**2024年天津市安定医院物业服务项目**

院内论证函

**天津市安定医院**

**2024年6月**

**目 录**

第一部分 论证函 - 1 -

第二部分 项目需求书 - 2 -

第三部分 论证须知 - 19 -

第四部分 响应文件格式 -20-

第一部分 邀请函

天津市安定医院现采用院内论证的方式，对2024年天津市安定医院物业服务项目实施采购。现欢迎合格的供应商参加论证。

1. 项目名称：2024年天津市安定医院物业服务项目

二、项目内容及项目预算：

项目内容：物业服务 两年

项目预算：2340万元

三、供应商资格要求

1. 供应商须具备《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件，提供以下材料：

（1）供应商应具有独立承担民事责任的能力；

须提供营业执照副本或事业单位法人证书或民办非企业单位登记证书或社会团体法人登记证书或基金会法人登记证书复印件。

（2）供应商应具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；

须提供2022年度或2023年度经第三方会计师事务所审计的企业财务报告复印件或论证日前一个月内银行出具的资信证明复印件。

（3）供应商应有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；

须提供2024年1月至今任意一个月依法纳税的有效票据凭证复印件及2024年1月至今任意一个月缴纳社会保险的凭据（专用收据或社会保险缴纳清单）复印件。（依法免缴的，应提供依法免缴的相关证明文件；未到缴税时间的新注册的公司应提供未拖欠税款及社会保险的相关证明材料）

（4）供应商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；

须提供参加政府采购活动前三年内（2021年6月至今）在经营活动中没有重大违法记录的书面声明函并加盖单位公章。重大违法记录是指供应商因违法经营受到刑事处罚或责令停产停业、吊销许可证或者执照、较大数额罚款等行政处罚。（截至开标日成立不足3年的供应商可提供自成立以来无重大违法记录的书面声明）。

2. 本项目不接受联合体参与论证。（供应商须提供非联合体参与论证承诺函，格式自拟）

3. 若法人参加论证，须提供法定代表人资格证明书（须由法定代表人签字或盖章）及法定代表人身份证明原件；若为被授权人参加论证，须提供法定代表人资格证明书原件（须由法定代表人签字或盖章）及法定代表人身份证明复印件、法定代表人授权书（须由法定代表人签字或盖章）及被授权人身份证明原件。

四、获取论证文件时间、方式

（一）获取论证文件的时间：2024年6月19日至2024年6月21日（每日北京时间上午9时30分至11时30分，下午14时00分至17时00分，法定公休日、法定节假日除外）。

（二）获取论证文件的方式：

报名方式：请将论证报名函（见附件）加盖单位公章发送扫描件至邮箱bohuizhaobiao@126.com办理登记报名手续，报名咨询电话：022-23319722。

五、提交响应文件时间及地点

（一）提交响应文件时间及响应文件开启时间：另行通知

（二）提交响应文件地点、响应文件开启及论证地点：天津博汇论证有限公司（天津市和平区睦南道109号）

六、采购人的名称、地址和联系方式

（一）采购人名称：天津市安定医院

（二）采购人地址：天津市河西区柳林路 13 号

（三）采购人联系人：金老师

（四）采购人联系电话：022-88188360

附件：

**论证报名函**

致：天津市安定医院

我单位于“天津市安定医院”官网见“2024年天津市安定医院物业服务项目”的论证函公示，我单位现报名参与本项目。

报名单位：

年 月 日

第二部分 项目需求书

项目需求书

**一、项目背景**

天津市安定医院坐落于天津市河西区柳林路13号，1946年建院，医院物业服务面积为87500平方米，开放床位1350张，年门诊量45万人，是天津市卫生健康委直属三级甲等精神专科医疗机构。

| 区域 | 楼层 | 办公区域 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| A座科室、住院部 | 1层 | 放射科、财务科、物价科、审计科、门特办公室、特需门诊、天士力大药房、警务室、红区住院病区、留观病房、感染病房 | 7部电梯、5部楼梯、其中1-6层分别配有男女卫生间各15间，小便器12个，每层电梯等候大厅各1个， 1—6层作业面积共计27000平方米 |
| 2层 | 心理门诊、儿童心理门诊、咖啡室、A2病区 |
| 3层 | 院办、人事科、党办、宣传科、纪检科、院长和书记办公室7间、咖啡室、行政交班室、贵宾室、档案室、供应室、预防科、图书馆、研究所、三间教室、A3儿童病区 |
| 4层 | 会议中心、职工之家、报告厅、职工餐厅、营养科、A4病区、咖啡室 |
| 5层 | A5心理病房 |
| 6层 | A6药理实验室及病区 |
| B座科室、住院部 | 1层 | 一楼大厅综合服务、自助挂号机服务区、门诊挂号收费、门诊药房、保卫科、行政值班室、门诊病案室、门诊办公室、急诊、治疗室、抢救室、住院收费处、医保科、门诊开药区、预检分诊、导诊咨询处、住院病案室、住院药房、中心药站、总务科、鉴定科、物资设备科、辅助组、基建科、公共卫生科长室、复印室、咖啡室 | 电梯6部、楼梯6部、每层男女卫生间各6间、小便器12个，c，每层作业面积3000平方米,共计20000平方米 |
| 2层 | 门诊就诊区、门诊等候区、专家门诊、功能科、针灸科、电休克、门特预约处、采血室、捷好超市、水吧、B1病区 |
| 3层 | 护理部、感染科、公共卫生科、医务科、康复科、三楼功能科、科教科、检验科、院史展览区、B2病区 |
| 4层 | B3\B4病区 |
| 5层 | B5\b6病区 |
| 6层 | B7\B8病区 |
| C座住院部 | 1层 | C9\C10病区 | 电梯5部、楼梯4部、每层男女卫生间各4间、小便器8个，每层电梯等候大厅各1个，每层作业面积3000平方米，共计18000平方米 |
| 2层 | C11\C12病区 |
| 3层 | C13\C14病区 |
| 4层 | C15\C16病区 |
| 5层 | C17\C18病区 |
| 6层 | C19\C20病区 |
| 地下室  楼顶 | -1层A、B、C区 | 地下车库覆盖A\B\C区 | 18部电梯、15部楼梯、男女公共卫生间各八间，共计作业面积7000平方米 |
| A区 | 男女职工浴室及更衣室、住院部营养食堂、给水泵房 |
| B区 | 院内设施维修室、氧气设施存放室、洗衣房报残物品室、消防泵房、防汛应急库房、变电室 |
| C区 | 物业办公室、物业库房、医疗物资库房、洗衣房、职工活动室、更衣室、移动、电信、联通讯号室 |
| A区 | 行政电梯机房、行政职工电梯机房、A座病区电梯机房、A座职工电梯机房、A座污梯电梯机房 |
| B区 | B座病区电梯机房、B座职工电梯机房、B座污梯电梯机房、高位消防水箱间 |
| C区 | c座病区电梯机房、C座职工电梯机房、c座污梯电梯机房 |
| 外围区域、绿化 | 外围 | 消防监控室、核酸实验室、发热隔离室、污水站、生活垃圾站、医疗暂存处、保安职工宿舍、职工车棚、07东门岗、08南门岗、工程垃圾暂存点、绿化带区域 | 外围区域各服务场所的作业面积15000平方米 |

**二、人员及岗位要求**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **人数** | **要求** | **是否接受退休人员** | **工作时间** |
| 1 | 办公室 | 4 | 1.项目经理1人：45周岁或以下，具有本科及以上学历，五年或以上非住宅物业管理经验。常驻此服务项目，不得兼管其他项目，全权代表物业公司与采购人保持密切联系并保证承包区域服务工作达到管理要求。持《天津市医疗废物管理培训合格证》、天津市爱卫会颁发的《天津市病媒生物防制培训证》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  2.文员2人：45周岁以下，具有本科及以上学历，有三年（或以上）非住宅项目服务经验，身体健康，持卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  3. 投诉办接待1人：身体健康，责任心强。 | 是，投诉办接待接受1名退休人员 | 每周6日  每日8小时 |
| 2 | 保洁部 | 72 | 1.保洁主管1人：35周岁或以下，具有本科及以上学历，具有5年（或以上）非住宅项目保洁服务工作经验。持《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证》和卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗。  2. 专项保洁员（2人）：至少2名保洁员具备《中华人民共和国特种作业操作证（高处作业）》及天津市爱国卫生运动委员会办公室颁发的《天津市病媒生物防制培训证书》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  3. 生活垃圾运送员（2人）：均具备《天津市病媒生物防制培训证书》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  4. 医疗垃圾运送员（4人）：至少2名保洁员具备《天津市医疗废物管理培训合格证》、《天津市病媒生物防制培训证书》及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  5.保洁员63人：持有卫生防疫部门或医疗颁发的健康证上岗，负责责任区内卫生清洁；有医院工作经验人员优先录用。 | 是，最多接受29名保洁退休人员 | 每周6日  每日8小时 |
| 3 | 秩序维护部 | 56 | 50周岁或以下，无高血压、心脏病等重史，责任心强，具备户口所在地派出所开具的无犯罪证明；兼控烟/疫情防控督导  1. 秩序维护主管1人：45周岁或以下，大专或以上学历，退伍军人优先，具有《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级及以上）及公安机关颁发的保安员证，五年以上非住宅项目秩序维护管理经验，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证；  2. 消防监控室值班人员9人：持《职业资格证书（建（构）筑物消防员或消防设施操作员）》（四级或以上）及卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证上岗；  3. 安检员4人：45周岁或以下，具备户口所在地派出所开具的无犯罪证明，持《职业资格证书（保安员）》上岗，至少2名女性。  4. 秩序维护人员（42名）：持有公安机关盖章的保安员证上岗。 | 否 | 24小时值守，四班三运转 |
| 4 | 生活服务部 | 57 | 1.主管1人：女性，35周岁或以下，本科（或以上）学历，持《特种设备作业人员证（电梯安全管理A4）》或《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理A）》上岗，具备五年（含五年）以上非住宅项目相关管理经验，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证；  2.导乘8人：女性，40周岁或以下，身体健康，兼控烟/疫情防控督导。至少2人持《特种设备作业人员证（电梯安全管理A4）》或《特种设备安全管理和作业人员证（特种设备安全管理A）》上岗。  3. 棉织品收发及运送8人：女50周岁以下，男60周岁以下，具备三年（含三年）以上相关工作经验，无传染病，无不良嗜好，吃苦耐劳，勤奋敬业。  4、导诊10人：35周岁或以下，女性，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。  5、辅医1人：35周岁或以下，女性，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。  6、中央物流运送1人，35周岁或以下，女性，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。  7、科室用工5人：35周岁或以下，女性，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。（功能科和检验科数据录入）  8、辅助陪检12人：男55周岁以下，身体健康，具备卫生防疫部门或医疗机构颁发的健康证。  9、特需门诊导诊2人：35周岁或以下，女性，中专以上学历、形象较好，责任心强、吐字清楚，经过专业训练。  10、门诊辅助4人：中专以上学历，形象较好，责任心强，兼控烟/疫情防控督导。  11、挂号收费5人：女性，中专以上学历、形象较好，责任心强（可接受退休1人） | 是，挂号收费最多接受1名退休人员 | 导诊人员和功能科2名用工为每周6日，每日8小时  其余人员：每周6日  每日8小时 |
| 5 | 氧气转运 | 1 | 氧气转运1人：60周岁以下，身体健康、无纹身，持《特种设备安全管理和作业人员证（固定式压力容器作业或快开门式压力容器作业）》上岗。 | 否 | 每周6日  每日8小时，配合采购人负责氧气转运工作 |
| 合计人数 | | 190人 | | | |

按劳动法和国务院关于职工工作时间的规定，正常情况下，劳动者每日工作不超过8小时，每周工作不超过40小时。劳动者每周至少休息一日。加班工作时间每日不得超过3小时，每月不得超过36小时

特种作业操作证和特种设备作业人员证的持证者不能为退休人员。

**三、各岗位人员具体工作内容、职责及服务标准**

（一）保洁服务

1、服务内容

（1）公共区域：大厅、通道、候诊等公共区域、抢救室、治疗室、手术室、输液室、办公室、步行梯、电梯厅、电梯轿厢、开水间、卫生间、污物间、护士站、病房等地面、墙面、扶手、防撞带、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、各类宣传牌、橱窗及有关附体等公共设施设备的保洁。

（2）病房楼梯道、地面、高位、窗户玻璃清洁保洁。

（3）地下室：地面、墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁。

（4）顶篷、露天阳台等边缘区域，包括顶楼、露天阳台、边角区域等，服务内容：沟槽、地面、雨棚及边角区域。

（5）室外区域：绿地、路面、明沟、可视雨水井、标牌标识、照明灯具、建筑外檐3米以下部位等清洁、保洁。

（6）院内所有区域禁烟工作。

（7）负责室外绿地日常修剪、浇水、垃圾捡拾，面积约为7000平方米。

（8）外墙清洗，一年一次，清洗面积约为35000平方米，允许外包。

（9）四害消杀：不包含餐厅区域，允许外包。

2、生活垃圾清运

服务内容：分类收集处理垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到医院内指定地点，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾器具进行维护。负责对垃圾暂存地进行日常管理，包括清洗、消毒等。

3、医疗垃圾清运

服务内容：医疗垃圾的收集与集中存放管理。医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送到医院内指定地点，严禁丢失；垃圾处理达标率、及时率100%，二次污染0%；医用废弃物的收集、集中存放与管理、交接：严格按照卫健委及医院有关规定执行。

服务要求：运用信息化手段进行医疗废弃物收集、转运、暂存管理，形成医废管理闭环。

4、服务要求：

（1） 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

（2） 墙面，踢脚线：无尘土、污迹

（3） 窗户：明亮、无积灰

（4） 天花板：无蜘蛛网、无积灰

（5） 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍

（6） 壁柜：无积灰、污渍、

（7） 灯具：无厚积尘土

（8） 配餐间：按规定时间锁门，每次锁门前彻底保洁配餐室

（9） 污洗间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置

（10）外环境：绿化区域、道路、各建筑出入口周边、院内开阔地带、院内各角落无杂物堆放、无垃圾、无烟头

（11）禁烟：诊疗区域、楼梯走道、家属等候区域、电梯间、卫生间、外院全部区域等所有承包范围公共区域内，无吸烟、无烟蒂

| 区域 | 保洁频率 | 保洁内容 | 保洁要求 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 地面 | 地面每日清扫三次，每月清洗一次，有垃圾及时清理 | 每日用全能清洁剂1:128稀释溶液拖地每日不少于三次。其中一次消毒液拖地。 | 地面无污渍、无痰迹、无烟蒂、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮 |  |
| 墙面 | 每周保洁 | 3米以下每周清洁 | 无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网 |  |
| 走廊扶手 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用消毒液1:50擦洗一次 | 无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂 |  |
| 玻璃 | 每周保洁 | 用玻璃清洁剂1:65稀释溶液清洁玻璃，每周一次，室内玻璃循环清洁 | 玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹 | 根据实际情况安排各房间循环清洁 |
| 卫生间 | 坐便器随时保洁 | 打开换气扇或窗户进行通风。  台盆、便器等放水冲洗。  收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。  清洗台盆及水龙头。  用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。  擦拭台面和墙面四周、门等。  搽拭地面。点上盘香。 | 随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定时更换 |  |
| 电梯 | 每日一次 | 每日地面保洁，每日轿厢内消毒一次。 | 无障碍、无划痕、无脱落；无灰尘、无污 |  |
| 每周一次 | 不锈钢光亮剂全面保洁。 | 均匀有光泽 |
| 公共设施 | 每日保洁 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次。 | 无污渍，无积灰、无蜘蛛网 |  |
| 病人等候区 | 每日保洁 | 等候椅每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁，每日用1：50消毒剂消毒一次。 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |
| 诊察桌 | 每日一次 | 每日1:50消毒剂搽拭一次。 | 无积灰、无污渍 |  |
| 床单位 | 每日清洁一次 | 每日用全能清洁剂1：64稀释溶液清洁一次 | 无灰 |  |
| 出院后终末消毒 | 用1:50消毒剂拭床栏、床头柜、床档、凳子。 |
| 输液架 | 每日一次 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次 | 无灰 |  |
| 吸顶灯具 | 每周一次 | 每日用全能清洁剂1:64稀释溶液清洁一次 | 无灰 |  |
| 室内公共区域 | 每日一次 | 收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。  清扫地面垃圾。拖大厅、过道、走廊地面。清洁户墙、厅柱、盆景。擦拭窗台、窗框、木门。搽拭楼梯扶手、拖楼梯地面。清洁天花板及灯具。 | 无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹 |  |

5、服务标准：

（1）门急诊大厅、电梯厅、走廊清洁标准

①地面：地面保持干净，表面无尘土，做到无烟头、纸屑及任何垃圾、污物、痰渍等，地面有废弃杂物要及时清理、保洁，地面有血渍、污液时及时清洗并按消毒规范进行消毒处理。

②墙壁：墙壁保持干净清洁、无尘土、污迹，3米以下手摸无明显灰尘、污迹、无青苔。

③电梯：无尘土、光亮洁净、无任何印迹。按键面板：无尘土。

④照明灯具：定期擦拭，每月擦拭一次。

⑤各房间门、通道门；应无尘土、污迹。客梯厅顶部：定期清扫，每一月一次。不锈钢面：随时发现有脏、污立即清抹。

⑥厅、道无悬挂物，无灰尘，有不当各类标识、广告及乱贴乱画要及时清理并不留污痕。

⑦窗户：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑧垃圾箱内垃圾每天及时清倒，箱内垃圾不得超过垃圾箱三分之二，无异味，消毒规范。

⑨清扫、清洗地面及公共附设物时无扬尘及无超国家规定的人体承受噪声。

（2）卫生间清洁标准

①地面：无尘土、碎纸、垃圾、无积水、无污迹。

②洗手池：池壁无污垢。无痰迹及头发等不洁物。

③水龙头：无任何污垢，洁净。

④洗手池台面：无水迹、无尘土、无污物。

⑤镜面：无水点、水迹、尘土、污迹。

⑥烘手器：无尘土、污迹、污垢。

⑦小便器：无尿碱、水锈印迹（黄迹）无污垢、喷水嘴应洁净。

⑧大便器：内外洁净，无大便遗迹，无污垢黄迹。

⑨纸篓：污物量不得超过桶体2/3，且每日清倒保持外表干净。

⑩隔板：无尘土、污迹、无手印每天清抹，清洁剂、清扫工具等应按指定位置放置。

（3）办公室清洁标准：

①地面：无尘土、污迹、烟头、垃圾。

②墙壁：无尘土、污迹。

③门：无尘土、污迹、拉手洁净。

④窗：无尘土、污迹，玻璃洁净，每月擦拭一次。

⑤拉手洁净；随时清洁，保持洁净，每天消毒一次。

⑥灯具：无尘土、污迹。

⑦洗手盆：无污迹、龙头无污垢。

（4）楼梯：

①地面无尘土、烟头、痰迹及垃圾杂物、扶手无尘土。

②消防设备：表面无尘土。

（5）临床科室

①各类注射室、治疗室、候诊区、诊室等污染区域每天按规定全面清洁、按规范消毒，并做好保洁工作，保持室内设备及用具的整齐清洁，手摸无尘迹。如遇特殊情况，按医务人员的要求及时清洁消毒。

②临床区域的洗手盆、卫生间每天全面清洁、清理、消毒不少于2次，无水渍、污渍，无异味，四壁无污渍，无卫生死角。其余时间进行巡回保洁，预防产生异味。

（6）其他

①当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告医院相关部门和医院感染办。

②当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告医院相关部门和医院感染办并填写登记表。

③当发生重大事件时能及时向医院相关部门报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。

④在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。（告示牌物业公司提供）

⑤定期做好室外绿化进行修剪、浇水、防护等日常养护工作。

6、其它未列入的且应划入保洁服务内容的相关工作，均应包含在本服务项目中，中标供应商不得拒绝提供相应服务。

（二）、秩序维护

负责医院管理范围内所有建筑内外部秩序维护、治安防范、消防安全，全院范围内的人员、设备设施的安全保卫管理，以及医疗纠纷、恶劣气候等突发性安全事件的应对处置。

1、服务内容及服务要求

（1）秩序维护管理

①坚持“预防为主、防治结合、服务第一、患者至上”的方针。

②按照公安部门的规定并结合我院实际情况设置秩序维护人员架构。

③有完善的秩序维护管理制度和工作程序。

④消防监控室、安全监控室实行24小时值班。

⑤高效的巡视和值班制度：秩序维护员24小时巡视、值班。

⑥门卫：简单咨询、引导服务、为就诊患者提供必要的帮助。急诊及门急诊附近车辆疏导，避免堵塞救护车辆通道。

⑦巡逻：明确人员巡逻范围，巡逻方式为定时与不定时。

（2）秩序维护人员要求：保安员年龄在50周岁以下，初中以上学历；保安员培训上岗率100%；提供完善的保障措施，满足上述要求。

（3）消防管理

①坚持“预防为主、防消结合”的方针。

②建立符合消防法的消防制度和规定，协助医院完成消防设施维保年检工作。

③医院突发事件应急处理

结合医院情况，制定切实可行的各类突发事件应急处理预案，并定期进行演练，发生突发事件能够做到及时有效处理。

④消防监控室值守人员能判断采购人单位目前所有的火灾自动报警系统、自动喷水灭火系统、防烟排烟系统的工作状态。

⑤职工车棚24小时管理。

（5）平安医院建设相关工作。

2、秩序维护员服务工作标准

（1）秩序维护员服务工作标准

| 序号 | 具体服务工作标准 |
| --- | --- |
| 1 | 仪表整洁、言行举止得体。 |
| 2 | 模范遵守国家法令、法规，依法办事。 |
| 3 | 坚守岗位，保持高度警惕，预防治安案件的发生，巡逻人员做到对医院各楼层不停巡视，对可疑人员进行询问，发生事件及时制止。 |
| 4 | 制止违章行为，防止破坏，不能制止解决地向主管报告（制止违章要先敬礼）。 |
| 5 | 熟悉和爱护医院内配套的公共设施、机电设备、消防器材，并熟练掌握各种灭火器材的使用方法。 |
| 6 | 积极协助公安机关开展各项治安防范活动或行动，努力完成各项治安服务工作。 |
| 7 | 密切联系群众，积极向医院（或使用人）进行治安防范和管理方面的宣传。 |

（2）秩序维护员日常工作安排

| 序号 | 岗位 | 工作要求 |
| --- | --- | --- |
| 1 | 固定岗 | 大门岗（南）、大门岗（东）、警务室、巡逻岗、急诊岗、一楼大厅、二楼门诊、行政楼、心理门诊、儿童门诊、消防监控室：24小时、门诊楼（1-2楼）：7:00-19:00 |
| 2 | 流动巡查 | 消防设施：1遍/天 |
| 院区安全：24小时 |
| 违章行为：24小时 |
| 突发事件：3分钟内责任人员到达现场 |
| 3 | 学习训练 | 学习法规：1次/周 |
| 训练：1次/周 |
| 演示培训：1次/月 |
| 4 | 检查项目 | 查可疑人员、外来人员和发传单等人员 |
| 查违章停车 |
| 查室外施工、搭建现象 |
| 查乱摆卖现象 |
| 查高空抛物、乱扔垃圾现象 |
| 查房屋本体设施和公共设施情况 |

（三）安检服务

1、服务内容

负责在门诊、急诊设立安检人员，对所有进楼人员进行安检。

2、服务标准及要求

（1）安检服务

①提示来院人员全部进行安检后方可进入医院，维持安检顺序。

②对来院就医的人员，按序逐个进入安全检查通道，提示受检人将随身携带的箱包等金属物品放置指定的工作台上或物品筐内。

③受检人穿着较厚重的外套，提示其将外套脱下，一并放入衣物筐内过机检查。

④使用手持金属探测器检查

⑤手持探测器检查包括手持金属探测器检查和手工人身检查。

⑥女性受检人必须由女性安全检查员检查。

（2）安检值机服务

①通过X光检测查看X光检测仪操作情况及有疑问的箱包二次核验。

②二次核验时提示受检人员将箱包平放，按X光检测仪所显示的重点部位的图像手工开箱包进行检查。

③对可疑点的物品，对受检人员进行询问。

④对管制物品和危险物品，在确保安全的情况下先行控制受检人员及物品再询问，受检人员与其箱包保持有一定的安全距离。

⑤手工开箱包检查后的物品重新进行X光检测仪复查。

3、其他要求

（1）为本项目配备的安检员需提供当地公安机关开具的“无犯罪记录证明”，不得有下列之情况，即A. 曾被收容教育、强制隔离戒毒、劳动教养或者行政拘留的；B. 曾因故意犯罪被刑事处罚的。

（2）所有安保人员须持证上岗、须统一着装上岗，佩戴各种标志，注意自身形象，在岗时间不得与人闲聊天、干私活、看书报、玩手机等，禁止在工作期间饮酒，不得脱岗或串岗。

（3）有各类突发安检事件的应急预案方案。

（4）安检人员严禁下列行为：

①限制他人人身自由、搜查他人身体或者侮辱、殴打他人；

②扣押、没收他人证件、财物；

③阻碍执法人员依法执行公务；

④侵犯个人隐私或者泄露在保安服务中获知的国家秘密、商业秘密以及论证单位明确要求保密的信息；

⑤违反法律、行政法规的其他行为。

⑥按上级主管部门要求进行违禁品的识别和检查管控。

（四）电梯导乘服务

1、服务内容

负责门诊、行政1、行政2、B座住院1、B座住院2、C座住院1、C座住院2、A座住院客梯的司梯服务，每天7:30-16:30，保证工作时间内电梯随时有人值守，同时负责电梯轿箱卫生。着装整齐、文明主动、热情服务。

2、服务要求

（1）所有司梯员必须坚守工作岗位，保证上、下送患者和医疗物资的安全。

（2）上班时间司梯员必须穿工作服，工作服要整洁，统一佩戴工作牌，实行站立服务，女员工淡妆上岗。

（3）司梯员上岗前应充分熟悉医院的基本情况，如：楼层、科室，以备访者查询。在为客人提供咨询服务时，做到有条有理、声音清晰、明亮、语速适度。对乘梯人员热情服务，文明礼貌。司梯员要遵守各项规章制度，注意安全运行，方便医疗。

（4）遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

（5）严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

（6）对电梯进行保洁，做到无积水、无烟头、无污迹，干净明亮，发现电梯有异常现象及时通知院总务科主管处理。

（7）操作中爱护电梯设备，谨防电梯被推车及重物撞坏。

（8）发现电梯异常现象及故障时，要立即停止运行，及时通知院总务科主管领导，待修复后方能使用。非维修人员不得随意修理。

（9）传染病员和尸体使用电梯后，要按照院感要求进行消毒。

（10）严禁人员在电梯内抽烟、超载运行，严禁易燃、易爆物品进入电梯。

3、服务标准

（1）身体健康，仪表端庄，文明礼貌。

（2）熟悉电梯在建筑物中的位置、本楼的通道及紧急出口，维修值班室位置及联络电话。

（3）掌握电梯的各种安全装置、联锁装置安装位置，熟练掌握电梯的操作方法。

（4）能对电梯运行中突然出现的停车、失控、冲顶、墩底等故障临危不惧；如有乘客应采取正确的处理方法，安定乘客情绪，最终将乘客安全送出轿厢。

（5）严格按操作规程操作电梯，保持电梯平稳运行。

（6）采取站立式服务，服务热情、文明礼貌。

（7）熟知楼层科室分布，合理提示、科学疏导。

（8）保持电梯轿厢干净、整洁。

（9）电梯运行服条应遵循急救、重症、残疾人、孕妇、老人、儿童等特殊人群优先原则，保障上述人群优先乘坐电梯，同时电梯司机或电梯导梯应提醒上述特殊人群需有人陪同乘梯。

（五）物流运送服务

1、服务内容：

（1）负责对全楼的棉织品（床上用品、病号服、医护服、床隔帘、窗帘等）的收集及运送。床隔帘、窗帘一年清洗两次。

（2）负责与洗涤单位进行双方签字交接

（3）负责对传染性棉织品进行消毒。

（4）医院安排的临时性运送工作。

（5）负责病区每日晨间检验标本转运工作。

（6）负责中心药站的中央物流系统。言谈举止规范，身体健康，五官端正。

2、服务要求：

（1）要求做到定时收集运送。

（2）服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。

（3）运送及时准确，无丢失、无污染，要有完整详细记录。

（4）检验棉织品的完好性，如有破损、纽扣脱落等棉织品及时协调物资科进行更换，以免影响使用。

3、服务标准：

（1）服务程序要高效、合理，运送工作要准确、及时，差错率0%，满意率达到99%。

（2）各类物资运送及时准确，无丢失、无污染，要有完整详细记录。

（3）员工仪容仪表规范整齐、操作规范，佩戴工作牌，遵守各项规章制度。

（4）遇到客户投诉，耐心听取，及时汇报。拾到财物及时交还失主或上交领导。

（5）严格遵守劳动纪律，杜绝迟到、早退、串岗、脱岗等现象，不怠工、不拖工。

（六）、氧气转运

配合采购人负责氧气站运行值班，随时对氧气使用情况进行检查，保证氧气正常供给，负责日常运行工作。

（七）、投诉办接待

处理接报、投诉信息；负责组织、处理突发事件及与第三方非医患纠纷的矛盾纠葛。

（八）专业技术岗

（1）功能科及检验科文员：负责数据录入、文字处理等工作。

（2）辅助组陪检：35周岁或以下，负责辅助组调动安排，持有护理专业资质证件，带领各病区患者做各项身体检查，开展日常相关工作。

（3）特需门诊：35周岁或以下，大专以上学历，根据护理人员言行规范，礼貌接待来院患者，主动为行动不变患者帮助，挂号、取药、引导就诊、复诊的患者登记等工作。

（4）挂号收费：35周岁或以下，女性，大专以上学历、会计专业证件，形象较好，责任心强、礼貌待人、吐字清楚，经过专业培训，熟练掌握电脑收费系统，简化程序减少排队时间，同时必须做到每日涨每日清。

（5）检验科：35周岁会以下，女性，大专以上学历，负责各科室及门诊患者的标本收取、登记，设备消毒，数据统计。

（6）导诊：负责门诊挂号机服务，协助门诊医护记录及门诊挂号机服务，药剂科负责后台备药工作，协助患者自助挂号机挂号及患者分流指引等工作，特需门诊开展日常导诊工作。

（7）辅医：负责中心药站辅助配药工作。要求医学院校毕业，品貌端正。

（8）心理门诊助理：负责心理门诊医师辅助工作，要求品貌端正，心理学相关专业。

（九）物业管理服务中心

1、服务内容

负责本项目物业服务的组织实施；负责管理本项目所有物业员工，督导、检查物业服务工作的完成质量；设立调度指挥中心，协调、调配物业服务工作的安排，处理接报、投诉信息；负责组织、处理突发事件及与第三方非医患纠纷的矛盾纠葛；负责与采购人管理部门的直接沟通，接受管理部门对物业的领导、监督和检查。向采购人提供所需的各类信息资料，完成管理部门交办的所有工作，直接向采购人管理部门负责。

2、服务要求

（1）充分发挥信息系统在管理中的优势，高效、迅捷的提供优质服务。

（2）调度中心客服人员要态度热情、语言标准、思路清晰，及时满足临床需求。

（3）处理好物业内部工作环节，有效调度物业工作，不得因个别工作人员与物业公司的矛盾影响到医院正常业务的开展。

（4）为采购人分忧解难，及时妥善处理突发事件。积极协助管理部门完成各项工作。

（5）主动、积极与临床科室保持密切联系，多渠道听取意见反馈，不断改进工作，提高服务质量。

（6）投诉处理率100%，投诉回复率100%。

**四、应急服务要求**

当出现不可预知紧急情况时（例如停水停电、极端天气、群体事件、自然灾害等，可根据项目具体情况列举），保证服务正常运转的措施，包括但不限于临时增配人员、临时调集设备、现有人员岗位职责临时增加、与相关政府部门协调配合等。

**五、人员保密要求**

保证服务过程中有可能获取的保密信息不泄露的措施，包括但不限于制定保密制度、服务人员保密培训、重点岗位双人服务、泄密惩罚办法。

**六、人员稳定性要求**

在整个服务期内，人员更换率不得超过12%，更换人员不得低于采购需求，且应经采购人同意。

**七、进驻和接管要求**

中标（成交）后，及时配齐所需人员、工具、设备等，在规定的时间内保证全体服务人员按时进场服务，如果为新任服务公司，则还需与前任公司进行交接，保留相关记录，做到服务平稳过渡，对采购人工作无不良影响。

**八、费用分割**

1、物业服务过程中涉及到的人员工资、加班费、福利费、社会保险费、住房公积金、服装费等人工费用、企业利润及税金由中标供应商承担。

2、物业服务过程中涉及到的行政办公费用、清洁卫生工具耗材（如：清洁剂、拖把、生活垃圾袋等）、四害消杀、外墙清洗等由中标供应商承担。

3. 物业服务过程中涉及到的绿化养护费用（如：绿化服务过程中使用的工具、耗材及药剂等）由中标供应商承担。

4.绿化服务过程中涉及到的死苗补苗、农药化肥、绿化垃圾清运、冬季防护及绿化服务过程中产生的水、电费用由采购人承担。

5. 物业服务过程中涉及的服务增项费用（每日病区标本转运）由中标供应商承担。

**九、服务时间、服务地点及付款方式**

服务时间：合同履行期限两年

服务地点：天津市河西区柳林路13号（特殊情况以合同为准）。

付款方式：按月付款，每月15日前支付上一月服务费

# 论证须知

论证文件一式五份，一正四副，胶装，无需密封。

# 第四部分 响应文件格式

论 证 文 件

（正本或副本）

**项目名称：**

**供应商名称：（公章）**

**供应商地址：**

**法定代表人：（签字或盖章）**

**供应商代表名字：**

**日期： 年 月 日**

**论证文件总目录**

（需供应商自行编制）

**评价因素页码检索**

1. **开标一览表**

**开标一览表**

项目名称：

单位：元

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 包名称 | 论证总价 | 备注 |
| 1 |  |  |  |

注：“开标一览表”中的“论证总价”须与“开标分项一览表”中的“合计”金额保持一致。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **开标分项一览表**

**开标分项一览表**

项目名称：

单位：元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项号 | 服务分项名称 | 服务分项内容 | 服务期限 | 单价 | 总价 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

注：

1. 开标分项一览表中应列明开标一览表中每项的分项内容。

2. 此表格仅作为参考，供应商可自行扩展或设计

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **供应商资格要求证明文件**

**供应商资格要求证明文件**

（将论证文件第一部分 供应商实质性资格要求 中的相关资格性文件逐页陈列）

1. **具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明书**

**具备履行合同所必需的设备和专业技术能力声明书**

致：天津市安定医院

我公司参与 项目论证，现郑重声明：

我公司参加本次论证活动，我公司具备履行合同所必需的设备和专业技术能力。我公司对此声明负全部法律责任。

特此声明。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **无重大违法记录声明书**

**无重大违法记录声明书**

致：天津市安定医院

我公司参与 项目论证，现郑重声明：

我公司参加本次论证活动前三年内，在经营活动中无重大违法活动记录，符合《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规规定的供应商资格条件。我公司对此声明负全部法律责任。

特此声明。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **法定代表人授权书**

**法定代表人授权书**

我 （姓名）系 （供应商名称）的法定代表人，现授权委托 （姓名，职务）（身份证号码： 、联系电话： ）作为供应商代表以我公司的名义参加 项目的论证活动，并代表我公司全权办理针对上述项目的论证、论证文件澄清、签约等一切具体事务和签署相关文件。

我公司对供应商代表的签名事项负全部责任。

本授权书至论证有效期结束前始终有效。

供应商代表无转委托权，特此委托。

供应商名称（公章）：

法定代表人（签字或盖章）：

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 供应商代表身份证正面、背面 | |
|  |  |

此授权书填写完毕后打印，由法定代表人签字或加盖名章。

1. **法定代表人身份证明书**

**法定代表人身份证明书**

兹证明， （先生/女士）（身份证号码： 、联系电话： ）在我公司任 职务，系我公司的法定代表人。

特此证明。

供应商名称（公章）：

年 月 日

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人身份证正面、背面 | |
|  |  |

1. **非联合体论证声明书**

**非联合体论证声明书**

致：天津市安定医院

我公司参与 项目论证，现郑重声明：

我单位此次论证属于非联合体论证，本公司对声明的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

特此声明。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **主要相关项目业绩一览表**

**主要相关项目业绩一览表**

供应商名称：

包号：

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 甲方单位名称 | 项目内容 | 联系人及联系方式 | 项目起止时间 | 合同金额 | 甲方盖章的成功履行合同的相关证明材料页码 |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |

备注：供应商所列业绩应按第二部分的要求将证明材料按顺序附后。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **商务要求点对点应答表**

**商务要求点对点应答表**

项目名称：

包号：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 论证要求 | 论证应答 | 偏离说明 | 备注 |
| （一）报价要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （二）服务要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （三）交货要求 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （四）付款方式 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （五）论证保证金和履约保证金 | | | | |
|  |  |  |  |  |
| （六）验收方法及标准 | | | | |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的论证文件将视为虚假材料。
2. 论证要求指论证文件中规定的具体要求，论证应答指论证文件的具体内容。
3. 偏离说明指论证要求与论证应答之间的不同之处。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **技术要求点对点应答表**

**技术要求点对点应答表**

项目名称：

包号：

| 序号 | 论证要求 | 论证应答 | 偏离说明 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目需求书（项目需求书所有内容须逐条应答） | | | | |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

注：

1. 不如实填写偏离情况的论证文件将视为虚假材料。
2. 论证要求指论证文件中规定的具体要求，论证应答指论证文件的具体内容。
3. 偏离说明指论证要求与论证应答之间的不同之处。
4. 供应商在《技术要求点对点应答表》“项目需求书要求”的论证应答中必须列出具体数值或内容。如供应商未应答或只注明“符合”、“满足”等类似无具体内容的表述，将被视为不符合论证文件要求。供应商自行承担由此造成的一切后果。

供应商名称（公章）：

供应商代表签字：

日期： 年 月 日

1. **供应商认为需要提供的其他材料**

**供应商认为需要提供的其他材料**

（相关技术、服务方案、相关证明材料等）