

郑州市第一人民医院物业保洁服务项目

招 标 文 件

采购编号：郑财招标采购-2026-88

郑州市公共资源交易中心

二零二六年五月

# 目 录

|                      |        |
|----------------------|--------|
| 第一部分 投标邀请书 .....     | - 3 -  |
| 第二部分 招标项目资料表 .....   | - 7 -  |
| 第三部分 投标人须知 .....     | - 10 - |
| 第一章 说明 .....         | - 10 - |
| 第二章 招标文件 .....       | - 11 - |
| 第三章 投标文件 .....       | - 12 - |
| 第四章 投标文件的上传 .....    | - 14 - |
| 第五章 其他 .....         | - 15 - |
| 第六章 开标 .....         | - 16 - |
| 第七章 评标 .....         | - 17 - |
| 第八章 定标 .....         | - 17 - |
| 第九章 中标通知书 .....      | - 17 - |
| 第十章 中标结果的质疑、投诉 ..... | - 17 - |
| 第十一章 签订合同 .....      | - 18 - |
| 第四部分 项目服务需求 .....    | - 19 - |
| 第一章 服务清单 .....       | - 19 - |
| 第二章 具体服务需求 .....     | - 20 - |
| 第三章 商务需求 .....       | - 32 - |
| 第五部分 评标说明 .....      | - 35 - |
| 第一章 资格审查 .....       | - 35 - |
| 第二章 评标方法 .....       | - 36 - |
| 第三章 评标程序 .....       | - 37 - |
| 第四章 无效投标条款 .....     | - 40 - |

---

|                            |        |
|----------------------------|--------|
| 第五章 废标条款 .....             | - 41 - |
| 第六部分 合同条款 .....            | - 42 - |
| 第七部分 附件 .....              | - 66 - |
| 第一章 投标文件组成 .....           | - 66 - |
| 第二章 格式 .....               | - 67 - |
| 第八部分 告知函 .....             | - 81 - |
| 第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函 ..... | - 81 - |

## 第一部分 投标邀请书

郑州市公共资源交易中心受郑州市第一人民医院委托，就郑州市第一人民医院物业保洁服务项目（项目编号：郑财招标采购-2026-88）进行公开招标，欢迎国内合格供应商参加投标。

### 一、招标项目内容

| 包号 | 分包名称                 | 服务期 | 服务地点                                 | 采购预算或最高限价（元） |
|----|----------------------|-----|--------------------------------------|--------------|
| A包 | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 A包 | 2年  | 郑州市第一人民医院东大街院区 1、2、6、7 号楼等。          | 6289920      |
| B包 | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 B包 | 2年  | 郑州市第一人民医院东大街院区 3、5、8、9、10、11、13 号楼等。 | 5273472      |

### 二、资金来源

自筹资金，资金已到位。

### 三、投标人资格要求

合格投标人应符合以下资格条件：

- 1、具有独立承担民事责任的能力；
- 2、具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- 3、具有履行合同所必须的设备和专业技术能力；
- 4、有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

5、参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录；

6、单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动。

7、根据《关于在政府采购活动中查询及使用信用记录有关问题的通知》(财库[2016]125号)的规定，拒绝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和处于“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的供应商参与本项目政府采购活动；[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)]

#### 四、付款方式

按月据实结算。

#### 五、知识产权

采购人在中华人民共和国境内使用投标人提供的货物及服务时免受第三方提出的侵犯其专利权或其它知识产权的起诉。如果第三方提出侵权指控，中标人应承担由此而引起的一切法律责任和费用。

#### 六、招标文件的获取

凡有意参加本次采购活动的供应商，请于 2026年5月9日至2026年5月14日，登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”，凭企业CA锁下载招标文件。尚未办理企业CA锁的，请登录“郑州市公共资源交易中心网站(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”进入“办事指南—政府采购”栏目，下载相关资料并与CA公司联系，了解CA办理事宜。CA锁办理咨询电话：0371-96596；技术服务电话：0371-67188807/4009980000。

#### 七、投标文件的上传

(一) 投标文件上传截止时间：2026年5月29日9时30分

加密电子投标文件(\*.ZZTF格式)须在投标截止时间前，加密上传至郑

州公共资源电子招标投标交易平台  
(<https://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/>)。

(二) 开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）

注：本项目采用“远程不见面”开标方式，投标人无需到市交易中心现场，通过网络即可参加开标大会。

(三) 开标时间：同投标文件上传截止时间

(四) 开标方式：网上开标，操作要求如下：

在开标前半个小时内，所有投标人必须登录“郑州市公共资源交易中心门户网站远程开标大厅”(<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/BidOpening>)进行签到，其后应一直保持在线状态，保证能准时参加开标大会、投标文件的解密、现场答疑澄清等活动。

不见面开标操作说明详见郑州市公共资源交易中心网站办事指南栏目下政府采购专区中的《郑州市公共资源交易中心不见面开标大厅操作手册（供应商）V1.0》。

**重要提醒：**本项目将实行电子开评标，获取招标文件后，请投标人在“郑州市公共资源交易中心网站 (<http://zzggzy.zhengzhou.gov.cn/>)”首页“办事指南”栏目中下载最新版本的“郑州投标文件制作工具及操作手册”，安装工具软件后，使用“文件查看工具”打开招标文件认真阅读。制作电子投标文件时必须使用“投标文件制作软件”。

## 八、投标有关规定

超过投标截止时间上传的投标文件，将不被接受。

在规定时间内，如因投标人自身原因导致投标文件未成功解密，则视为投标无效。

## 九、联系方式

(一) 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

联系人：卢浩

邮 编：450000

电 话：0371-67110139

地 址：郑州市中原西路郑发大厦 7018 室

**(二) 采购人：郑州市第一人民医院**

联系人：刘思远

邮 编：450000

电 话：0371-56580625

地 址：郑州市管城回族区东大街 56 号

### **十、发布媒体**

《河南政府采购网》、《中国政府采购网》、《郑州市政府采购网》、  
《郑州市公共资源交易中心网》

## 第二部分 招标项目资料表

本表关于要采购的项目的具体资料是对投标人须知的具体补充和修改，如与之有矛盾，应以本资料表为准。注“※”为投标人必须满足的条件，如不满足，可导致废标。

| 条款号           | 内容  |                       |
|---------------|---|-----------------------|
| <b>说 明</b>    |   |                       |
| 1             | 采购人：郑州市第一人民医院<br>联系人：刘思远<br>电 话：0371-56580625   |                       |
| 2             | 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心<br>联系人：卢浩<br>电话：0371-67110139  |                       |
| 3             | 投标语言：中文，投标人提供的外文资料应附有相应的中文译本  |                       |
| 4             | 是否接受联合体投标：本项目不接受联合体投标   |                       |
| 5             | ※投标有效期：自开标之日起 90 日历天  |                       |
| 6             | 标段划分（分包情况）：   |                       |
|               | A 包   | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 A 包 |
|               | B 包   | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 B 包 |
| <b>资格证明文件</b> |   |                       |
| 7             | 1.《资格承诺声明函》（格式附后）；<br>2.反商业贿赂承诺书（格式附后）；<br>注： 供应商必须按要求将以上要求的资格证明材料放到投标文件中的资格文件部分，否则由此造成的后果由供应商自行承担。 |                       |

|                |  |
|----------------|--|
|                | <p>供应商需加盖 CA 印章,具体要求详见投标人须知中第三章 3.7 条规定</p> <p>3.集采机构在评审当日查询供应商的信用情况(查询结果留档保存),凡被列入“记录失信被执行人”、“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”中的供应商,其投标将被拒绝。[查询渠道:“信用中国”网站( <a href="http://www.creditchina.gov.cn">www.creditchina.gov.cn</a> )、中国政府采购网( <a href="http://www.ccgp.gov.cn">www.ccgp.gov.cn</a> )]。</p> |
| <b>投标文件的上传</b> |  |
| 8              | <p>加密的电子投标文件: 供应商应在投标文件上传截止时间前通过郑州市公共资源交易中心网站( <a href="http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/">http://www.zzggzy.zhengzhou.gov.cn/TPBidder/</a> )使用本单位 CA 登陆后上传加密的电子投标文件(*.ZZTF 格式);上传时必须得到电脑“上传成功”的确认回复后方为上传成功。</p> <p>上传文件尽量在截止日前 1-2 日内完成,以避免网络拥堵或其他原因造成上传失败,由于投标文件未按时提交所造成的后果由供应商自行承担。</p>    |
| 9              | <p>开标地点: 郑州市公共资源交易中心开标区(郑州市中原西路郑发大厦六楼)</p> <p>注: 本项目采用“远程不见面”开标方式,投标人无需到市交易中心现场,通过网络即可参加开标大会。通过网络即可参加开标大会,如投标人未能在规定时间内解密投标文件的,视为无效投标。</p>  |
| 10             | <p>※投标文件上传截止时间: 2026 年 5 月 29 日 9 时 30 分</p>   |

|                   |   |
|-------------------|---|
| 11                | <p>开标时间：2026年5月29日9时30分</p> <p>开标地点：郑州市公共资源交易中心开标区（郑州市中原西路郑发大厦六楼）</p>   |
| <b>须落实的政府采购政策</b> |   |
| 12                | <p style="text-align: center;">中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策</p> <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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）和《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）文件规定，对小型和微型企业产品的价格给予10%的扣除，用扣除后的价格参与评审。</p> <p>中小企业划分行业：<b>物业管理</b><br/> <b>供应商应如实填报，如有虚假，应承担其法律责任。</b></p> |
| <b>评 标</b>        |   |
| 13                | 评标方法：最低评标价法   |
| 14                | <p>定标原则：评标委员会按照投标报价由低到高的顺序，直接确定完全满足招标文件实质性要求且投标报价最低的投标人为中标供应商。</p> <p>本项目各分包兼投不兼中，评标委员会按照A包、B包的顺序依次进行评审，前面分包确定的中标供应商在后续分包中不能确定为中标供应商。为确保各分包的竞争性，前面各分包确定的中标供应商不再参加后续分包评审。</p> <p>例如：A包中标供应商在B包评审中，视为实质性响应未通过。</p>  |

## 第三部分 投标人须知

### 第一章 说明

#### 1.1 适用范围

本招标文件仅适用本项目。

#### 1.2 定义

1. 采购人：郑州市第一人民医院
2. 集中采购机构：郑州市公共资源交易中心

#### 1.3 投标人

##### 1. 合格投标人条件

合格投标人应完全符合招标文件“投标邀请书”中规定的供应商资格条件，并对招标文件作出实质性响应。

##### 2. 投标人的风险

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在各方面作出实质性响应，可能导致投标被拒绝或评定为无效投标。

##### 3. 联合投标

(1) 两个以上供应商可以组成一个投标联合体，以一个投标人的身份投标。

(2) 以联合体形式参加投标的，联合体各方均应当符合政府采购法第二十二条第一款规定的条件。采购人根据采购项目的特殊要求规定投标人特定条件的，联合体各方中至少应当有一方符合采购人规定的特定条件。

(3) 联合体各方之间应当签订共同投标协议，明确约定联合体各方承担的工作和相应的责任，并将共同投标协议连同投标文件一并提交集中采购机构。联合体各方签订共同投标协议后，不得再以自己名义单独在同一项目中投标，也不得组成新的联合体参加同一项目投标。

(4) 联合体投标业绩计算，按照联合投标协议分工认定。

## 1.4 投标费用

无论投标结果如何，投标人参与本项目投标的所有费用均应由投标人自行承担。

## 第二章 招标文件

招标文件是投标人编制投标文件的依据，是评标委员会评审依据和标准。招标文件也是采购人与中标供应商签订合同的基础。

### 2.1 招标文件的组成

招标文件由投标邀请书；招标项目资料表；投标人须知；采购服务需求；评标说明；合同条款；附件七部分组成。

集中采购机构对招标文件所做的一切有效的通知、澄清、修改及补充，都是招标文件不可分割的部分。

### 2.2 招标文件的澄清修改

采购人或者集中采购机构可以对已发出的招标文件、资格预审文件、投标邀请书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公告，并通过郑州市公共资源交易平台上传“答疑文件”。澄清或者修改的内容为招标文件、资格预审文件、投标邀请书的组成部分。

澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在投标截止时间至少 15 日前，发布公告并上传“答疑文件”；不足 15 日的，采购人或者采购代理机构应当顺延提交投标文件的截止时间。澄清或者修改的内容可能影响资格预审申请文件编制的，采购人或者集中采购机构应当在提交资格预审申请文件截止时间至少 3 日前，发布公告并上传“答疑文件”，采购人或者集中采购机构应当顺延提交资格预审申请文件的截止时间。

供应商在投标文件递交截止时间前须自行查看项目澄清、变更信息，并凭企业身份认证锁（CA 锁）网上下载“答疑文件”，以此编制投标文件，因未及时查看而造成的后果由供应商自行承担，集采机构不承担相关责任。

## 2.3 招标文件的询问质疑

1. 潜在供应商对相关政府采购活动事项有疑问的，可以通过电话向采购人和集中采购机构提出询问，采购人和集中采购机构应当在3个工作日内给予回复。

2. 潜在供应商可以对已依法获取的招标文件提出质疑。供应商应当在知道或者应知其权益受到损害之日起7个工作日内，将质疑函现场递交至集中采购机构和采购人，在收到质疑之日起7个工作日内集中采购机构或采购人须做出书面回复。联系方式见“第二部分招标项目资料表”中第2、3项。

## 第三章 投标文件

### 3.1 投标语言及计量单位

1. 投标人提交的投标文件以及投标人与郑州市公共资源交易中心就有相关投标的所有来往函电均应使用中文简体字。

2. 投标人所提供的技术文件和资料，包括图纸中的说明，应使用中文简体字。

3. 原版为外文的证书类文件，以及由外国人做出的本人签名、外国公司的名称或外国印章等可以是外文，但郑州市公共资源交易中心可以要求投标人提供翻译文件，必要时可以要求提供附有公证书的翻译文件。

4. 除招标文件的技术规格中另有规定外，投标文件中所使用的计量单位应使用中华人民共和国法定计量单位。

5. 对违反上述规定情形的，评标委员会有权要求其限期提供加盖公章的翻译文件或取消其投标资格。投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件，并对招标文件提出的要求和条件作出实质性响应。

### 3.2 投标文件组成

投标文件由封面、投标函、报价文件、资格文件、商务文件、技术文件和其他投标人所作的一切有效补充、修改和承诺等文件组成。否则有可

能影响投标人的投标文件响应程度。

### 3.3 投标有效期

1. 从投标截止之日起，投标有效期为 90 日历天。投标文件的有效期比本须知规定的有效期短的投标将被拒绝。

2. 特殊情况下，在投标有效期满之前，郑州市公共资源交易中心可以书面形式要求投标人同意延长投标有效期。投标人可以以书面形式拒绝或接受上述要求，但都不得修改投标文件的其他内容。

### 3.4 投标报价

1. 投标人应严格按照第七部分第二章“报价文件”中“开标一览表”的格式填写报价。

2. 本次投标报价为一次性报价。币种为人民币。投标报价含主件、标准附件、备品备件、专用工具、安装、调试、检验、培训、技术服务、运输、保险及因购买货物和服务所需缴纳的所有税、费等全部费用。

3. 投标人报多包的，应对每包分别报价并相应填写开标一览表。投标人对投标报价若有说明应在开标一览表备注处注明。

4. 投标报价在合同执行过程中是固定不变的，不得以任何理由予以变更。

5. 本项目不接受可选择的投标方案和价格。任何有选择的或可调整的投标方案和价格将被视为非响应性投标而被拒绝。

### 3.5 修正错误

若投标文件出现计算或表达上的错误，修正错误的原则如下：

1、开标一览表总价与分项报价明细表汇总数不一致的，以开标一览表为准；

2、投标文件的大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

3、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；

4、单价金额小数点有明显错位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；

5、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。

评标委员会按上述修正错误的原则及方法调整或修正投标人投标报价，调整后的投标报价对投标人具有约束作用。如果投标人不接受修正后的报价，则其投标将作为无效投标处理。

### 3.6 投标文件编写与装订

1. 投标文件应严格按照招标文件的要求编制（按照第七部分规定的目录顺序组织编写），并按规定的统一格式逐项填写，不准有空项；无相应内容可填的项应填写“无”、“没有相应指标”等明确的回答文字。投标文件未按规定提交或留有空项，将被视为不完整响应的投标文件，其投标有可能被拒绝。

2. 投标人须提供加密的电子投标文件（\*.nZZTF 格式）。

3. 因投标文件编排混乱、擅自修改投标文件格式、或表达不清所引起的不利后果由投标人承担。

4. 如果开标一览表与投标文件有差异，以开标一览表为准；投标文件中的开标一览表与投标文件中分项报价一览表内容不一致的，以开标一览表为准。

### 3.7 投标文件签字和盖章要求

1、招标文件中明确要求加盖供应商公章的，都须加盖供应商单位的 CA 印章。

2、所有要求法定代表人或其委托代理人签字的地方都须加盖法定代表人或其委托代理人的 CA 印章。（如委托代理人未办理 CA 印章，可手写签字扫描加盖单位 CA 印章上传）。

3、除供应商须知前附表另有规定外，所附证书证件均为原件扫描件，并加盖单位 CA 印章。

## 第四章 投标文件的上传

### 4.1 投标文件的上传时间和地点

1. 加密的电子投标文件，投标人需要通过公共资源交易中心电子招标

投标交易平台上传。投标人完成电子投标文件上传后，电子投标交易平台即时向投标人发出上传回执通知。上传时间以上传回执通知载明的传输完成时间为准。

2. 如因招标文件的修改推迟投标截止日期的，则按郑州市公共资源交易中心另行通知规定的时间上传。

3. 郑州市公共资源交易中心将拒绝接收投标截止时间后上传的投标文件。

#### **4.2 投标文件的修改和撤回**

1. 投标人在上传投标文件后，在投标文件上传截止时间之前可以修改或撤回其投标文件。

2. 在投标文件上传截止时间之后，投标人不得撤回其投标文件或对其投标文件做任何修改。

### **第五章 其他**

#### **5.1 采购政策说明**

在货物服务招标投标活动中采购标的须落实节约能源、保护环境、扶持不发达地区和少数民族地区、促进中小企业发展等政府采购政策。投标产品涉及此项的应符相关政策要求。

具体要求详见“第二部分 招标项目资料表”。

#### **5.2 部分违纪违规行为的认定与处理**

1. 供应商有下列情形之一的，作为不良行为记入诚信档案，并根据后述方法进行处置：

(1) 提供虚假材料，骗取供应商资格和谋取中标、成交的；

(2) 不及时办理变更和注销手续的；

(3) 采取不正当手段诋毁、排挤其他供应商的；

(4) 与采购人、其他供应商恶意串通的；

(5) 一年内出现三次及以上明确知道资质条件不满足仍然继续恶意参与招投标，企图蒙混过关的。

## 2.诚信档案中不良记录供应商的处置方法

(1) 郑州市公共资源交易中心对有不良行为记录的供应商，在供应商库及诚信档案中进行记录；

(2) 郑州市公共资源交易中心发布供应商不良行为公告；

(3) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，申请冻结供应商库中不良行为供应商的用户名，冻结期半年，该供应商不能参与政府采购活动；

(4) 郑州市公共资源交易中心将不良行为报监管部门，在一至三年内禁止该供应商参加政府采购活动。

(5) 对供应商的罚款、没收违法所得报相关部门处理；情节严重的，由工商行政管理机关吊销营业执照；构成犯罪的，依法追究刑事责任；供应商的违法行为，给他人造成损失的，应依照有关法律规定承担民事责任。

## 第六章 开标

### 6.1 开标方式

本项目采用远程不见面开标，在招标文件中“投标邀请书”确定的时间和地点，通过电子招标投标交易平台公开进行。

### 6.2 开标过程

1. 开标过程由集中采购机构主持，邀请采购人、投标人、财政部门和相关监督部门代表参加，财政部门和相关监督部门可视情况派员现场监督。

2. 开标时投标人必须使用本单位制作投标文件所用的CA数字证书对加密投标文件进行远程解密，按照加密投标文件的提交顺序解密后进行开标。

3. 开标时，由主持人负责唱标，公布招标项目名称、投标人名称、投标报价、服务期等主要内容；

4. 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。

### 6.3 注意事项

在开标过程中未宣读的投标价格、价格折扣和招标文件不允许提供的备选投标方案等内容，评标时不予承认。

## 第七章 评标

见第五部分“评标说明”内容。

## 第八章 定标

本项目的定标原则见第二部分“招标项目资料表”第14项规定。

## 第九章 中标通知书

### 9.1 中标通知书授予

1. 在公告中标结果的同时，集中采购机构应当向中标供应商授予中标通知书；
2. 中标通知书以书面和电子两种形式授予。

### 9.2 注意事项

中标通知书发出后，采购人违法改变中标结果，或者中标供应商无正当理由放弃中标，应当承担相应的法律责任。

## 第十章 中标结果的质疑、投诉

### 10.1 质疑

1. 投标人对中标结果有异议的，应当在中标公告发布之日起七个工作日内，以书面形式向采购人和集采机构提出质疑。
2. 采购人和集中采购机构应当在收到投标供应商书面质疑后七个工作日内，对质疑内容作出答复。

### 10.2 投诉

1. 投标人对答复不满意或者采购人、集中采购机构未在规定时间内答复的，质疑供应商可以在答复期满后十五个工作日内按有关规定，向同级人民政府财政部门投诉。

2. 财政部门应当在收到投诉后三十个工作日内，对投诉事项作出处理决定。

## 第十一章 签订合同

### 11.1 合同签订时限

采购人应当自中标通知书发出之日起两个工作日内，按照招标文件和中标供应商投标文件的约定，与中标供应商签订书面合同。

### 11.2 注意事项

1. 采购人与中标供应商所签订的合同不得对招标文件和中标供应商投标文件作实质性修改。

2. 招标文件、中标供应商的投标文件及澄清文件等，均为签订政府采购合同的依据。

3. 合同生效条款由供需双方约定，法律、行政法规规定应当办理批准、登记等手续后才能生效的合同，依照其规定。

## 第四部分 项目服务需求

### 第一章 服务清单

| 包号 | 服务名称                | 服务期 | 服务区域   | 备注 |
|----|---------------------|-----|--|----|
| A包 | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目A包 | 2年  | 郑州市第一人民医院东大街院区1、2、6、7号楼，长江广场医院部分，外科楼地下空间、外科楼后附属建筑区域，6号楼前、门诊楼前、医院大门和急诊楼东区域等的外围保洁和绿化。  |    |
| B包 | 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目B包 | 2年  | 郑州市第一人民医院东大街院区3、5、8、9、10、11、13号楼，3.0核磁以及医院附属的服务中心、康复中心、门诊部，东大街院区南北主干道(含)以西区域，6号楼以北区域(含后勤保障楼及附属配套建筑)，医院西门、停车场和后院区域的外围保洁和绿化。 |    |

## 第二章 具体服务需求

### 一、服务需求

#### 1. 综合管理

(1) 物业公司工作人员要严格遵守医院管理规定、规章制度，服从院方管理，严格执行医院保密管理规定。

(2) 物业公司派驻所有人员不得超过国家法定退休年龄，项目管理人员要求大专及以上学历，具有两年以上同岗位工作管理经验，有一定的组织管理和沟通协调能力。

(3) 物业公司需严格按照投标文件承诺的服务内容及标准提供专业的物业服务。物业服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、丧葬遗体协助转运服务等。

(4) 物业公司应配备高空擦拭器械、清洗设备、洒水车、多功能保洁手推车(含组件)、洗地机(室内外)、专业抛光机、吸水吸尘机、除雪推车、打蜡(上油)相关技术设备、手推车(运送物品)、地巾清洗烘干消毒设备等。

(5) 物业公司结合医院实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，制定配套实施方案并遵照实施；

(6) 物业公司需按照国家及河南省的劳动法规为其工作人员办理劳动雇佣手续、劳动保障手续及相关劳动保险；承担产生劳动纠纷的全部责任。

(7) 管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书；

(8) 物业保洁公司需选派素质良好、服务热情、身体健康的专业人员进驻现场工作。指定驻场主管人员，具体安排并全面督导日常保洁服务、电梯导乘服务、水电维修服务等工作，巡检现场卫生保洁情况，及时处理有关投诉，保持与院方相关负责人的日常联系。

(9) 派驻项目管理人员需参加院方组织的周、月管理例会，汇报工作，提出存在问题及解决方法。

(10) 每季度至少1次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核，教育培训和考核记录存档；

(11) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向医院报备；

(12) 物业公司认真做好各项值班记录，每周向甲方提供完整、真实的人员信息备案及排班作息资料，并对所提供的全部资料的准确性、完整性负责。

(13) 建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等，根据医院要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向医院报备，每季度至少1次对服务人员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档；

(14) 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全；

(15) 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：员工档案、设施设备维修维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、征求意见建议及问题整改情况等；

(16) 遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途；

(17) 着统一的工作服装，佩戴标识，仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心；

(18) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置，设值班人员，并公布值班电话；

(19) 物业工作人员需采取有效措施避免漏水、漏电发生，节约使用院方提供的水电等资源，不得造成资源浪费。

(20) 物业公司需做好医院防火安全，如发现服务项目存在设备故障或消防隐患，需

及时通知院方，并协助院方及时排除故障、消除隐患。

(21) 服务项目涉及高空作业或其他危险性作业，物业公司应在作业前向院方提交作业方案并负责作业安全，经院方确认后方可实施。

(22) 物业公司需为其工作人员提供安全防护设备、工具，做好安全生产管理，严守有关安全作业规定，确保其作业过程中人身安全。

(23) 关注医院需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进；每季度组织 1 次满意度调查，满意度 95%及以上；对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；

(24) 物业公司员工在保洁服务及电梯导乘服务中不得损坏医院设备设施、公共财物及来院就诊患者和家属的财物。如因物业公司员工原因造成在医院内的人员人身、财产受到损害的，物业公司负责赔偿并承担全部责任。

(25) 物业公司不得在医院医疗服务区域内从事任何形式的商业促销、宣传推广活动

(26) 物业公司承诺以自身名义与院方开展合同约定范围的业务合作并依法独立承担法律责任。物业公司不得擅自转委托其他服务商或者采取出租出借经营许可证、允许挂靠经营等方式变相转委托其他服务商履行合同中权利、义务

(27) 物业公司按照管理内容编制检查表，并配有专人每日进行检查，发现问题及时整改。

(28) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平；需整改问题在规定期限内整改完成。

(29) 如遇院方组织和举办活动，物业公司需根据院方要求调整作业计划，按院方要求给予支持和配合，采取相应措施做好活动场地的清洁工作。

(30) 所有物业保洁设施用品及日常消耗用品等由物业公司承担。所用产品必须是正规品牌和符合国家卫生相关要求的产品，严禁使用私自勾兑、假冒伪劣产品或有损医院利益的其它产品。

(31) 物业公司应具备高空专业人员（具备高空作业证），配备两名高空作业人员及石材清洗养护人员，每季度对外墙和石材清理一次。大理石、PVC地面每季度进行一次全面保养，不锈钢每周三次全面保养擦拭，幕墙、室外玻璃窗每半年进行一次全面擦洗。

(32) 全院的医疗垃圾袋和生活垃圾袋、病房垃圾桶、卫生间除臭器等日常消耗用品和保洁工具由物业公司承担。

(33) 物业公司负责院区及责任区内的绿化管理养护。根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫害侵害，基本无裸露土地。

(34) 雨天及冰雪天气的工作安排：雨雪或大风天气物业公司要负责关好各楼层的门窗，楼宇门口放置“小心地滑”提示牌；在上班时雨雪停后1小时内清理大门口、楼宇门口至主干道上的雨水、积雪。

(35) 院方要求物业公司履行的与本项目相关的其他事项，如搬家、除雪、防汛及新装修区域清理打扫、深度保洁等临时性任务，均属服务范围内的职责事项，物业公司须全力配合执行。

(36) 乙方驻场负责人必须每周不少于 4 次自检，每次自检内容必须包含院区出入口及楼宇门口、垃圾桶、电梯、保洁工具存放处及签到表，形成文字及图片汇总，每周提交给甲方负责人。

(37) 物业公司应对保洁人员进行岗前培训，合格后上岗工作。医院发生突发事件如消防、水电暖事故及突发公共事件等，必须全力配合医院的工作需要，不得以任何借口推脱。

(38) 有重大接待任务或上级检查任务时，接到通知后应立即做好工作安排，并严格按照医院计划实施。

## 2. 保洁服务

(1) 应建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，具有垃圾分类的管理能力和措施；保持门诊、急诊、住院部和办公楼地面、镜面、墙面、走廊、楼梯扶手、屋顶、卫生间、服务性用房、地下空间等不同部位卫生清洁；各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；配合消杀公司做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下配合专业力量做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好；

(2) 保洁时间 6:00—18:00（手术室、ICU、CCU、导管室、急诊、门诊一楼为 24 小时）。急诊、病区午间晚间有保洁人员值班。

(3) 电梯厅、走廊清洁标准 墙壁：无小广告、无尘土、污迹。（如有破损应及时上报）。电梯：无尘土、光亮 洁净、无任何印迹。 按键面板：无粉尘。 照明灯具：定期擦拭，每1月一次。各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每1月一次。 不锈钢面：随时发现有脏污立即清抹。走廊：地面干净无尘土、无垃圾。

(4) 大厅、楼内及公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水、无小广告；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；候诊椅及其他服务设施干净、无污渍；

(5) 电气、消防等设备，配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点；

(6) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，无小广告；开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水；公共卫生间保持干净整洁，无异味，无小广告，垃圾无溢出；配备擦手纸、垃圾袋、垃圾篓等必要用品；电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味。按键面板：无粉尘。灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于 2 次；工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍，平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫；

(7) 病房每日至少清洁2次，各类物表消毒，病人出院后执行终末处理。卫生间：随脏随清，地面无污渍、无水渍。病床：床体各部位无粉尘。床头柜：表面干净，无粉尘。储物柜：表面干净，内部无垃圾、无灰尘。门窗：干净无灰尘。陪护椅及其他服务设施干净整洁、无污渍。楼梯及走廊：地面无粉尘、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。消防设备：表面干净、无粉尘。

(8) 办公室清洁标准 地面：无粉尘、污迹、烟头、垃圾。墙壁：无粉尘、污迹。 门：无粉尘、无污迹、拉手洁净。 窗：无粉尘、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（仅限人力可达处）。 灯具：无粉尘、无污迹；每1月擦拭 1 次。

洗手盆：无污迹、水龙头无污垢。

(9) 会议室清洁标准:地面：无粉尘、污迹、烟头、垃圾。墙壁：无尘土、污迹。 门：无粉尘、无污迹、拉手洁净。 窗：无粉尘、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（仅限人力可达处）。 灯具：无粉尘、无污迹，每1月擦拭1次。 沙发：无粉尘。 茶几：明亮、无污迹。装饰物：表面洁净。 桌椅板凳：洁净无灰尘、归位及整齐摆放。 家用电器：表面洁净、无污迹。电线：表面洁净。

(10) 卫生间清洁标准 :地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）。洗手池：池壁无污垢。 水龙头：无任何污垢及水渍。 洗手池台面：无水迹、无粉尘、无污物。 镜面：无水点、水迹、尘土、无污迹。 小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。大便器：内壁上无污垢，外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。 手纸架：无手印、光亮、洁净。 纸篓：污物量不得超过桶体3/4；且每日清倒保持外表干净。隔板：无尘土、污迹、无手印、无小广告。 清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

墙壁、顶棚：无水迹、无尘土、无污物、无小广告。

(11) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

(12) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置，桶身表面干净无污渍；

(13) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾中转房，由医院委托的第三方垃圾清运公司统一清运处理。垃圾中转房保持整洁，无明显异味，垃圾装袋，日产日清；

(14) 各类垃圾按规定放置，各病房、办公室、宿舍区、公共场所、卫生间、各垃圾收集点无堆积物，垃圾箱外表干净，无积垢、臭味。

(15) 协助预防与消灭“四害”，消杀老鼠、蟑螂等。

(16) 办公用房区域、公共区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。病房内病人出院后做终末消毒；

(17) 发生公共卫生事件时启动应急预案，配合专业力量开展消毒、检测等工作；

(18) 保洁工作符合院感控制要求，毛巾、地巾、拖把等工具分色分区使用；

(19) 每季度对环氧地坪地面、耐磨漆地面、瓷砖地面、石材地面、水磨石地面、地板胶地面、地板地面、地毯地面等进行深度清洁和保养。

### 3. 绿化养护

(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求；

(2) 定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整；

(3) 乔、灌木以及攀援植物每年普修7次以上，切边整理3次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

(4) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱；

(5) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长；

(6) 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

### 4. 电梯导乘（仅限A包）

(1) 着装整洁，按规定穿着工装，佩戴上岗证；保持个人卫生，身体无异味；

(2) 使用文明用语，根据目的地指引乘客至对应电梯门口，老弱病残主动搀扶。引导乘客进入，确认乘客站稳后再启动电梯。电梯停靠每层时，主动报清、报准层数，举手示意，确保乘客安全上下。电梯满载时，礼貌告知等候乘客。禁止小孩在电梯四周嬉戏打闹，劝阻乘客恶意操作电梯，保持电梯周围道路畅通、环境整洁；

(3) 使用电梯前，确认轿厢位置及周围人员安全，使用后确保层门关闭锁紧。搬运笨重或较长物品时，现场指导乘客正确放置，防止碰撞电梯设备。关电梯门时，耐心等待乘客，避免夹伤。发现电梯运行异常或故障，立即暂停使用，放置警示标识，通知维修人员。

(4) 协助配合医疗转运。

### 5. 丧葬遗体协助转运

(1) 尊重家属意愿，协助家属联系殡葬机构转运遗体；

(2) 联系对接殡葬机构按照国家规定处理医疗截肢等。

### 6. 综合维修工（仅限A包）

(1) 按照“谁使用谁管理”原则，遵守所在班组规章制度，参照医院正式员工管理。

(2) 申报用水计划，统计全院用水。

(3) 巡视水泵房、加压泵配电设备及各科室上下水。

(4) 更换水龙头、阀芯、上下水软管、落水口、面盆脚踏阀、卫生间座便盖、座便洁具、柜子锁、圆形脚踏。

(5) 疏通大便器、水池、拖把池。

#### 7. 电工（仅限 B 包）

(1) 按照“谁使用谁管理”原则，遵守所在班组规章制度，参照医院正式员工管理。

(2) 掌握配电站变压器及高、低压配电箱柜的保护，熟悉自动装置动作原理及保护规范。

(3) 认真填写各种配电设施运行记录和抄表，严格执行安全操作规程和停、送电操作程序，保证安全供电。

(4) 每日 2 小时一次进行巡视设备运行情况，并做好巡视记录。

(5) 进行日常设备的维护、保养工作，巡视高、低压配电室设备、仪表温度。

(6) 按照维修电工工作计划进行日常设备维护保养工作，巡视配电线路、电缆井、配电箱及周围环境。

(7) 高、低压值班运行及日常供电管线、照明器具维修维护更换。

#### 8. 医疗垃圾收集清运（仅限 A 包）

(1) 医疗垃圾收集清运：负责全院范围内医疗废物的收集、分类、称重、贴标、转运。

(2) 每日定时清运各科室医疗废物，按规定路线运送至暂存点，做好交接记录。

(3) 保持工作区域整洁，按规范穿戴防护用品，确保操作安全无泄漏。

#### 9. 应急保障

(1) 结合医院的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态；

(2) 根据隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：设施设备故障、停水停电、突发事件处理、重大事项报告、节假日保障、公共卫生事件；

(3) 应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合；

(4) 根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时购置齐全，确保能够随时正常使用；

(5) 设置 24 小时应急服务热线。遇有紧急情况应当 15 分钟内到达现场处置。

#### 10. 重大活动保障

(1) 如遇医院组织和举办活动，物业公司根据医院要求调整作业计划，按医院需求给予支持和配合，采取相应措施做好活动场地的清洁工作；

(2) 做好重大活动、传统重要节日的宣传和氛围营造工作（如悬挂横幅、灯笼、彩旗、灯光装饰等）。

#### 11. 其他要求

(1) 物业公司对现有生活垃圾暂存站升级改造，改造范围包括地面修整、地板砖铺贴、顶棚更换加固、墙面贴砖粉刷等，改造费用不超过 5 万元；

(2) 物业公司配合参与医院的临时性任务，如搬家、防汛、除雪及新装修区域清理打扫、深度保洁等；

(3) 本项目不得进行分包或者转包。

## 二、人员配备总体要求

### 1. A包人员总体配备（所有人员不得超过国家法定退休年龄）

| 序号 | 岗位        | 岗位人数 | 工作内容   | 要求   | 备注     |
|----|-----------|------|--|--|--------|
| 1  | 项目经理      | 1    | 项目日常管理工作、档案资料、品质考核   | 具备2年以上工作经验，大专以上学历。具有一定的组织管理协调沟通能力。需提供证明材料：1. 劳动合同扫描件 2. 毕业证扫描件 3. 身份证扫描件 |        |
| 2  | 保洁主管      | 2    | 负责服务项目巡视检查   |  |        |
| 3  | 电梯导乘      | 3    | 急诊、门诊、住院部电梯运行引导，协助患者及家属安全乘梯，维持乘梯秩序，遇紧急情况按规程处理，保持轿厢清洁，做好运行记录，协助老弱病残特殊人群，解答问询，配合医疗转运需求 | 女性，45岁以下，形象气质较好，沟通应变能力较强。需提供证明材料：1. 身份证扫描件                               |        |
| 4  | 绿化        | 1    | 全院树木、绿植、草坪绿化养护   | 具备2年以上工作经验。需提供证明材料：1. 劳动合同扫描件  |        |
| 5  | 综合维修工     | 5    | 给排水、供暖等设施设备、管线、器具维护维修更换；门窗家具小型维修更换   | 身体健康，年龄要求不大于55岁（以身份证为准）。需提供证明材料：1. 身份证扫描件                                | 综合班组使用 |
| 6  | 保洁服务      | 48   | 全院各区域室内外、公共区域日常保洁  |  |        |
| 7  | 收送清洗地巾、毛巾 | 1    | 地巾、毛巾的收集、分类、清洗、消毒、烘干、折叠、存放，按院感规范操作，确保清洗质量达标，做好记录，保持工作区域整洁。                           |  |        |

|    |              |    |  |  |                    |
|----|--------------|----|--|--|--------------------|
| 8  | 生活垃圾收集<br>清运 | 2  | 生活垃圾的收集、分类、<br>转运,每日定时清运各区域<br>垃圾桶,保持垃圾桶清洁无<br>满溢,做好收集记录,按规<br>定路线运送至暂存点,保持<br>工作区域整洁。                   |  |                    |
| 9  | 医疗垃圾收集<br>清运 | 3  | 医疗废物的收集、分类、<br>称重、贴标、转运,每日定<br>时清运各科室医疗废物,按<br>规定路线运送至暂存点,做<br>好交接记录,保持工作区域<br>整洁,按规范穿戴防护用品,<br>确保安全无泄漏。 |  |                    |
| 10 | 丧葬遗体回收<br>员  | 1  | 和殡葬服务机构联系对<br>接,协助家属转运遗体   |  |                    |
| 11 | 机动备用人员       | 5  |  |  | 为以后新<br>开病区做<br>储备 |
|    | 合计           | 72 |  |  |                    |

2.B 包人员总体配备（所有人员不得超过国家法定退休年龄）

| 序号 | 岗位   | 岗位<br>人数 | 工作内容                               | 要求   | 备注        |
|----|------|----------|------------------------------------|--|-----------|
| 1  | 项目经理 | 1        | 项目日常管理工作、档案<br>资料、品质考核             | 具备2年以上<br>工作经验,大<br>专以上学历。<br>具有一定<br>的组织管理<br>和沟通协调<br>能力。需提供<br>证明材料:1. 劳<br>务合同扫描件<br>2. 毕业证<br>扫描件 3. 身<br>份证扫描件 |           |
| 2  | 保洁主管 | 2        | 负责服务项目巡视检查                         |  |           |
| 3  | 绿化   | 1        | 全院树木、绿植、草坪绿<br>化养护                 | 具备2年以上<br>工作经验。需<br>提供证明材料:<br>1. 劳务合同<br>扫描件  |           |
| 4  | 电工   | 4        | 高、低压值班运行及日常<br>供电管线、照明器具维修<br>维护更换 | 电工持特种作<br>业操作证上岗,<br>年龄要求不大于<br>55岁(以身份<br>证为准)。需提<br>供证明材料:1.<br>特种作业操作<br>证(高压                                     | 电工班使<br>用 |

|   |           |    |   |                            |            |
|---|-----------|----|---|----------------------------|------------|
|   |           |    |   | 电工作业) 扫描件<br>2. 身份证<br>扫描件 |            |
| 5 | 保洁服务      | 43 | 全院各区域室内外、公共区域日常保洁   |                            |            |
| 6 | 收送清洗地巾、毛巾 | 1  | 地巾、毛巾的收集、分类、清洗、消毒、烘干、折叠、存放, 按院感规范操作, 确保清洗质量达标, 做好记录, 保持工作区域整洁。          |                            |            |
| 7 | 生活垃圾收集清运  | 2  | 生活垃圾的收集、分类、转运, 每日定时清运各区域垃圾桶, 保持垃圾桶清洁无满溢, 做好收集记录, 按规定路线运送至暂存点, 保持工作区域整洁。 |                            |            |
| 8 | 机动备用人员    | 5  |   |                            | 为以后新开病区做储备 |
|   | 合计        | 59 |   |                            |            |

### 3. 人员管理要求

(1) 物业公司对项目经理、保洁主管等重要岗位的人员调整必须提前一个月报医院审核、批准;

(2) 物业公司必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续, 承担员工管理责任;

(3) 物业公司对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训;

(4) 物业公司服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配(服务人员具有初中及以上文化程度)。服务人员到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求, 国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的, 应当按规定持证上岗。如医院认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的, 可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换, 应当经医院同意, 人员更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。

(5) 本项目服务人员不得在其他项目兼职;

(6) 各岗位服务人员年龄除特别要求外, 其他人员按照国家规定的标准执行;

(7) 正常工作时间人员配备基本要求: 1. 每个病区必须至少配备 1 名保洁员。

2. 监护室或特殊病区必须至少配备 2 名保洁员。3. 必须保证 1 名绿化养护人员。注

：具体人员设置在满足医院实际需求的基础上，由物业公司进行整体考虑后自主调配。

(8) 物业公司驻场经理、保洁主管每日巡视工具存放处，检查保洁工具是否放置在指定位置，工具是否摆放整齐，是否堆放杂物，将检查结果在班会时间进行通报和考核。

(9) 工作人员工作时使用文明用语，不得与院方人员、就诊患者及家属发生争执，不得出现争吵、谩骂、出手伤人等现象发生。

(10) A包预设岗位72个（其中最低保底岗位67个，机动备用岗位5个）

(11) B包预设岗位59个（其中最低保底岗位54个，机动备用岗位5个）

### 三、所需设备和耗材

物业公司根据医院实际需求，需要提供作业设备和耗材用于物业服务：

| 序号 | 用途       | 作业设备名称  |
|----|----------|---|
| 1  | 基本服务     | 电脑；彩色打印机；文件柜；文件盒；办公桌；办公椅等。  |
| 2  | 保洁服务     | 高空擦拭器械、清洗设备、洒水车、多功能保洁手推车(含组件)、洗地机(室内外)、专业抛光机、吸水吸尘机、除雪推车、打蜡(上油)相关技术设备、手推车(运送物品)、地巾清洗烘干消毒设备等。 |
| 3  | 绿化服务     | 绿篱机、绿篱剪、梯子、割草机、便携式喷洒器等。   |
| 4  | 保洁服务所需耗材 | 垃圾篓(全院约1000个)、生活垃圾袋、医疗垃圾袋、除臭器、擦手纸、清洁用品、洗涤用品、消毒用品、各类养护用品等。                                   |

### 四、费用结算

A包预设岗位72个(其中最低保底岗位67个，机动备用岗位5个)，每年总预算314.496万元，2年总预算628.992万元。具体使用人数和岗位以医院实际需求，医院根据实际上岗人数数据实结算(实际上岗人数×人均单价)。

B包预设岗位59个(其中最低保底岗位54个，机动备用岗位5个)，每年总预算263.6736万元，2年总预算527.3472万元。具体使用人数和岗位以医院实际需求，医院根据实际上岗人数数据实结算(实际上岗人数×人均单价)。

注：A包人均单价=中标价格÷24个月÷72；

B包人均单价=中标价格÷24个月÷59。

### 五、物业服务考核

为督促物业公司做好物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保医

院高效、安全、有序运行，医院依据物业服务相关法律法规、物业服务项目招投标文件、合同条款等，对物业公司实施考核。

1. 考核内容

按照合同约定，对项目服务质量进行监督考核。考核内容主要包括：物业公司职责落实情况、物业公司所提供管理及服务是否全程履行法定义务和合同义务，并达到相应的结果标准。包括但不限于：物业公司物业管理服务方案计划制定、规章制度、人员配备、资源配置、服务标准、服务人员规范、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、日常养护、档案记录、物业服务改进、整体履约能力等。

2. 考核原则

物业服务监管考核坚持公平公正、统一标准、公开透明、科学客观、优化服务、提升质效、简单便于操作原则。

3. 考核方式

医院总务科具体落实监管职责，采取日常巡查、月检考核、满意度调查等方式组织实施对物业公司考核，提升物业服务标准。

物业工作考核表

| 序号 | 考核项目        | 服务标准   | 得分 |
|----|-------------|--|----|
| 1  | 人员教育培训（2分）  | 开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，对服务人员进行保密、思想政治教育培训，并进行适当形式的考核。教育培训和考核记录存档。2分                       |    |
| 2  | 档案管理（4分）    | 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全。2分   |    |
| 3  |             | 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：员工档案、设施设备维修维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、征求意见建议及问题整改情况等。2分                                |    |
| 4  | 人员形象及礼仪（4分） | 着统一的工作服装，佩戴标识。2分   |    |
| 5  |             | 仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心。2分  |    |
| 6  | 劳动纪律（4分）    | 无脱岗、空岗、串岗现象，不做与工作无关的事情。2分  |    |
| 7  |             | 实际上岗人数不少于医院岗位需求人数要求，人员更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。2分   |    |
| 8  | 保洁服务（55分）   | 大厅、楼内及公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水、无小广告；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍。4分  |    |
| 9  |             | 办公室、会议室：保持干净，无灰尘、无异味、无杂物、无积水、无小广告，门窗无粉尘、无污迹、把手洁净。配电箱、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点。4分 |    |
| 10 |             | 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，无小广告。4分   |    |
| 11 |             | 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，公共卫生间保持干净整洁，无异味，无小广告，垃圾无溢出。4分  |    |

|    |               |  |  |
|----|---------------|--|--|
| 12 |               | 电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味、无小广告，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次。4分   |  |
| 13 |               | 病房每日至少清洁2次，各类物表消毒，病人出院后执行终末消杀。卫生间：随脏随清，地面无污渍、无水渍。病床：床体各部位无粉尘。床头柜：表面干净，无粉尘。储物柜：表面干净，内部无垃圾、无灰尘。门窗：干净无灰尘。陪护椅及其他服务设施干净整洁、无污渍。楼梯及走廊：地面无粉尘、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。消防设备：表面干净、无粉尘。4分 |  |
| 14 |               | 工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍。4分  |  |
| 15 |               | 平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫。4分   |  |
| 16 |               | 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物。4分  |  |
| 17 |               | 室外垃圾桶桶身表面干净无污渍，垃圾无溢出。3分  |  |
| 18 |               | 每日对楼层产生的垃圾进行清理分类，并运至垃圾中转房。垃圾中转房保持整洁，无明显异味，垃圾装袋，日产日清。4分   |  |
| 19 |               | 办公用房区域、公共区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。病房内病人出院后做终末消毒。4分  |  |
| 20 |               | 保洁工作符合院感控制要求，毛巾、地巾、拖把等工具分色分区使用。4分  |  |
| 21 |               | 午间夜间设值班人员，并公布值班电话，响应及时，处理快速。4分   |  |
| 22 | 绿化养护<br>(10分) | 定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整。2分   |  |
| 23 |               | 绿化养护得当，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。2分  |  |
| 24 |               | 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱。2分   |  |
| 25 |               | 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。2分  |  |
| 26 |               | 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。2分  |  |
| 27 | 电梯导乘<br>(4分)  | 着装整洁，按规定穿着工装，佩戴上岗证；保持个人卫生，身体无异味。2分   |  |
| 28 |               | 使用文明用语，熟练掌握应急措施，遇有突发情况处置得当。2分  |  |
| 29 | 应急保障<br>(6分)  | 结合医院的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。2分  |  |
| 30 |               | 遇有设施设备故障、停水停电、突发事件处理、重大事项报告、节假日保障、公共卫生事件、突发火情、水管爆裂、自然灾害等紧急情况时，配合医院处置得力。2分  |  |
| 31 |               | 设置24小时应急服务热线。遇有紧急情况应当15分钟内到达现场处置。2分  |  |

|    |              |   |  |
|----|--------------|---|--|
| 32 | 服务改进<br>(6分) | 关注服务对象需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进。2分      |  |
| 33 |              | 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。2分 |  |
| 34 |              | 需整改问题是否已在规定期限内整改完成。2分                                     |  |
| 35 | 整体履约能力(5分)   | 物业服务运行情况平稳，无服务对象投诉现象，医院交办的指令性任务完成良好。5分                    |  |

## 六、考核结果运用

考核总分为100分，90分(含)以上为“优”，80分(含)—90分为“良”，80分以下为“差”。月度考核为“优”，医院支付当月服务费应付款的100%；月度考核为“良”，暂缓支付当月服务费，整改合格后再予以支付；月度考核为“差”时，医院将约谈物业公司，给予严重警告，限期整改，暂缓支付当月服务费，整改合格后再予以支付。若连续三个月考核为“差”，报监管部门同意后，院方有权终止服务合同无需承担任何违约责任。

**第三章 商务需求**

| 序号                | 服务项目                 | 详细需求   | 资料要求   | 是否实质性响应 |
|-------------------|----------------------|--|--|---------|
| <b>一、落实政府采购政策</b> |                      |  |  |         |
| 1                 | 中小微企业、残疾人企业、监狱企业优惠政策 | <p>依据《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库[2020]46号）、《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）和《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）文件规定执行。对小微企业和残疾人福利性单位提供服务的价格均给予10%的扣除，并用扣除后的价格参与评审；根据财库[2014]68号，政府采购活动中，监狱企业视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等政府采购促进中小企业发展的政府采购政策。</p> <p>中小企业划分标准所属行业：<b>物业管理</b></p> <p>供应商应如实填报，如有虚假，将依法追究其法律责任</p> | <p>《中小企业声明函》；</p> <p>《残疾人福利性单位声明函》；</p> <p>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</p> | 否       |
| <b>二、报价要求</b>     |                      |  |  |         |

|   |          |  |  |   |
|---|----------|--|--|---|
| 1 | 人员最低工资标准 | <p>供应商须认真贯彻执行项目所在地最低工资标准,并足额缴纳职工社保。</p>  | <p>若有特殊情况,请予以备注说明并提供相应证明</p>   | 是 |
| 2 | 异常低价投标审查 | <p>根据财政部发布的《关于推动解决政府采购异常低价问题的通知》(财库〔2026〕2号),在评审中出现下列情形之一的,评审委员会应当启动异常低价投标(响应)审查程序:</p> <p>一是投标(响应)报价低于全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值50%的,即投标(响应)报价&lt;全部通过符合性审查供应商投标(响应)报价平均值×50%;</p> <p>二是投标(响应)报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价50%的,即投标(响应)报价&lt;通过符合性审查的次低报价供应商投标(响应)报价×50%;</p> <p>三是投标(响应)报价低于采购项目最高限价45%的,即投标(响应)报价&lt;采购项目最高限价×45%;</p> | <p>启动异常低价投标(响应)审查后,应当要求相关供应商在评审现场合理的时间(一般不少于30分钟)内对投标(响应)价格作出解释,提供项目具体成本测算等与报价合理性相关的书面说明及必要的证明材料,包括但不限于原材料成本、人工成本、制造费用等。属于第三项情形,供应商已随投标(响应)文件一并提交相关书面说明及必要的证明材料的,在评审现场可不再重复提交。</p> <p>投标(响应)</p> | 是 |

|                       |       |  |  |   |
|-----------------------|-------|--|--|---|
|                       |       | <p>四是评审委员会基于专业判断，认为供应商报价过低，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的其他情形。</p>   | <p>供应商不能提供书面说明、证明材料，或者提供的书面说明、证明材料不能证明其报价合理性的，评审委员会应当将其作为无效投标（响应）处理。</p> |   |
| <p><b>三、项目竞争性</b></p> |       |  |  |   |
| 1                     | 项目竞争性 | <p>因本项目各分包采取<b>兼投不兼中</b>的方式进行评审，评标委员会按照 A 包、B 包的顺序依次进行评审，前面各分包确定的中标供应商在后续分包评审中不能确定为中标供应商。</p> <p>为确保本项目各分包具有竞争性，前面各分包确定的中标供应商不再参加后续分包评审。</p> <p>例如：A 包中标供应商在 B 包评审中。</p> |  | 是 |

## 第五部分 评标说明

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国政府采购法实施条例》和《政府采购货物和服务招标投标管理办法》（财政部令第87号）等法律法规制度规定，集中采购机构负责组织评审工作，评审委员会负责具体评审事务，按照招标文件规定的程序进行。

### 第一章 资格审查

在开标结束后，由采购人依据相关法律法规和招标文件要求，对投标人的资格进行审查，并将资格评审结果提交评标委员会。资格审查的内容如下：

| 序号 | 检查因素                                    | 检查内容            |
|----|---|-----------------|
| 1  | （1）具有独立承担民事责任的能力                        | 投标人提供的《资格承诺声明函》 |
|    | （2）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度                  |                 |
|    | （3）有依法缴纳税收和社会保障金的良好记录                   |                 |
|    | （4）具有履行合同所必须的设备和专业技术能力                  |                 |
|    | （5）参加政府采购活动近三年内，在经营活动中没有重大违法记录          |                 |
|    | （6）单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，不得参加同一合 |                 |
|    | 投标人应符合的基本资格条件                           |                 |

|   |         |  |   |
|---|---------|--|---|
|   |         | 同项下的政府采购活动。为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务的供应商，不得参加该采购项目的其他采购活动。 |   |
|   |         | (7)反商业贿赂承诺书  | 投标人提供的《反商业贿赂承诺书》  |
| 2 | 无失信行为记录 |  | 集采机构在评审当日对所有投标人的信用情况进行查询(查询结果留档保存)，凡被列入“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信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间的投标人，其投标将被拒绝。[查询渠道：“信用中国”(http://www.creditchina.gov.cn/)网站、中国政府采购网(http://www.ccgp.gov.cn)网站] |

## 第二章 评标方法

本项目采用最低评标价法进行评标。

最低评标价法是指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且投标价格最低的投标人为中标人（中标候选人）的评标方法。

## 第三章 评标程序

### （一）评委会组建

评标工作由集中采购机构负责组织，具体评标事务由集中采购机构依法组建的评标委员会负责。

评标委员会成员到位后，推举其中一位评审专家担任评审组长，并由评审组长牵头该项目评审工作。评标委员会独立履行下列职责：

1. 审查、评价投标文件是否符合招标文件的商务、技术等实质性要求；
2. 依法依规要求投标人对投标文件有关事项作出澄清或者说明；
3. 对投标文件进行比较和评价；
4. 确定中标候选人名单，或者根据采购人委托直接确定中标人；
5. 向采购人、采购代理机构或者有关部门报告评标中发现的违法行为。

### （二）评审流程

评审分为初步评审和详细评审两个阶段。

1. 初步评审分为符合性评审和实质性响应评审，评委会成员依据招标文件的规定，审查供应商的投标文件是否完整、有效，是否实质性响应招标文件的要求。

符合性检查资料表（样表）如下：

| 符合性检查表 |                             |            |
|--------|-----------------------------|------------|
| 序号     | 检查因素                        | 检查标准       |
| 1      | 投标文件的签署                     | 是否符合招标文件要求 |
| 2      | 《投标函》、法定代表人（负责人）身份证明书及授权委托书 | 是否符合招标文件要求 |
| 3      | 投标文件的组成                     | 是否符合招标文件要求 |
| 4      | 投标有效期                       | 是否符合招标文件要求 |
| 5      | 投标总价或分项报价不允许高于财政预算限额        | 是否符合招标文件要求 |
| 6      | 投标报价不允许有严重缺漏项目或所投产品         | 是否符合招标文件要求 |

|   |  |            |
|---|--|------------|
|   | 不全                                     |            |
| 7 | 服务期、服务地点                               | 是否符合招标文件要求 |
| 8 | 招标文件未规定允许有替代方案时，不允许同时提供两套或两套以上的投标方案或报价 | 是否符合招标文件要求 |
| 9 | 不允许将一个包中的内容拆开投标                        | 是否符合招标文件要求 |

2. 实质性响应评审阶段，评委会成员按照招标文件中实质性响应评审的内容，对供应商投标文件进行评审，凡不满足实质性响应评审要求的投标文件，将被视为无效投标。

| 实质性响应评审内容 |          |               |
|-----------|----------|---------------|
| 序号        | 评审内容     | 评审标准          |
| 1         | 人员最低工资标准 | 是否满足或优于招标文件要求 |
| 2         | 异常低价投标审查 |               |
| 3         | 项目竞争性    |               |
| 4         | 服务需求     |               |
| 5         | 人员配备总体要求 |               |
| 6         | 所需设备和耗材  |               |
| 7         | 费用结算     |               |
| 8         | 物业服务考核   |               |
| 9         | 考核结果运用   |               |

在评审过程中，评标委员会各成员应当独立对每个有效投标人的标书进行评审，并对评审情况进行认真核查，个别评委对同一投标人同一项评审偏离的，应对投标人的投标文件进行再次核对，确属评审有误的，应及时进行修正。

复核后，由评标委员会组长汇总评审结果。

3. 评审报价排序。评标委员会对满足招标文件全部实质性要求的投标文件，按照投标报价由低到高的顺序排列，享受政府采购价格扣除优惠政策的

供应商，则以扣除后的评审价格参与排序，报价相同的并列。

4. 确定中标供应商。本项目采购人授权评标委员会确定中标人，评标委员会将确定完全满足实质性要求且报价最低的供应商为中标人。

### **（三）澄清有关问题。**

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，评标委员会可以要求投标人作出必要澄清、说明或者纠正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，由其授权的代表签字，并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。

## 第四章 无效投标条款

评标委员会评审时，投标人或其投标文件出现下列情况之一者，应为无效投标：

（一）投标人不具备招标文件规定的资格要求的。

（二）投标文件未按照招标文件要求由投标人法定代表人（负责人）或授权代表签字或加盖 CA 签章，或未按招标文件要求的格式加盖单位的 CA 签章的。

（三）投标文件出现多个投标方案或投标报价的。

（四）投标报价超出招标文件规定的投标限价或公布的采购预算的。

（五）投标产品不符合必须强制执行的国家标准的。

（六）投标文件含有违反国家法律、法规的内容。

（七）评审过程中，在商务、技术、售后等有实质性响应条款，供应商没有实质性响应的。

（八）根据《河南省财政厅关于防范供应商串通投标促进政府采购公平竞争的通知》（豫财购〔2021〕6号）的文件要求，参与同一个标段（包）的供应商存在下列情形之一的，其投标文件无效：

（1）不同供应商的电子投标文件上传计算机的网卡 MAC 地址、CPU 序列号和硬盘序列号等硬件信息相同的；

（2）不同供应商的投标文件由同一电子设备编制、打印加密或者上传；

（3）不同供应商的投标文件由同一电子设备打印、复印；

（4）不同供应商的投标文件由同一人送达或者分发，或者不同供应商联系人为同一人或不同联系人的联系电话一致的；

（5）不同供应商的投标文件的内容存在两处以上细节错误一致；

（6）不同供应商的法定代表人、委托代理人、项目经理、项目负责人等由同一个单位缴纳社会保险或者领取报酬的；

（7）不同供应商投标文件中法定代表人或者负责人签字出自同一人之手；

（8）其它涉嫌串通的情形。

## 第五章 废标条款

评标委员会评审时出现以下情况之一的，应予废标：

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

废标后，除采购任务取消情形外，应当重新组织采购。

## 第六部分 合同条款

# 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 合同

甲 方：\_\_\_\_\_

乙 方：\_\_\_\_\_

# 郑州市第一人民医院物业保洁服务项目 合同

甲 方： 郑州市第一人民医院  
电 话： 0371-56580668  
地 址： 河南省郑州管城回族区东大街56号

乙 方： \_\_\_\_\_  
电 话： \_\_\_\_\_  
地 址： \_\_\_\_\_  
银行账号： \_\_\_\_\_  
开户银行： \_\_\_\_\_

根据郑州市第一人民医院物业保洁服务项目的采购结果，按照《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》的规定，经双方协商，本着平等互利和诚实信用的原则，一致同意签订本合同如下。

## 一、合同金额

合同总金额为人民币(大写)： \_\_\_\_\_ (小写： \_\_\_\_\_元)。  
物业服务费每年费用为人民币(大写)： \_\_\_\_\_元(小写： \_\_\_\_\_元/年)，  
人均单价 \_\_\_\_\_元/月。该合同总金额包含合同期内的全部费用，若有超出部分由乙方自行承担。

## 二、服务范围

- 1、本合同项下的服务指 \_\_\_\_\_。
- 2、服务区域： (详见附件一：服务人员配置分布表)。

## 三、服务期限

本合同服务期限为 \_\_\_\_\_年(自 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日至 \_\_\_\_\_年 \_\_\_\_\_月 \_\_\_\_\_日)。  
乙方提供全年365天的服务。本合同项下乙方服务的作业时间涵盖服务期限内全部周末及法定节假日。

## 四、付款方式

1. 结算方式： 本合同约定乙方派驻服务岗位 \_\_\_\_\_个(其中最低保底岗位

个，机动备用岗位5个）。具体使用人数和岗位以医院实际需求，医院根据实际上岗人数据实结算（实际上岗人数×人均单价）。

2. 合同金额已包含国家规定的税金，以及为完成本项目所有的成本、利润、税金、人员工资、人员社会福利、人员工作日、休息日及国家法定节假日加班费、各项员工保险、社会保险费、保险、管理费、服装、食宿费、交通、工具、机具、装备器材费、消耗品、运输车辆、办公费、各种国家规定的保险费等有关员工及乙方派出人员的全部费用。

3. 乙方不得以国家政策调整、郑州市最新的最低工资标准上涨、乙方员工意外伤害、乙方与患者纠纷、迎接检查、加班费、因乙方员工私卖医疗垃圾导致有关部门处罚等原因加收甲方费用。

4. 本合同服务费按月结算。乙方应按照甲方需求定期向甲方提供如考勤表等相关资料。

5. 乙方要求给付需开具符合甲方财务要求的发票。乙方不提供发票、未足额提供发票或者提供虚假发票、不合格发票的，甲方均有权拒绝付款或者顺延付款且不承担任何责任。

6. 乙方的收款银行帐号信息有变更的，乙方应及时以《收款银行帐号变更通知函》（乙方提供）告知甲方，否则后果由乙方承担。

## 五、 服务要求

### 1. 综合管理

（1）物业公司工作人员要严格遵守医院管理规定、规章制度，服从院方管理，严格执行医院保密管理规定。

（2）物业公司派驻所有人员不得超过国家法定退休年龄，项目管理人员要求大专及以上学历，具有两年以上同岗位工作管理经验，有一定的组织管理和沟通协调能力。

（3）物业公司需严格按照投标文件承诺的服务内容及标准提供专业的物业服务。物业服务包括基本服务、房屋维护服务、公用设施设备维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、丧葬遗体协助转运服务等。

（4）物业公司应配备高空擦拭器械、清洗设备、洒水车、多功能保洁手推车(含组件)、洗地机（室内外）、专业抛光机、吸水吸尘机、除雪推车、打蜡（上油）相关技术设备、手推车(运送物品)、地巾清洗烘干消毒设备等。

（5）物业公司结合医院实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，制定配套实施方案并遵照实施；

（6）物业公司需按照国家及河南省的劳动法规为其工作人员办理劳动雇佣手续、劳动保障手续及相关劳动保险；承担产生劳动纠纷的全部责任。

（7）管理人员应取得相关资格证，专业技术操作人员应取得相应职业技能资格证书；

（8）物业保洁公司需选派素质良好、服务热情、身体健康的专业人员进驻现场工作。指定驻场主管人员，具体安排并全面督导日常保洁服务、电梯导乘服务、水电维修等服务工作，巡检现场卫生保洁情况，及时处理有关投诉，保持与院方相关负责人的日常联系。

（9）派驻项目管理人员需参加院方组织的周、月管理例会，汇报工作，提出存在问题

及解决方法。

(10) 每季度至少 1 次开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核，教育培训和考核记录存档；

(11) 对服务人员进行从业资格审查，审查结果向医院报备；

(12) 物业公司认真做好各项值班记录，每周向甲方提供完整、真实的人员信息备案及排班作息资料，并对所提供的全部资料的准确性、完整性负责。

(13) 建立保密管理制度，制度内容应包括但不限于：明确重点要害岗位保密职责，对涉密工作岗位的保密要求等，根据医院要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议，保密协议应向医院报备，每季度至少 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育培训。保密、思想政治教育培训记录存档；

(14) 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全；

(15) 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：员工档案、设施设备维修维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、征求意见建议及问题整改情况等；

(16) 遵守信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将资料内容转作其他用途；

(17) 着统一的工作服装，佩戴标识，仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心；

(18) 物品摆放整齐有序，文件资料分类放置，设值班人员，并公布值班电话；

(19) 物业工作人员需采取有效措施避免漏水、漏电发生，节约使用院方提供的水电等资源，不得造成资源浪费。

(20) 物业公司需做好医院防火安全，如发现服务项目存在设备故障或消防隐患，需及时通知院方，并协助院方及时排除故障、消除隐患。

(21) 服务项目涉及高空作业或其他危险性作业，物业公司应在作业前向院方提交作业方案并负责作业安全，经院方确认后方可实施。

(22) 物业公司需为其工作人员提供安全防护设备、工具，做好安全生产管理，严守有关安全作业规定，确保其作业过程中人身安全。

(23) 关注医院需求，日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈，并进行分析、改进；每季度组织 1 次满意度调查，满意度 95% 及以上；对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生；

(24) 物业公司员工在保洁服务及电梯导乘服务中不得损坏医院设施设备、公共财物及来院就诊患者和家属的财物。如因物业公司员工原因造成在医院内的人员人身、财产受到损害的，物业公司负责赔偿并承担全部责任。

(25) 物业公司不得在医院医疗服务区域内从事任何形式的商业促销、宣传推广活动

(26) 物业公司承诺以自身名义与院方开展合同约定范围的业务合作并依法独立承担法律责任。物业公司不得擅自转委托其他服务商或者采取出租出借经营许可证、允许挂靠经营等方式变相转委托其他服务商履行合同中权利、义务

(27) 物业公司按照管理内容编制检查表，并配有专人每日进行检查，发现问题及时整改。

(28) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平；需整改问题在规定期限内整改完成。

(29) 如遇院方组织和举办活动，物业公司需根据院方要求调整作业计划，按院方要求给予支持和配合，采取相应措施做好活动场地的清洁工作。

(30) 所有物业保洁设施用品及日常消耗用品等由物业公司承担。所用产品必须是正规品牌和符合国家卫生相关要求的产品，严禁使用私自勾兑、假冒伪劣产品或有损医院利益的其它产品。

(31) 物业公司应具备高空专业人员（具备高空作业证），配备两名高空作业人员及石材清洗养护人员，每季度对外墙和石材清理一次。大理石、PVC地面每季度进行一次全面保养，不锈钢每周三次全面保养擦拭，幕墙、室外玻璃窗每半年进行一次全面擦洗。

(32) 全院的医疗垃圾袋和生活垃圾袋、病房垃圾桶、卫生间除臭器等日常消耗用品和保洁工具由物业公司承担。

(33) 物业公司负责院区及责任区内的绿化管理养护。根据生长环境、植物特性进行除草、灌溉、施肥、整形修剪、防治病虫害等。根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物，无干枯坏死和病虫侵害，基本无裸露土地。

(34) 雨天及冰雪天气的工作安排：雨雪或大风天气物业公司要负责关好各楼层的门窗，楼宇门口放置“小心地滑”提示牌；在上班时雨雪停后1小时内清理大门口、楼宇门口至主干道上的雨水、积雪。

(35) 院方要求物业公司履行的与本项目相关的其他事项，如搬家、除雪、防汛及新装修区域清理打扫、深度保洁等临时性任务，均属服务范围内的职责事项，物业公司须全力配合执行。

(36) 乙方驻场负责人必须每周不少于4次自检，每次自检内容必须包含院区出入口及楼宇门口、垃圾桶、电梯、保洁工具存放处及签到表，形成文字及图片汇总，每周提交给甲方负责人。

(37) 物业公司应对保洁人员进行岗前培训，合格后上岗工作。医院发生突发事件如消防、水电暖事故及突发公共事件等，必须全力配合医院的工作需要，不得以任何借口推脱。

(38) 有重大接待任务或上级检查任务时，接到通知后应立即做好工作安排，并严格按照医院计划实施。

(39) 医院对各工作岗位的服务质量由科主任、护士长现场监管，对工作质量、服务态度进行现场打分；爱卫办定期、不定期实施督查、考核，发现问题，及时书面通知整改，物业公司要对整改通知书指出的内容及时进行整改。

## 2. 保洁服务

(1) 应建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行，具有垃圾分类的管理能力和措施；保持门诊、急诊、住院部和办公楼地面、镜面、墙面、走廊、楼梯扶手、屋顶、卫生间、服务性用房、地下空间等不同部位卫生清洁；各类清洁设施设备配备齐全，并有专人管理，各类管理制度完善；保持公共区域整洁、无异味；使用环保的清洁材料；配合消杀公司做好卫生虫害的防治工作；突发疫情情况下配合专业力量做好公共部位环境消杀。做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好；

(2) 保洁时间 6:00—18:00（手术室、ICU、CCU、导管室、急诊、门诊一楼为 24 小时）。急诊、病区午间晚间有保洁人员值班。

(3) 电梯厅、走廊清洁标准 墙壁：无小广告、无尘土、污迹。（如有破损应及时上报）。电梯：无尘土、光亮 洁净、无任何印迹。 按键面板：无粉尘。 照明灯具：定期擦拭，每1月一次。各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每1月一次。 不锈钢面：随时发现有脏污立即清抹。走廊：地面干净无尘土、无垃圾。

(4) 大厅、楼内及公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水、无小广告；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；候诊椅及其他服务设施干净、无污渍；

(5) 电气、消防等设备，配电箱、设备机房、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘土、无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点；

(6) 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，无小广告；开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水；公共卫生间保持干净整洁，无异味，无小广告，垃圾无溢出；配备擦手纸、垃圾袋、垃圾篓等必要用品；电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味。按键面板：无粉尘。灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次；工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆

放整齐有序，表面干净无渍，平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫；

(7) 病房每日至少清洁2次，各类物表消毒，病人出院后执行终末处理。卫生间：随脏随清，地面无污渍、无水渍。病床：床体各部位无粉尘。床头柜：表面干净，无粉尘。储物柜：表面干净，内部无垃圾、无灰尘。门窗：干净无灰尘。陪护椅及其他服务设施干净整洁、无污渍。楼梯及走廊：地面无粉尘、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。消防设备：表面干净、无粉尘。

(8) 办公室清洁标准 地面：无粉尘、污迹、烟头、垃圾。墙壁：无粉尘、污迹。门：无粉尘、无污迹、拉手洁净。窗：无粉尘、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（仅限人力可达处）。灯具：无粉尘、无污迹；每1月擦拭1次。

洗手盆：无污迹、水龙头无污垢。

(9) 会议室清洁标准：地面：无粉尘、污迹、烟头、垃圾。墙壁：无尘土、污迹。门：无粉尘、无污迹、拉手洁净。窗：无粉尘、无污迹、拉手洁净；每月擦拭1次（仅限人力可达处）。灯具：无粉尘、无污迹，每1月擦拭1次。沙发：无粉尘。茶几：明亮、无污迹。装饰物：表面洁净。桌椅板凳：洁净无灰尘、归位及整齐摆放。家用电器：表面洁净、无污迹。电线：表面洁净。

(10) 卫生间清洁标准：地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、污迹。（凡含酸性的清洁剂不允许洒落在地面上）。洗手池：池壁无污垢。水龙头：无任何污垢及水渍。洗手池台面：无水迹、无粉尘、无污物。镜面：无水点、水迹、尘土、无污迹。小便器：无尿碱水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。大便器：内壁上无污垢，外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。手纸架：无手印、光亮、洁净。纸篓：污物量不得超过桶体3/4；且每日清倒保持外表干净。隔板：无尘土、污迹、无手印、无小广告。清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

墙壁、顶棚：无水迹、无尘土、无污物、无小广告。

(11) 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物、无改变用途和破坏、践踏、占用现象；

(12) 在指定位置摆放分类垃圾桶，并在显著处张贴垃圾分类标识。分类垃圾桶和垃圾分类标识根据所在城市的要求设置，桶身表面干净无污渍；

(13) 每个工作日内要对楼层产生的垃圾，进行清理分类，并运至垃圾中转房，由医院委托的第三方垃圾清运公司统一清运处理。垃圾中转房保持整洁，无明显异味，垃圾装袋，日产日清；

(14) 各类垃圾按规定放置，各病房、办公室、宿舍区、公共场所、卫生间、各垃圾收集点无堆积物，垃圾箱外表干净，无积垢、臭味。

(15) 协助预防与消灭“四害”，消杀老鼠、蟑螂等。

(16) 办公用房区域、公共区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。病房内病人出院后做终末消毒；

(17) 发生公共卫生事件时启动应急预案，配合专业力量开展消毒、检测等工作；

(18) 保洁工作符合院感控制要求，毛巾、地巾、拖把等工具分色分区使用；

(19) 每季度对环氧地坪地面、耐磨漆地面、瓷砖地面、石材地面、水磨石地面、地胶板地面、地板地面、地毯地面等进行深度清洁和保养。

### 3. 绿化养护

(1) 制定绿化服务的工作制度及工作计划，并按照执行；做好绿化服务工作记录，填写规范、保存完好；作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性应符合规定要求；

(2) 定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整；

(3) 乔、灌木以及攀援植物每年普修 7 次以上，切边整理 3 次以上，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝；

(4) 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱；

(5) 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长；

(6) 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。

#### 4. 电梯导乘（仅限 A 包）

(1) 着装整洁，按规定穿着工装，佩戴上岗证；保持个人卫生，身体无异味；

(2) 使用文明用语，根据目的地指引乘客至对应电梯门口，老弱病残主动搀扶。引导乘客进入，确认乘客站稳后再启动电梯。电梯停靠每层时，主动报清、报准层数，举手示意，确保乘客安全上下。电梯满载时，礼貌告知等候乘客。禁止小孩在电梯四周嬉戏打闹，劝阻乘客恶意操作电梯，保持电梯周围道路畅通、环境整洁；

(3) 使用电梯前，确认轿厢位置及周围人员安全，使用后确保层门关闭锁紧。搬运笨重或较长物品时，现场指导乘客正确放置，防止碰撞电梯设备。关电梯门时，耐心等待乘客，避免夹伤。发现电梯运行异常或故障，立即暂停使用，放置警示标识，通知维修人员。

(4) 协助配合医疗转运。

#### 5. 丧葬遗体协助转运

(1) 尊重家属意愿，协助家属联系殡葬机构转运遗体；

(2) 联系对接殡葬机构按照国家规定处理医疗截肢等。

#### 6. 综合维修工（仅限 A 包）

(1) 按照“谁使用谁管理”原则，遵守所在班组规章制度，参照医院正式员工管理。

(2) 申报用水计划，统计全院用水。

(3) 巡视水泵房、加压泵配电设备及各科室上下水。

(4) 更换水龙头、阀芯、上下水软管、落水口、面盆脚踏阀、卫生间座便盖、座便洁具、柜子锁、圆形脚踏。

(5) 疏通大便器、水池、拖把池。

#### 7. 电工（仅限 B 包）

(1) 按照“谁使用谁管理”原则，遵守所在班组规章制度，参照医院正式员工管理。

(2) 掌握配电站变压器及高、低压配电箱柜的保护，熟悉自动装置动作原理及保护规范。

(3) 认真填写各种配电设施运行记录和抄表，严格执行安全操作规程和停、送电操作程序，保证安全供电。

(4) 每日 2 小时一次进行巡视设备运行情况，并做好巡视记录。

(5) 进行日常设备的维护、保养工作，巡视高、低压配电室设备、仪表温度。

(6) 按照维修电工工作计划进行日常设备维护保养工作，巡视配电线路、电缆井、配电箱及周围环境。

(7) 高、低压值班运行及日常供电管线、照明器具维修维护更换。

#### 8. 医疗垃圾收集清运（仅限 A 包）

(1) 医疗垃圾收集清运：负责全院范围内医疗废物的收集、分类、称重、贴标、转运。

(2) 每日定时清运各科室医疗废物，按规定路线运送至暂存点，做好交接记录。

(3) 保持工作区域整洁，按规范穿戴防护用品，确保操作安全无泄漏。

#### 9. 应急保障

(1) 结合医院的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务

内容的变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态；

(2) 根据隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：设施设备故障、停水停电、突发事件处理、重大事项报告、节假日保障、公共卫生事件；

(3) 应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合；

(4) 根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时购置齐全，确保能够随时正常使用；

(5) 设置 24 小时应急服务热线。遇有紧急情况应当 15 分钟内到达现场处置。

#### 10. 重大活动保障

(1) 如遇医院组织和举办活动，物业公司根据医院要求调整作业计划，按医院需求给予支持和配合，采取相应措施做好活动场地的清洁工作；

(2) 做好重大活动、传统重要节日的宣传和氛围营造工作（如悬挂横幅、灯笼、彩旗、灯光装饰等）。

#### 11. 其他要求

(1) 物业公司对现有生活垃圾暂存站升级改造，改造范围包括地面修整、地板砖铺贴、顶棚更换加固、墙面贴砖粉刷等，改造费用不超过 5 万元；

(2) 物业公司配合参与医院的临时性任务，如搬家、防汛、除雪及新装修区域清理打扫、深度保洁等；

(3) 本项目不得进行分包或者转包。

#### 12. 人员管理要求

(1) 物业公司对项目经理、保洁主管等重要岗位的人员调整必须提前一个月报医院审核、批准；

(2) 物业公司必须对所聘用人员按《劳动法》办理各种用工手续，承担员工管理责任；

(3) 物业公司对员工进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能等方面的教育和培训；

(4) 物业公司服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配（服务人员具有初中及以上文化程度）。服务人员到岗前应当经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。如医院认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经医院同意，人员更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。

(5) 本项目服务人员不得在其他项目兼职；

(6) 各岗位服务人员年龄除特别要求外，其他人员按照国家规定的标准执行；

(7) 正常工作时间人员配备基本要求：1. 每个病区必须至少配备 1 名保洁员。

2. 监护室或特殊病区必须至少配备 2 名保洁员。3. 必须保证 1 名绿化养护人员。注：具体人员设置在满足医院实际需求的基础上，由物业公司进行整体考虑后自主调配。

(8) 物业公司驻场经理、保洁主管每日巡视工具存放处，检查保洁工具是否放置在指定位置，工具是否摆放整齐，是否堆放杂物，将检查结果在班会时间进行通报和考核。

(9) 工作人员工作时使用文明用语，不得与院方人员、就诊患者及家属发生争执，不得出现争吵、谩骂、出手伤人等现象发生。

(10) A包预设岗位72个(其中最低保底岗位67个,机动备用岗位5个)

(11) B包预设岗位59个(其中最低保底岗位54个,机动备用岗位5个)

如供应商投标文件中存在额外投标承诺,需严格按照投标文件执行。

## 六、甲方乙方的权利和义务

### (一)甲方的权利和义务

1. 依照本合同约定对乙方服务工作进行指导、监督、检查并予以考核,对乙方违背本合同职责的行为及时批评教育,扣除乙方违约部分服务费,必要时可要求乙方更换人员;按本合同约定向乙方支服务费。

2. 制定相应的规章制度和管理措施,引导监督乙方按照合同及其他约定要求开展工作。

3. 甲方提出与本项目相关、合理可行的管理事宜,乙方有责任配合或采取相关措施来执行。乙方三次不执行的,报监管部门同意后,院方有权终止服务合同无需承担任何违约责任。

4. 根据工作需要就乙方的服务时间、岗位设置、班次及日常运作提出调整及整改建议。

5. 针对本合同约定的服务作业制定相应的规章制度和管理措施,引导监督乙方按照合同及其他约定要求开展服务工作。

6. 甲方有权随时检查乙方驻场人员考勤记录,核查乙方工作人员在岗人数。如甲方证实乙方工作人员工作时间内不足约定人数的,甲方有权按照每人每岗每日200元从乙方当月的服务费中扣除。更换人员时,必须先培训后上岗,试用期十天,如不符合甲方要求,乙方必须随时更换。

7. 指派专人对乙方服务作业给予必要配合。若如乙方要求给予合理协助,或提出合理建议,甲方认可后应给予全力支持。

8. 为乙方提供必备要的工作条件,如值班室、照明用电等。乙方在服务作业过程中使用的工具、物料配发不及时,有权代替乙方采购配发,相关费用从乙方的当月服务费中扣除。

9. 甲方有权对乙方服务作业人员的服务工作进行检查考评,检查乙方驻场人员考勤记录,核查乙方服务作业人员在岗数量。甲方认为不合格的人员,乙方应按甲方要求限期予以调换。

10. 甲方指派专人对乙方服务给予必要配合,如乙方要求给予合理协助,或提出合理建议,甲方认可后应给予全力支持。

11. 甲方有权审核乙方月度作业计划、清洁物资品采购使用计划及上月清

洁物资品消耗统计报表，并提出修改意见，乙方应执行甲方修改意见。

12. 甲方有权对乙方人员进行检查考评，甲方认为不合格的人员，乙方应按甲方要求限期予以调换。

13. 甲方应要求甲方员工自觉维护本项目的乙方劳动成果，并应对有损本项目清洁卫生之不当行为予以制止或纠正。

## (二)乙方的权利和义务

1. 乙方应按照其投标文件承诺的服务内容及标准对甲方提供郑州市第一人民医院东大街院区、商都路社区服务中心、航海东路社区服务中心、富士康门诊部等区域的电梯导乘、垃圾收集清运、专项保洁、绿化等其他物业服务。严格实施投标文件中向甲方承诺的优惠承诺。

2. 乙方选派素质良好、服务热情、身体健康的专业人员进驻现场工作。指定驻场主管人员，具体安排并全面督导日常保洁服务、电梯服务工作，巡检现场保洁卫生情况，及时处理甲方投诉，并保持与甲方相关负责人的日常联系，以便于工作配合与协调。

3. 乙方配备资料员，负责制作整理保管各类工作记录档案和人员合同档案。工作记录档案包括：清洁消毒记录单、培训记录资料、质控反馈单、应急预案演练记录单以及上报爱卫会的各种资料等。物业全体员工合同档案保存完整至少2年。工作记录纸质档案应妥善保管，做好防火防潮工作，合同结束后资料移交院方留存。

4. 乙方每月28日前向甲方提供次月培训计划，每月组织不少于4次专项培训，培训内容包括但不限于服务礼仪、服务规范、清洁流程、紧急事件处理、安全操作等；乙方派驻的工作人员到达甲方现场工作前应组织开展安全生产培训。

5. 乙方需按照国家及河南省的劳动法规为其工作人员办理劳动雇佣手续、劳动保障手续及相关劳动保险，因乙方未按照法律法规履行相关手续，由此产生劳动纠纷由乙方承担全部责任。

6. 乙方应与其驻场员工全部及时准确签订劳动合同，同时参加工伤保险，并按照国家及河南省的劳动法规为其工作人员办理相关劳动保险和其他保险，因乙方未按照法律法规履行相关手续，由此产生劳动或劳务纠纷由乙方承担全部责任。

7. 乙方应为其工作人员提供安全防护设备、工具，做好安全生产管理，严守有关安全作业规定，确保其作业过程中人身安全，如发生安全事故导致

乙方工作人员受伤或死亡，乙方承担全部安全生产责任；若造成甲方损失，乙方应负责赔偿。

8. 乙方进场后十五日内完成岗位职责、服务流程、服务标准及人员分工等相关制度的带框上墙及集中培训。

9. 乙方进场后一个月内应将所有人员的花名册及身份证复印件提供甲方备案，如有人员变动应在两个工作日内将更新后的相关信息提供甲方备案。

10. 乙方应在每月25日前完成员工工资发放，遇节假日的则提前发放。

11. 乙方现场负责人应参加甲方组织的周、月管理例会，汇报工作，提出存在问题及解决方法。

12. 乙方应在保洁服务及电梯导乘服务中维护本项目设施设备完好；如因乙方原因造成本项目设施设备、公共物品损坏、丢失，乙方应承担赔偿责任。

13. 乙方应要求保洁人员节约使用甲方提供资源，不得浪费，保洁人员作业时应在现场摆放清洁作业标识。

14. 如乙方服务项目涉及高空作业或其他危险性作业，乙方应在作业前向甲方提交作业方案，经甲方确认后方可实施。甲方确认不减免乙方责任，甲方也不因此而承担责任。

15. 乙方作业应注意防火，并采取有效措施避免漏水、漏电发生。如发现本项目存在任何设备故障、消防隐患，乙方应及时通知甲方，并协助甲方及时排除。

16. 乙方每月28日前向甲方提报下月作业计划经甲方认可后方可实施。甲方组织和举办活动时有权随时要求乙方调整作业计划，采取相应措施做好活动场地的清洁工作，并按甲方要求给予支持和配合，增派人员费用全免。

17. 因乙方原因造成在甲方院内的人员人身、财产受到损害的，由乙方负责。

## 七、考核规定

1. 为督促物业公司做好物业服务保障，加强服务项目管理，规范物业服务行为，确保医院高效、安全、有序运行，医院依据物业服务相关法律法规、物业服务项目招投标文件、合同条款等，每月对物业公司实施考核。

2. 考核总分为100分，90分(含)以上为“优”，80分(含)—90分为“良”，80分以下为“差”。月度考核为“优”，医院支付当月服务费应付款的100%；月度考核为“良”，暂缓支付当月服务费，整改合格后再予以支付；月度

考核为“差”时，医院将约谈物业公司，给予严重警告，限期整改，暂缓支付当月服务费，整改合格后再予以支付。若连续三个月考核为“差”，报监管部门同意后，院方有权终止服务合同无需承担任何违约责任。

3. 月度考核达标分值 $\geq 90$ 分，甲方支付当月服务费的100%；每低于达标值（90分）1分的，扣除当月服务费1000元，以此类推。

4. 受到服务对象投诉，经查证属实，每投诉一次扣除当月服务费1000元。

## 八、知识产权归属

构成本合同文件各个组成部分的内容，未经甲方书面同意，乙方不得擅自复印和用于非甲方所需的其他目的。乙方全部或者部分使用时，需征得其书面同意，并不得擅自复印或提供给第三人。

## 九、保密

### 1. 保密范围

与甲方有关的档案文件、图纸资料、电子信息等内容属于保密范围，按国家有关保密规定实施管理。

### 2. 对乙方保密要求

（一）健全保密制度机制。严格遵守国家保密法规，健全保密管理机构，建立完善并严格落实保密管理制度。

（二）严格保密教育管理。乙方及承担任务单位对涉密人员须组织岗前保密培训，定期开展保密形势分析和保密教育，加强检查督导，对失泄密风险隐患及时整改纠正。

（三）严格控制知密范围。未经甲方允许，乙方及承担任务单位参与甲方项目服务人员应相对固定，不得向无关人员透露项目及内部情况。

（四）甲方规定的其他保密要求。

### 3. 乙方保密承诺

（一）严格落实保密要求。建立保密制度，完善保密措施，开展保密教育，定期组织保密自查。

（二）积极配合保密检查。对甲方组织的保密检查评估，主动予以配合，对存在的问题及时整改。

## 十、违约责任与赔偿损失

1. 乙方原因一个月出现3次及以上严重的服务质量问题或严重的投诉，导致本场地受到上级主管部门或相关职能部门通报或处罚的，报监管部门同意

后，院方有权终止服务合同无需承担任何违约责任。

乙方负责赔偿损失和罚款。

2. 发生如下情况之一，视为乙方严重违约，甲方有权立即解除合同：

①乙方在本项目的服务人员集体旷工或罢工，出现缺岗人数超过应配置人数的50%的。

②乙方在服务作业过程中发生重大安全事故的。

③乙方将本合同项下服务整体或部分转包分包的。

④乙方违反本合同其他约定，且在甲方书面指出后未予限期整改的。

⑤乙方服务人员出勤率在合同期内累计三个月低于80%，甲方有权取消乙方在本合同到期后本合同约定的秩序维护服务投标资格。当月出勤率=当月实际出勤总天数÷当月应出勤总天数。

⑥本合同任何一方违约导致提前终止（包括守约方行使合同解除权的情况），违约方除按照相关约定承担违约责任外，还应向对方支付相当于2个月服务费用的违约金。

3. 无论任何原因导致本合同终止，乙方均应按甲方要求限期撤走全部服务人员和设备，否则每逾期1日，应向甲方支付相当于月服务费用3%的滞留违约金。

4. 本合同中乙方应承担的违约金或赔偿金，甲方有权从应付乙方的任何一笔款项中直接扣除。

5. 本合同任何一方根据本合同约定追究违约方的违约责任，违约方除承担本合同相关条款约定的责任外，还应赔偿守约方为追究违约方责任或追索债权所发生的实际费用，包括但不限于诉讼费、律师费和聘请其他中介机构费、差旅费、鉴定费等所有因此发生的费用。

6. 乙方拖欠其服务人员工资累计两次的、乙方在本项目服务岗位累计缺编超过3次的以及乙方在本项目服务人员年度离职率大于20%的（年度离职率计算公式=年度离职人数÷（期末人数+离职人数）×100%），则甲方有权单方面解除本合同，由此造成的一切经济损失和法律责任均由乙方承担。

7. 若甲乙任何一方因故无法履行本合同时，需提前三个月以书面形式通知对方，在取得对方同意后终止合同，否则均需赔偿对方相等于壹个月服务费用之金额作为违约金。

## 十一、特别约定

1. 甲方将保洁服务工作委托给乙方，乙方对本项目提供物业保洁、绿化养

护、电梯服务等，并由乙方派驻员工代表乙方进行服务。

2. 甲方不因派驻现场的员工在甲方场所工作而双方之间产生任何劳动关系。如果乙方员工与乙方发生劳动争议，均与甲方无关，由乙方自行处理。

3. 乙方员工在甲方院区内因工作原因导致受伤、致残、死亡的，甲方积极配合相关部门的调查取证，保障受害人合法权益，但不承担任何附加责任。乙方赔偿甲方因此类索赔遭受的一切损失及所支付的费用。

4. 乙方因管理不善、员工未按规定履行岗位职责、工作失职造成财产丢失、损失、损坏的，全额赔偿。

5. 乙方派遣的人员在工作中导致任何人身伤亡事件或任何动产或不动产损失，概由乙方承担，导致甲方遭受损失或连带索赔的，甲方有权向乙方追偿（乙方须负全部责任），且乙方应赔偿甲方所遭控告的一切损失以及所支付的费用。

6. 甲方设定以下管理红线：

乙方服务人员出现考勤弄虚作假（包括但不限于打卡未出勤、出勤人员信息与考勤信息不符、提供虚假人员信息等）的情形；乙方服务人员故意损坏考勤打卡设备的，在本合同期限内，一经甲方发现并核实确实存在上述任一情形的，甲方将按照以下方式进行处理：

1. 报监管部门同意后，院方有权终止服务合同无需承担任何违约责任。

2. 甲方不予结算问题发生当月已产生的服务费用（具体期间：问题发生当月1号至问题发生日）；乙方需配合甲方平稳过渡（过渡周期二至三周）至新供方进场顺利完成交接，交接期间产生的服务费用，甲方据实向乙方结算；若乙方在交接过程中拒绝配合甲方，甲方将不予支付乙方所有应付未付的服务费用，并向乙方追偿违约责任。

3. 乙方配合甲方平稳交接，在乙方撤场后，甲方向乙方支付撤场前产生的应付未付的服务费用。

## 十二、禁止商业贿赂条款

1. 甲乙双方均应严格遵守《中华人民共和国反不正当竞争法》、《关于禁止商业贿赂行为的暂行规定》、《中华人民共和国刑法》、《关于办理商业贿赂刑事案件适用法律若干问题的意见》等关于禁止商业贿赂行为的规定，坚决拒绝商业贿赂、行贿及其他不正当之商业行为。

2. 双方确认商业贿赂是指乙方或其工作人员为促成交易或从甲方取得比他人更多的商业利益或更特殊的商业待遇而给予甲方人员不正当利益的行为，

包括但不限于提供：

①促销费、宣传费、赞助费、科研费、劳务费、咨询费、佣金或报销各种费用、含有金额的会员卡、代币卡（券）、旅游、考察、房屋装修等。

②借款、融资担保、商品赊销、回扣、购物折扣、置业、礼品（如纪念品、节日礼品等）、馈赠、娱乐、招待等。

③向甲方工作人员明示或暗示有即期或远期可得利益，包括任何形式的回扣或变相馈赠。

④直接或变相给予甲方工作人员及其亲属现金（费用报销）、有价证券、实物礼品等。

⑤与甲方工作人员或亲属建立经济业务合作关系。

⑥在其单位内为甲方工作人员亲属安排工作，在与甲方合作前已存在劳动、劳务或经济业务合作关系的，应在签订合作协议时书面告知甲方合约管理部门。

⑦邀请甲方工作人员参加娱乐、健身、旅游等活动。

3. 甲方就甲方人员接受乙方提供的上述不正当利益行为不承担还款或担保等任何法律责任，乙方也不得以此为由主张减免或抵扣履约保证金等任何应付款项或拒绝履行其他合同义务。

4. 若发现乙方或其工作人员违反以上规定，甲方有权解除合同，乙方除需按甲方查明的行贿金额的两倍向甲方支付违约金外，还需按本合同其他约定承担导致合同终止的违约责任。同时甲方可依法对乙方采取必要措施（包括暂停支付所有应付账款，或通过司法途径向乙方追偿由此造成甲方的一切经济及商誉损失），并将乙方列入甲方的黑名单，永不合作。

### 十三、不可抗力

甲、乙任何一方由于不可抗力原因不能履行合同或部分不能履行合同时，应及时向对方通报不能履行或不能完全履行的理由，以减轻可能给对方造成的损失，并于不可抗力发生之日起 14 日内向另一方出具政府或相关部门出具的不可抗力的证明，双方友好协商，部分或全部免除因不可抗力造成的违约责任。

### 十四、税费

在中国境内、外发生的与本合同执行有关的一切税费均由乙方负担。

### 十五、其它

1. 本合同所有附件、采购文件、投标文件、中标通知书均为合同的

有效组成部分，与本合同具有同等法律效力。

2. 在执行本合同的过程中，所有经双方签署确认的文件(包括会议纪要、补充协议、往来信函)即成为本合同的有效组成部分。

3. 如一方地址、电话、传真号码有变更，应在变更当日内书面通知对方，否则，应承担相应责任。

4. 除甲方事先书面同意外，乙方不得部分或全部转让其应履行的合同项下的义务。

5. 乙方不得分包或转包，否则甲方有权解除合同。因乙方私自转包导致的一切争议、问题及纠纷与甲方无关。

6. 甲乙双方因本合同履行或未尽事宜产生纠纷应协商解决，由甲方与乙方协商解决，或按《中华人民共和国民法典》有关条款执行，协商不成的，任何一方有权可向甲方所在地人民法院提起诉讼。如果双方将来就其他事宜另行签订补充协议时在约定管辖方面与本合同的约定管辖存在冲突，则补充协议变更的约定管辖无效，除非双方专门就约定管辖事宜签订单独的补充协议。在诉讼期间，本合同不涉及争议部分的条款仍须履行。

7. 双方承诺，对合作期间内所获得的一切有关商业信息保密，不得向任何第三方泄漏。

8. 经甲乙双方友好协商，本合同可做修改或补充，修改或补充合同应以书面形式进行，并由甲、乙双方合法授权代表签署后生效，与本合同具有同等法律效力。

9. 合同一式\_\_6\_\_份，甲方执\_\_4\_\_份，乙方执\_\_2\_\_份，自甲、乙双方签字盖章之日起生效。

十六、附件

- 1、服务人员配置分布表
- 2、中标通知书
- 3、授权委托书
- 4、考核表
- 5、廉洁协议

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| <b>甲方</b>         | <b>乙方</b> |
| 单位名称：（章）郑州市第一人民医院 | 单位名称：（章）  |

|  |  |
|--|--|
| 单位地址：河南省郑州市管城回族区东大街<br>56号<br>负责人：<br><br>经办人：<br><br>电话：0371-56580668<br>开户银行：郑州银行管城支行<br>银行账号：995120020109036953<br>_____年____月____日 | 单位地址：<br><br>法定代表人：<br><br>委托代理人：<br><br>电话：<br>开户银行：<br>银行账号：<br>_____年____月____日 |
|--|--|

附件1：服务人员配置分布表

服务人员配置分布表（A包）

| 建筑物名称    | 楼层 | 科室                | 岗位 | 备注     |
|----------|----|-------------------|----|--------|
| 1号楼（门诊楼） | 5F | 内镜室（封闭）           | 1  |        |
| 1号楼（门诊楼） | 4F | 诊室                | 1  | 含5F候诊区 |
| 1号楼（门诊楼） | 3F | 诊室、检验科、输血科        | 1  |        |
| 1号楼（门诊楼） | 2F | 诊室、体检科            | 1  |        |
| 1号楼（门诊楼） | 1F | 门诊大厅、放射科          | 2  |        |
| 1号楼（门诊楼） | 1F | 导管室               | 1  |        |
| 2号楼（急诊楼） | 5F | 急诊重症监护室<br>急诊综合病区 | 2  |        |
| 2号楼（急诊楼） | 4F | 日间手术室<br>急诊综合病区   | 2  |        |
| 2号楼（急诊楼） | 3F | 视光中心              | 1  |        |
| 2号楼（急诊楼） | 2F | 超声科               | 1  |        |
| 2号楼（急诊楼） | 1F | 急诊                | 1  |        |
| 长江广场     | 1F | 整形美容              | 2  |        |

|                  |            |  |   |        |
|------------------|------------|--|---|--------|
| 长江广场             | 2F         | 整形美容待定区域                                   | 1 |        |
| 长江广场             | 2F         | 妇儿门诊、学生教室、GCP                              | 1 |        |
| 长江广场             | 3F         | 整形美容、门诊办                                   | 1 |        |
| 长江广场             | 15F        | 行政区  | 1 |        |
| 长江广场             | 16F<br>17F | 行政区  | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 10         | 心胸外科、泌尿外科                                  | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 9F         | 神经外科、整形外科、介入科                              | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 8F         | 脊柱外科、疼痛科                                   | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 7F         | 关节创伤骨科、眼科                                  | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 6F         | 胃肠甲乳外科、肛肠外科                                | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 5F         | 肝胆胰甲乳外科<br>创面修复科                           | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 4F         | 手术室  | 8 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 3F         | 皮肤科、妇科                                     | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 2F         | 产房、产科                                      | 1 |        |
| 6号楼（外科楼）         | 1F         | 住院楼大厅<br>消毒供应中心                            | 1 |        |
| 7号楼（综合楼）         | 5F         | 待定   | 1 |        |
| 7号楼（综合楼）         | 4F         | 待定   | 1 |        |
| 7号楼（综合楼）         | 3F         | 待定   | 1 |        |
| 7号楼（综合楼）         | 2F         | 待定   | 1 |        |
| 7号楼（综合楼）         | 1F         | 待定   | 1 |        |
| 地下室区域<br>外科楼后区域  |            | 地下会议室、财务科、保卫科                              | 1 |        |
| 外围、专项保洁          |            | 6号楼前、门诊楼前、东大门<br>区域、急诊楼东区域                 | 3 |        |
| 生活垃圾收集清运         |            |  | 2 |        |
| 午间、夜间<br>急诊、病房值班 |            | 午间夜间值班                                     | 1 |        |
| 综合维修工            |            | 给排水、供暖等设施设备、管<br>线、器具维护维修更换；门窗<br>家具小型维修更换 | 5 | 综合班组使用 |
| 收送清洗地巾、毛巾        |            |  | 1 |        |

|          |  |                |    |              |
|----------|--|----------------|----|--------------|
| 电梯导乘     |  |                | 3  |              |
| 医疗垃圾收集清运 |  | 全院医疗垃圾         | 3  |              |
| 绿化       |  | 全院树木、绿植、草坪绿化养护 | 1  |              |
| 项目经理     |  |                | 1  |              |
| 保洁主管     |  |                | 2  |              |
| 丧葬遗体回收员  |  |                | 1  |              |
| 机动备用人员   |  |                | 5  | 视情使用         |
| 合计       |  |                | 72 | 人均单价_____元/月 |

服务人员配置分布表（B包）

| 建筑物名称    | 楼层 | 科室       | 岗位 | 备注       |
|----------|----|----------|----|----------|
| 3号楼（卒中楼） | 5F | 认知功能障碍病区 | 1  |          |
| 3号楼（卒中楼） | 4F | 帕金森病区    | 1  |          |
| 3号楼（卒中楼） | 3F | 神经肌肉病区   | 1  |          |
| 3号楼（卒中楼） | 2F | 神经介入病区   | 1  |          |
| 3号楼（卒中楼） | 1F | 康复医学科    | 1  |          |
| 5号楼（烧伤）  | 5F | 行政办公区    |    |          |
| 5号楼（烧伤）  | 4F | 待定       | 1  | 含 5F 办公区 |
| 5号楼（烧伤）  | 3F | 待定       | 1  |          |
| 5号楼（烧伤）  | 2F | 待定       | 1  |          |
| 5号楼（烧伤）  | 1F | 康复区      | 1  |          |
| 8号楼（内科楼） | 7F | 重症医学科    | 2  |          |
| 8号楼（内科楼） | 6F | 心血管内科    | 1  |          |
| 8号楼（内科楼） | 5F | 全科医学科    | 1  |          |

|           |      |                                      |   |     |
|-----------|------|--------------------------------------|---|-----|
| 8号楼（内科楼）  | 4F   | 呼吸科                                  | 1 |     |
| 8号楼（内科楼）  | 3F   | 内分泌科                                 | 1 |     |
| 8号楼（内科楼）  | 2F   | 消化内科                                 | 1 |     |
| 8号楼（内科楼）  | 1F   | 消化内科                                 | 1 |     |
| 9号楼（儿科楼）  | 3F   | 待定                                   | 1 |     |
| 9号楼（儿科楼）  | 2F   | 儿科                                   | 1 |     |
| 9号楼（儿科楼）  | 1F   | 老年医学科、营养科                            | 1 |     |
| 10号楼      | 1-3F | 发热门诊                                 | 2 |     |
| 11号楼（康复楼） | 3F   | 耳鼻喉科                                 | 1 |     |
| 11号楼（康复楼） | 2F   | 中医科                                  | 1 |     |
| 11号楼（康复楼） | 1F   | 老年医学科                                | 1 |     |
| 13号楼      | 5F   | 实验室                                  | 1 |     |
| 13号楼      | 4F   | SICU                                 | 2 |     |
| 13号楼      | 3F   | 病理科                                  | 1 |     |
| 13号楼      | 2F   | 血液净化室                                | 1 |     |
| 航东社区服务中心  |      |                                      | 2 |     |
| 商都社区服务中心  |      |                                      | 1 |     |
| 商都康复院区    |      |                                      | 3 |     |
| 富士康门诊部    |      |                                      | 1 |     |
| 外围、专项保洁   |      | 南北主干道（含）以西、6号楼以北区域（含后勤保障楼及配套用房）、医院西门 | 5 | 含后院 |
| 生活垃圾收集清运  |      | 责任区域                                 | 2 |     |
| 收送清洗地巾、毛巾 |      |                                      | 1 |     |
| 电梯导乘      |      |                                      |   |     |

|           |  |                            |    |              |
|-----------|--|----------------------------|----|--------------|
| 电工        |  | 高、低压值班运行及日常供电管线、照明器具维修维护更换 | 4  | 电工班使用        |
| 项目经理      |  |                            | 1  |              |
| 保洁主管      |  |                            | 2  |              |
| 午间、夜间病房值班 |  | 午间夜间值班                     | 1  |              |
| 绿化        |  | 全院树木、绿植、草坪绿化养护             | 1  |              |
| 机动备用人员    |  |                            | 5  | 视情使用         |
| 合计        |  |                            | 59 | 人均单价_____元/月 |

附件2：中标通知书

附件3 授权委托书

附件4 考核表

郑州市第一人民医院物业工作考核表

物业公司名称：

得分：

| 序号 | 考核项目        | 服务标准   | 得分 |
|----|-------------|--|----|
| 1  | 人员教育培训（2分）  | 开展岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，对服务人员进行保密、思想政治教育培训，并进行适当形式的考核。教育培训和考核记录存档。2分 |    |
| 2  | 档案管理（4分）    | 建立物业信息和档案管理制度，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其安全。2分                                 |    |
| 3  |             | 档案和记录完备，包括但不限于以下内容：员工档案、设施设备维修维护服务、保洁服务、绿化服务、电梯导乘服务、征求意见建议及问题整改情况等。2分          |    |
| 4  | 人员形象及礼仪（4分） | 着统一的工作服装，佩戴标识。2分   |    |
| 5  |             | 仪容整洁、姿态端正、举止文明，用语文明礼貌，态度温和耐心。2分  |    |
| 6  | 劳动纪律（4分）    | 无脱岗、空岗、串岗现象，不做与工作无关的事情。2分  |    |
| 7  |             | 实际上岗人数不少于医院岗位需求人数要求，人员更换比例不得超过本项目服务人员总数的20%。2分                                 |    |

|    |  |   |  |
|----|--|---|--|
| 8  | 保洁服务<br>(55分)                                  | 大厅、楼内及公共通道：保持干净，无异味、无杂物、无积水、无小广告；门窗玻璃干净无尘，透光性好；指示牌干净、无污渍；候诊椅及其他服务设施干净、无污渍。4分  |  |
| 9  |  | 办公室、会议室：保持干净，无灰尘、无异味、无杂物、无积水、无小广告，门窗无粉尘、无污迹、把手洁净。配电箱、消防栓及开关插座等保持表面干净，无尘无污渍；监控摄像头、门禁系统等表面光亮，无尘、无斑点。4分                        |  |
| 10 |  | 楼梯及楼梯间保持干净、无异味、无杂物、无积水，无小广告。4分  |  |
| 11 |  | 开水间保持干净、无异味、无杂物、无积水，公共卫生间保持干净整洁，无异味，无小广告，垃圾无溢出。4分   |  |
| 12 |  | 电梯轿厢（含光幕及门槽）：保持干净，无污渍、无粘贴物、无异味、无小广告，灯具、操作指示板明亮、清晰，轿厢每天保养不少于2次。4分  |  |
| 13 |  | 病房每日至少清洁2次，各类物表消毒，病人出院后执行终末处理。卫生间：随脏随清，地面无污渍、无水渍。病床：床体各部位无粉尘。床头柜：表面干净，无粉尘。储物柜：表面干净，内部无垃圾、无灰尘。门窗：干净无灰尘。陪护椅及其他服务设施干净整洁、无污渍。4分 |  |
| 14 |  | 工具间、储藏室：保持干净，无异味、无杂物、无积水；作业工具摆放整齐有序，表面干净无渍。4分   |  |
| 15 |  | 平台、屋顶保持干净，有杂物及时清扫。4分  |  |
| 16 |  | 每日清扫道路地面、停车场等公共区域，保持干净、无杂物、无积水，雨雪、冰冻等恶劣天气时及时清扫积水、积雪，并采取安全防护措施，各种路标、宣传栏等保持干净，绿地内无杂物。4分                                       |  |
| 17 |  | 室外垃圾桶桶身表面干净无污渍，垃圾无溢出。3分   |  |
| 18 |  | 每日对楼层产生的垃圾进行清理分类，并运至垃圾中转房。垃圾中转房保持整洁，无明显异味，垃圾装袋，日产日清。4分  |  |
| 19 |  | 办公用房区域、公共区域和周围环境预防性卫生消毒，消毒后及时通风，每周至少开展1次作业。病房内病人出院后做终末消毒。4分   |  |
| 20 |  | 保洁工作符合院感控制要求，毛巾、地巾、拖把等工具分色分区使用。4分   |  |
| 21 |  | 午间夜间设值班人员，并公布值班电话，响应及时，处理快速。4分  |  |
| 22 |  | 绿化养护<br>(10分)   | 定期灌溉及施肥，定期修剪树木、花卉等，室外绿地或花坛内各类乔、冠、草等绿化存活率达到100%，草坪常年保持平整。2分 |
| 23 | 绿化养护得当，各种植物生长茂盛，无枯枝、缺枝。2分                      |   |  |
| 24 | 根据生长情况修剪绿地，绿地内无枯草、无杂物、无积水、无干旱。2分               |   |  |
| 25 | 根据病虫害发生规律实施综合治理，通常在病虫害率高时，以药剂杀死病虫，以确保植物良好生长。2分 |   |  |
| 26 | 绿化产生垃圾的主要区域和路段做到日产日清。2分                        |   |  |

|    |              |   |  |
|----|--------------|---|--|
| 27 | 电梯导乘<br>(4分) | 着装整洁,按规定穿着工装,佩戴上岗证;保持个人卫生,身体无异味。2分  |  |
| 28 |              | 使用文明用语,熟练掌握应急措施,遇有突发情况处置得当。2分   |  |
| 29 | 应急保障<br>(6分) | 结合医院的实际情况,对重点部位及危险隐患进行排查,并建立清单/台账;对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着设施设备、服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态。2分 |  |
| 30 |              | 遇有设施设备故障、停水停电、突发事件处理、重大事项报告、节假日保障、公共卫生事件、突发火情、水管爆裂、自然灾害等紧急情况时,配合医院处置得力。2分                                 |  |
| 31 |              | 设置24小时应急服务热线。遇有紧急情况应当15分钟内到达现场处置。2分   |  |
| 32 | 服务改进<br>(6分) | 关注服务对象需求,日常工作中通过现场、电话、信息等方式收集物业服务情况的信息反馈,并进行分析、改进。2分  |  |
| 33 |              | 对不合格服务进行控制,对不合格服务的原因进行识别和分析,及时采取纠正措施,消除不合格的原因,防止不合格再发生。2分   |  |
| 34 |              | 需整改问题是否已在规定期限内整改完成。2分   |  |
| 35 | 整体履约能力(5分)   | 物业服务运行情况平稳,无服务对象投诉现象,医院交办的指令性任务完成良好。5分  |  |

## 附件5: 廉洁协议

甲方:郑州市第一人民医院

乙方:

为进一步加强医疗卫生行风建设,有效防范商业贿赂行为,营造公平交易、诚实守信的购销环境,经甲、乙双方协商,同意签订本合同,并共同遵守:

一、甲乙双方要严格遵守《中华人民共和国民法典》及相关法律法规规定。

二、甲方严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣,不得将接受捐赠资助与采购挂钩。甲方工作人员不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动,不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物,应予退还,无法退还的,有责任如实向有关纪检监察部门反映情况。

三、乙方不得以回扣、宴请等方式影响甲方工作人员采购或使用产品的选择权,不得在学术活动中提供旅游、超标准支付食宿费用。

四、乙方销售代表必须在工作时间到甲方指定地点联系商谈,不得借故到甲方相关领

导、部门负责人及相关工作人员家中访谈并提供任何好处费。

五、乙方如违反本合同，一经发现，甲方有权终止合同，并向有关部门报告。如乙方被列入商业贿赂不良记录，则严格按照相关规定处理。

甲方(盖章):郑州市第一人民医院

乙方(盖章):

负责人:

法定代表人(委托代理人):

年 月 日

年 月 日

## 第七部分 附件

### 第一章 投标文件组成

#### 第一部分 封面

#### 第二部分 资格文件

1. 资格承诺声明函（格式）
2. 反商业贿赂承诺书（格式）

#### 第三部分 投标正文

##### 一、投标函（格式）

##### 二、报价文件

1. 开标一览表（格式）
2. 分项报价明细表

##### 三、商务文件

1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）
2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）
3. 中小企业声明函或残疾人福利性单位声明函或监狱企业证明材料（格式）（可选）
4. 其他证明材料

##### 四、技术文件

1. 整体服务方案
2. 其他技术材料

##### 五、其他

1. 投标人基本情况介绍
2. 其他资料

以上标注（格式）的提供统一格式，其他材料的格式不再统一要求。

## 第二章 格式

### 第一部分、封面

(采购单位)

(项目名称)

# 投标文件

采购编号（标段）：

供应商名称：（盖单位公章）：

供应商地址：

联系方式：

法定代表人或授权代表人：（签字或盖章）

\_\_年\_\_月\_\_日

## 第二部分、资格文件

### 资格承诺声明函

致（本项目采购单位）及 XXX 公共资源交易中心：

我单位自愿参加本次政府采购活动，严格遵守《中华人民共和国政府采购法》及相关法律法规，依法诚信经营，依法遵守本次政府采购活动的各项规定。我单位郑重承诺声明如下：

一、我单位全称为\_\_\_\_\_，注册地点为\_\_\_\_\_，统一社会信用代码为\_\_\_\_\_，法定代表人（单位负责人）为\_\_\_\_\_，联系方式为\_\_\_\_\_。

二、我单位具有独立承担民事责任的能力。

三、我单位具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度。

四、我单位具有履行合同所必需的设备和专业技术能力。

五、我单位有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录。

六、我单位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。（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。）

七、我单位不存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系的不同供应商，参加同一合同项目下的政府采购活动”的行为，没有为本项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务。

八、我单位具备法律、行政法规规定的其他条件。

我单位保证上述声明的事项都是真实的，符合《中华人民共和国政府采购法》规定的供应商资格条件。如有弄虚作假，我单位愿意按照“提供虚假材料谋取中标、成交”承担相应的法律责任，同意将违背承诺行为作为失信行为记录到社会信用信息平台，并承担因此所造成的一切损失。

承诺单位（盖章）：

法定代表人或授权代表（签名或盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.投标人须在投标文件中按此模板提供承诺函，未提供视为未实质性响应招标文件要求，按无效投标处理。

2.投标人的法定代表人或者授权代表的签字或盖章应真实、有效。

## 反商业贿赂承诺书

我公司承诺：

在本次招标活动中，我公司保证做到：

一、公平竞争参加本次招标活动。

二、杜绝任何形式的商业贿赂行为。不向国家工作人员、政府集中采购机构工作人员、评审专家及其亲属提供礼品礼金、有价证券、购物券、回扣、佣金、咨询费、劳务费、赞助费、宣传费、宴请；不为其报销各种消费凭证，不支付其旅游、娱乐等费用。

三、若出现上述行为，我公司及参与投标的工作人员愿意接受按照国家法律法规等有关规定给予的处罚。

公司法人代表（签字）：

法人授权代表（签字）：

投标经办人（签字）：

（公章）

年 月 日

### 第三部分、投标正文

#### 一、投标函

## 投标函

采购项目名称：

致：郑州市公共资源交易中心：

\_\_\_\_\_（投标人名称）系中华人民共和国合法企业，注册地址：\_\_\_\_\_。我方就参加本次投标有关事项郑重声明如下：

一、我方完全理解并接受该项目招标文件所有要求。

二、我方提交的所有投标文件、资料都是准确和真实的，如有虚假或隐瞒，我方愿意承担一切法律责任。

三、我方承诺按照招标文件要求，提供招标货物的供应（或制造）及技术服务。

四、我方按招标文件要求提交投标文件、资料，文件有效期为开标之日起 90 日历天。

五、我方投标报价唯一。即在投标有效期和合同有效期内，该报价固定不变。

六、如果我方中标，我方将履行招标文件中规定的各项要求以及我方投标文件的各项承诺，按《政府采购法》、《合同法》及合同约定条款承担我方责任。

七、我方理解，最低报价不是中标的唯一条件。

（投标人公章）

年 月 日

## 二、报价文件

## (一) 开标一览表 (格式)

采购项目编号：

|           |              |
|-----------|--------------|
| 投标人名称     |              |
| 项目名称      |              |
| 分包号       |              |
| 投标报价 (小写) | ¥：<br>单位 (元) |
| 投标报价 (大写) | 元整           |
| 服务期       |              |
| 服务地点      |              |
| 备注        |              |

投标人：

法人授权代表：

(投标人公章)

(签字或盖章)

年 月 日

说明：

1. 开标一览表按分包填列，每一分包单独一张表开标一览表；
2. 开标一览表在开标大会上当众宣读，务必填写清楚，准确无误。
3. “服务期”、“服务地点”为实质性响应条款，不填写或负偏离均导致废标。
4. 该表可扩展为其他分包。

## (二) 分项报价明细表

注：人员工资待遇和社会保险，不得低于郑州市执行的最低标准，否则视为无效投标。

### 三、商务文件

#### 1. 法定代表人（负责人）身份证明书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（法定代表人或负责人姓名）在（投标人名称）任（职务名称）职务，  
是（投标人名称）的法定代表人（负责人）。

特此证明。

（投标人公章）

年 月 日

（附：法定代表人或负责人身份证扫描件）

## 2. 法定代表人（负责人）授权委托书（格式）

采购项目名称：

致：（集中采购机构名称）：

（投标人法定代表人或负责人名称）是（投标人名称）的法定代表人（负责人），特授权（被授权人姓名及身份证代码）代表我单位全权办理上述项目的投标、谈判、签约等具体工作，并签署全部有关文件、协议及合同。

我单位对被授权人的签名负全部责任。

在撤销授权的书面通知以前，本授权书一直有效。被授权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。

被授权人签名：

投标人法定代表人（负责人）签名：

（附：被授权人身份证扫描件）

（投标人公章）

年 月 日

### 3. 中小企业声明函

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

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

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

.....

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

本企业以上声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：

日期：

---

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（可选）**

本单位郑重声明，根据《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）的规定，本单位为符合条件的残疾人福利性单位，且本单位参加\_\_\_\_\_单位的\_\_\_\_\_项目采购活动提供本单位制造的货物（由本单位承担工程/提供服务），或者提供其他残疾人福利性单位制造的货物（不包括使用非残疾人福利性单位注册商标的货物）。

本单位对上述声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

单位名称（盖章）：

日 期：

### 监狱企业证明材料（可选）

供应商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。

#### 4. 其他证明材料

#### 四、技术文件

1.整体服务方案（格式自定）

2.其它技术材料（可选）

#### 五、其他（可选）

## 第八部分 告知函

### 第一章 郑州市政府采购合同融资政策告知函

各供应商：

欢迎贵公司参与郑州市政府采购活动！

政府采购合同融资是郑州市财政局支持中小微企业发展，针对参与政府采购活动的供应商融资难、融资贵问题推出的一项融资政策。贵公司若成为本次政府采购项目的中标成交供应商，可持政府采购合同向金融机构申请贷款，无需抵押、担保，融资机构将根据《河南省政府采购合同融资工作实施方案》（豫财购〔2017〕10号）和《郑州市财政局关于加强和推进政府采购合同融资工作的通知》（郑财购〔2018〕4号），按照双方自愿的原则提供便捷、优惠的贷款服务。贷款渠道和提供贷款的金融机构，可在郑州市政府采购网“郑州市政府采购合同融资入口”查询联系。