，确保其性能良好、状态正常。

会定期组织应急小组成员参加培训和演练。培训内容包括各类突发事件的特点、应对方法、相关法律法规等，提高小组成员的专业知识和技能水平。演练则模拟真实的紧急事件场景，让小组成员在实践中熟悉处置流程和操作方法，增强他们的应急反应能力和团队协作能力。通过不断的培训和演练，使小组成员能够熟练应对各种突发情况，提高应急处置的效率和效果。

值班时间	值班人员安排	职责要求
24 小时	按照预先制定的值班表进行轮岗，确保任何时候均有应急小组成员在岗待命	值班人员需保持通讯畅通，随时准备应对紧急事件，及时接收和传达相关信息。

搭建了信息共享平台，实现应急小组与医院各部门之间的高效沟通与协作。通过该平台，各部门可以及时发布和获取紧急事件的相关信息，如事件的发生地点、情况描述、处理进度等。应急小组能够根据这些信息迅速做出响应和决策，调配相应的资源和力量。同时，平台还支持文件共享、在线交流等功能，方便各部门之间的协作和沟通，提高应急处置的效率。

集结信号	集结方式	集结时间要求
通过信息共享平台、 对讲机等发出紧急 集结信号	应急小组成员接到信号后，迅速按照预定的路线和方式前往指定地点集结	确保在最短时间内完成集结，一般要求在 5 分钟内到达集结地点

资源类型	调度方式	保障措施
人力	根据事件情况，从应急小组内部或其他部门调配人员	提前制定人员调配计划，确保人员能够迅速到位。
物力	调用储备的物资和设备，如急救药品、消防器材等	定期检查物资储备情况，确保物资充足、设备完好。

设定明确的考核指标，全面评估应急小组成员的工作表现。响应速度方面，考核接到紧急事件通知后到达现场的时间，要求在规定时间内迅速响应。处置效果方面，评估事件处理的结果，如是否有效控制事态、减少损失等。团队协作

作方面，考察成员之间的配合默契程度、信息沟通是否顺畅等。通过这些考核指标，激励小组成员不断提高自身能力和工作质量。

定期开展考核工作，通常以季度或半年为一个考核周期。每个考核周期结束后，对应急小组成员的工作进行全面评估。通过周期性的考核，及时发现小组成员在工作中存在的问题和不足，为后续的培训和改进提供依据。同时，也让小组成员明确自己的工作目标和方向，激励他们不断努力提高工作绩效。

根据考核结果对应急小组成员进行奖惩。对于考核成绩优秀的成员，给予物质奖励和荣誉表彰，如奖金、奖状等，激励其继续保持良好的工作状态。对于考核成绩不理想的成员，进行批评教育和帮助，督促其改进工作。情节严重的，给予经济处罚或调整工作岗位。通过奖惩措施，激发小组成员的工作积极性和责任心，提高应急小组的整体战斗力。

针对考核中发现的问题，会及时制定改进措施。如果发现响应速度不够快，会优化响应流程，加强人员培训，提高应急反应能力。如果处置效果不佳，会分析原因，总结经验教训，完善应急预案。同时，会督促相关人员将改进措施落实到位，定期检查改进情况，确保应急小组的工作质量不断提高。

第九节 突发事件处置承诺

- 1、制订有可行的各类突发事件应急预案；
- 2、成立有应急小组，一旦遇上突发应急事件，即可抽调人员；
- 3、强化应急事件处置措施训练；
- 4、配备必要的应急器械如：各类保洁工具、消毒药水、防护用具、防化

服、警戒线、警示牌等。

5、紧急突发事件 5 分钟内到达甲方指定的现场。

第十节 员工行为规范承诺

规范员工的行为是物业服务企业保质保量履行合同约定的基础,我公司承诺员工行为规范达到以下要求:

- 1、制订员工行为规范标准,并予实施;
- 2、制定员工工作纪律,并坚决执行;
- 3、制订奖惩制度,对员工实行奖勤罚懒赏罚分明;
- 4、管理服务人员统一着装、佩戴标志,行为规范,服务主动、热情。

第十一节 服务监督承诺

一、“三查”制度

公司执行严格的监督检查制度,采用员工自查、主管巡查和部门经理抽查“三查”相结合的方法。

1、员工自查:每个岗位人员都要根据操作规范和要求,对自己所负责的区域、项目不断地进行自查,发现问题,及时解决。

2、主管巡查:主管应把巡回检查作为自己的主要工作,每天对自己管辖区内所有部位、项目进行巡回检查,巡查频率不得少于四次。

3、经理抽查:由经理负责抽查,每日抽查不得少于两次,经理还应协同上级领导或组织有关人员定期联合检查。

二、“三查”制度的要求

执行“三查”制度，一要认真，二要高标准，还要做到以下四个相结合。

1、检查与教育、培训相结合：检查人员发现问题后（无论是操作规范问题还是员工行为规范问题）不仅要及时指出、纠正，还要帮助员工分析原因，耐心地对员工进行教育、培训，以防止同类问题重复出现。

2、检查与奖励、惩罚相结合：管理人员巡查或部门主管抽查时，可采取加减分的办法对员工进行奖罚，月底根据员工的分数确定员工的奖金。

3、检查与测定、考核相结合：检查不仅仅是检查卫生标准，还包括测评、考核等内容。

4、检查与改进、提高相结合：管理人员应定期对“三查”所发现问题进行分析，并针对问题，找出原因，提出改进措施，予以解决。

第十二节 服务回访承诺

一、回访工作管理

1、公司把对业主和其他投诉人的回访列入职责范围，并落实到每年的工作计划和总结评比中；

2、回访时，要虚心听取意见，诚恳接受批评，采纳合理化建议，做好回访记录；

3、回访中，对业主和其他投诉人的询问、意见，如不能当即答复，应告知预约回复时间；

4、回访应对反馈的意见、要求、建议、投诉及时逐条整理综合、研究、妥善解决。回访处理率应达到 100%。

二、回访形式及时间

- 1、公司领导层每年登门回访广西壮族自治区荣誉军人康复医院主管部门；
- 2、管理人员按区域范围分工，每季适当对广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属回访；
- 3、节日庆祝活动、社区文化活动等时间内，多主动拜访广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属听取意见反馈；
- 4、有针对性地在相关区域发放“调查问卷”，做专题调查，听取意见。

第十三节 重大活动协助内容承诺

院方举办各种活动期间，协助院方大活动期间做好公共环境秩序、卫生等工作，加派人员待命维护秩序环境、卫生环境，加强巡查，保证院方重大活动良好的秩序环境、卫生环境，防止安全、火灾、污染等意外事故发生。做到：

- 1、人员准备，保证重大活动有足够的人员待命。
- 2、制订有重大活动应急措施。
- 3、配备大型保洁机械，保证活动前的保洁效率。
- 4、协助项目铺设如地毯、横幅等装饰。
- 5、做好项目大门外的巡回保洁，保证一眼门面形象整洁干净。

第十四节 服务态度、服务效率及工作完成标准的承诺

一、服务态度承诺

我公司承诺服务期间，以主动、积极、热情的服务态度认真对待每一位广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属。相关人员对后勤物业服务工作的有效投诉率 2%以下，对广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属的投诉做到态度诚恳，认真记录，判定性质属于投诉事项确定的立即转达有关部门处理，对投诉事项不确定的或不属实的，礼貌解释，妥善消除误会；不与广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属发生争执或有肢体不雅行为。

二、服务效率承诺

我公司承诺服务期间，接到广西壮族自治区荣誉军人康复医院每一个医护人员、病患及家属的投诉，立即予以回复；达不到质量要求的半小时内予以整改；投诉处理率 100%，回访率 100%。对已经确定的投诉事项承诺做到处理及时，跟进到位反馈积极，不留手尾；同时对院方安排的临时工作任务，与院方进行充分的沟通，妥善统筹安排各岗位工作，及时调遣人员进行处理。

同意中标后在开展日常物业管理工作时，定期（每月、每季度）向后勤主管部门汇报工作情况及人员使用情况。

第十五节 对责任事故的处理承诺

我公司承诺合同期内若发生责任时绝不推诿，愿承担过失责任，承诺做到：

1、根据过失责任大小承担赔偿责任；

2、赔偿责任的确定可由双方协商，也可由院方相关部门依据执法部门裁定进行确认，由我公司根据确认结果实施赔偿。

3、若我公司违反本合同约定，未按约定达到管理质量要求的，或由于管理失职导致院方声誉、名誉受损或其他情节严重的事件，院方有权终止合同，造成院方经济损失的，我公司应给予院方经济赔偿。

4、我公司派遣的驻院方开展后勤物业服务工作所有员工的劳务纠纷、经济纠纷、工伤事故、人员伤亡等，均由我公司负责处理，与院方无关。

第十六节 针对工作质量不达标的应对措施承诺

我公司承诺将严格按照合同约定确定员工的工作范围、工作内容、工作标准和工作量执行，确保本项目物业服务的工作质量，做到工作频度、工作强度和工作量不打折扣；若我公司员工3次以上（含3次）出现达不到作业标准的情况，我公司拟采取以下的管理措施，积极处理此类事件，避免再次发生：

一、当员工第一次出现达不到作业标准的情况时

公司以书面警告的方式，告知该岗位员工工作失职情况。同时，要求主要负责该岗位的主管加强该岗位员工的素质培训及业务技能培训，对该员工的岗位要求予以明确，并指导出正确的示范及标准。过后不定期抽查该岗位工作状

况，并反馈至院方后勤主管部门。

二、当员工第二次出现达不到作业标准的情况时

根据事态的大小程度，公司予以 50-500 元的经济处罚，并书面告知该岗位员工，主要负责该岗位的项目主管及项目负责人承担连带责任，予以 200-2000 元的处罚。由项目负责人和公司技术培训骨干负责该岗位员工的素质培训及业务技能培训，并持续跟进。同时将该情况的发生、整改措施、整改结果以书面形式汇报至公司及院方后勤主管部门。

三、当员工第三次出现达不到作业标准的情况时

1. 对该岗位员工的处理措施

应根据以下两种情况予以分别处理：

（1）该岗位员工工作态度端正，身心健康，但确实由于岗位工作的特殊性，不能胜任，则予以调岗使用，并予以 50-500 元的经济处罚。若达不到或不符合项目的管理要求，则调遣至我公司其他项目。我公司承诺并于 3 日内补齐相关人员，符合该岗位管理要求，达到本项目管理要求。

（2）该岗位员工确实由于工作态度散漫或有其他不良行为习惯导致的工作达不到作业标准，则立即予以劝退。我公司承诺并于 3 日内补齐相关人员，符合该岗位管理要求，达到本项目管理要求。

2. 对项目管理人员的处理措施

负责具体岗位的主管及项目经理，负有连带责任，接受公司 500-2000 元的经济处罚；同时与院方沟通确认，予以项目的管理人员进行调岗或降职处理。并已书面报告的形式，将该情况的发生、整改措施、整改结果以书面形式汇报

至公司及院方后勤主管部门。

3. 对我公司的处理措施

我公司将派副总经理或以上级别领导，到本项目去了解、调查此事。并以总公司的名义将此类事件以书面形式汇报给院方后勤领导，积极与院方后勤主管部门取得联系，共同友好商议此类事件的处理办法。同时我公司愿意承担因管理失职导致院方所蒙受的损失，或因此有可能影响到院方的声誉、信誉等负面影响所带来的损失，并愿意接受院方予以的合理范围内的经济处罚。若情节严重，院方有权解除合同并追究我公司的相关的违约责任。

成交通知书

广西新日物业服务有限责任公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区荣誉军人康复医院的委托，就广西壮族自治区荣誉军人康复医院物业服务采购（GXZC2025-C3-001535-CGZX）采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行了竞争性磋商采购，经磋商小组评审，采购人确认，你公司为该项目的成交供应商，成交金额为：壹佰贰拾肆万捌仟元（¥1248000.00元）。

请你公司接此通知书后在采购文件规定的时间内与采购人签订合同，并按磋商文件要求和响应文件的承诺履行合同。同时，请在签订合同后三个工作日内将合同交回我中心备案，以及及时退还你公司的保证金。

特此通知

广西壮族自治区政府采购中心联系人：宗宇廉

联系电话：0771-8600352

采购人联系人：唐小红

联系电话：0772-3839700

广西壮族自治区政府采购中心

