青岛山大齐鲁医院物业服务项目

征求意见函

（采购需求公示）

致相关采购当事人：

我中心受青岛山大齐鲁医院委托将对青岛山大齐鲁医院物业服务项目实施政府采购。为了保障政府采购各方当事人的合法权益及采购程序的公开、公平、公正性，现将采购人提供的采购需求原文转发（详见政府采购项目需求方案附件），广泛征求各方意见，诚请相关采购当事人依法提出采购需求书中存在的问题。我中心将提出的意见及时转交采购人，并请采购人依据相关法律法规完善采购需求。征求意见时间自2023年9月28日至2023年10月1日。

采购当事人提出的意见函应当符合以下条件：

1、在征求意见有效期内提出，并以加盖公章的书面原件方式送达我中心，同时将意见函电子版发送我中心邮箱。逾期送达、匿名送达以及其他不符合上述条件的意见函件我中心不予受理。

2、对于项目整体需求不满足三个品牌产品或三家供应商的，需求中个别条款的描述具有倾向性或排斥性提出意见的，采购当事人应明确指出可能涉及的品牌或供应商。

3、意见函件应注明联系人的联系方式。

感谢您的参与。

征求意见受理时限：三个日历天。

联系电话：0532-66209839。

邮箱地址：[qdsjicai@163.com](mailto:qdsjicai@163.com)。

青岛市政务服务和公共资源交易中心

2023年9月28日

政府采购物业类项目

需求公开模板（1.0版）

采购单位：青岛山大齐鲁医院

采购代理机构：青岛市政务服务和公共资源交易中心

项目名称：青岛山大齐鲁医院物业服务项目

编制时间：2023年 9 月26 日

* **项目概况及预算情况**
* 项目概况

1、山东大学齐鲁医院（青岛）位于青岛市合肥路758号，二期项目位于一期项目西侧，占地面积约50亩，总建筑面积约28.38万平方米。

2、服务内容：负责二期大楼环境保洁服务（含开荒）、中央运送服务（含司梯）物业服务；

3、二期初始物业服务根据二期各项服务人员参考岗位配置及开放区域逐步增加人员配置。每月服务费用按照中标人中标的各项服务人均单价（元/人/月）乘以二期实际需求岗位工时人数按月据实结算。

* 预算情况（含资金来源及性质、预算金额、控制价）

自有资金、2400万/年

* **采购标的具体情况**
* **服务区域：**

二期大楼：-3层至6层（停车场区域及设备层除外）。

二期大楼：7层至16层。

* **项目服务人数要求：**

该项目服务总人数不少于396人，其中保洁服务（含管理人员）不少于286人，中央运送（含管理人员）不少于110人。

* **环境保洁服务：**

1. **服务内容**

负责服务范围内建筑物的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、电梯间、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台（地）面、明沟、三米以下墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施和器皿等所有公共部位设施，院区内的道路、园林、垃圾房等所有公共场地及设施区域的日常保洁保养以及生活/医疗废弃物收集、院内转运、医疗垃圾暂存处管理等环境卫生保洁工作。

具体服务内容如下：

（1）公共区域日常服务内容：地面、扶手、门窗玻璃、门及门窗框、三米以下玻璃幕墙及有关附体，沙发、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体，天花板、栏杆、消防楼梯区域等，及时清除各种垃圾等杂物，无积灰、印迹、污渍。各类材质地面定期进行抛光、喷磨、刷洗、补蜡、全面保养打蜡。

（2）办公区域、会议室等特定区域保洁服务内容：地面、大厅石材墙面、天花板、门窗玻璃、门及门窗框、墙壁附体，灯具、音响、垃圾桶等公用设施表面，电梯及卫生间，办公室内储衣柜和桌椅表面等严格按要求做好清洁、清运及日常消杀工作，无积灰、印迹、污渍。桌面简单整理等，随时保持清洁。石材、灯具每季度进行一次清洁。

（3）负责服务范围病区内的清洁卫生（包括内墙、玻璃、灯具、通风口、空调表面（吊顶内的除外）、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、公共通道等）。负责病区终末消毒，不负责拆铺床工作。

（4）顶篷、室外、地下车库等边缘区域服务内容：屋顶屋面、沟槽、地面、雨篷及边角区域，各种附体的表面清洁。

（5）毛巾清抹时一床一巾，病房地面清洁一间一垫。中标人需建立保洁布草集中洗消中心，配置工业级洗涤机和烘干机，布草使用后集中进行清洗、消毒、烘干。

（6）电梯轿厢保洁服务内容：保持电梯轿厢内外无果壳、纸屑等杂物，无污渍、无灰尘、手印、鞋印，表面光亮。

（7）不锈钢保洁服务内容：包括服务范围内非医疗不锈钢制品、设施、设备，除有明确规定的保洁要求外。哑光不锈钢表面无污渍、无灰尘；镜面不锈钢表面光亮。

（8）生活垃圾收集、院内转运：收集处理生活垃圾；垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理并更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到规定的地方，其中病区、卫生间无堆积垃圾，对专用运送垃圾的车辆进行维护。负责对生活垃圾容器进行日常管理，包括清洁、消毒等。

（9）医疗垃圾的收集、院内转运及医疗垃圾暂存地管理：医疗垃圾分类袋装隔离收集，专人定时定点运送管理，严禁丢失；负责医用废弃物的收集、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。做好与科室、医疗垃圾院外转运公司的交接记录；负责对医疗垃圾暂存地进行日常管理，包括清洁、消毒等。

（10）遇各种检查时，确保卫生达标，并协助院方做好控烟工作。做好特发或灾难事件应急预案相关工作。

（11）中标人不负责医疗设备及器械擦拭及消毒。

（12）医疗垃圾收集设备及系统由采购人负责提供，生活及医疗垃圾院外转运设备由采购人负责提供。中标人负责提供生活垃圾袋、医疗垃圾袋。

1. **服务标准：**

（1）负责服务范围内环境清洁卫生。

（2）及时收集生活垃圾和医疗垃圾，并送到院内指定地点。

（3）按时巡视，每层要做到干净、整洁，无蜘蛛丝，无异味。

（4）为避免尘土飞扬，按地面清洁标准、规范方法进行处理。

（5）要求对清洁工具每天进行清洗消毒，避免用手洗，以防止交叉感染。

（6）为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的要求实行严格分类摆放和使用，用颜色、字标等方式进行区分。

（7）大楼内PVC地面/大理石/花岗岩以及其它各种材质地面的专业养护。硬地面（花岗岩、大理石、水磨石、玻化砖）石材养护，PVC打蜡、起蜡、补蜡及抛光养护。

（8）投标人中标后配备符合国家相关标准且满足本项目需求的工具设备。如：洗地机、抛光机、吸尘器、打蜡工具、多功能保洁车、气压式喷壶工具、各种尘推、推水器、涂水器、玻璃刮、伸缩杆、防风垃圾铲等，费用由投标人承担，包含在投标总价中。

（9）清洁药剂及消耗品：配备专制清洗剂和消杀剂如全能消毒清洁剂、空气清新剂、甲醛除味剂、玻璃清洁剂、不锈钢光亮剂、铝品光亮剂、消毒剂等；配备清洁玻璃全套工具，PVC地面、大理石地面等地面打蜡保养晶化全套设备及符合国家标准的打蜡、晶化材料，费用由投标人承担，包含在投标总价中。

（10）PVC以及其它各材质硬地面石材的专业养护，包括起蜡落蜡，刷洗补蜡，喷磨和抛光等处理，保持地面的光亮、整洁。所使用耗材为知名优质品牌，有保洁耗材CMA检测报告。

（11）对环境保洁区域进行科学的划分，并且强调计划性。

（12）范围内的道路及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾、无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等。

（13）投标人需建立保洁管理信息化系统，需具备医疗区及办公区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据；具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能；具备检查功能，能运用移动终端对现场的服务质量进行检查，能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进，实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

（14）环境保洁具体工作要求：

**区域：大厅/急诊室/等**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次及以上  随时保持洁净 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日2次及以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次及以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日2次及以上 |
| 5 | 区域内电话、仪器（不含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次及以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次及以上 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次及以上  随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次及以上 |
| 9 | 开水器、冰箱（如有）外表面清洁消毒 | 每日1次及以上 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭、通风口 | 每周1次及以上 |
| 11 | 玻璃及窗框 | 每周1次及以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次及以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养 | 每周1次及以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次及以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次及以上 |
| 16 | 灯具、烟感、监视器、风口、管道、空调（吊顶内的除外）、风扇等高处设备擦拭清洁 | 每月1次及以上 |
| 17 | 打蜡、起落蜡、晶面处理或保养 | 每年4次及以上 |
| 18 | 地面机洗 | 每日1次及以上 |
| 19 | 巡视保洁 | 随 时 |

**区域：手术室**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次及以上 |
| 2 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日3次及以上 |
| 3 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、台面擦拭 | 每日1次及以上 |
| 4 | 区域内电脑、电话、仪器（不含各种医用器材）、低处电器表面清洗、擦拭 | 每日1次及以上 |
| 5 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭 | 每日3次及以上 |
| 6 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 每日3次及以上 随时保持洁净 |
| 7 | 区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次及以上 |
| 8 | 拖鞋清洗 | 随 时 |
| 9 | 术后整理、清洁、消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒 | 每日1次及以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次及以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次及以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养 | 每月1次及以上 |
| 14 | 高处除尘 | 每月1次及以上 |
| 15 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、排气扇、风扇、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次及以上 |
| 16 | 地面机洗、打蜡、晶面处理和保养 | 每年4次及以上 |
| 17 | 巡视保洁 | 随 时 |
| 18 | 库房的打扫 | 每周1次及以上 |

**区域：住院病区**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次及以上 |
| 2 | 区域内地面牵尘（无扬尘干扫） | 每日2次及以上 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次及以上 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭 | 每日1次及以上 |
| 5 | 区域内电话、仪器（不含各种医用器材）、器械（治疗车、病历夹、病历架等）、床单位、低处电器表面的清洗或擦拭 | 每日1次及以上 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭 | 每日2次及以上 |
| 7 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日2次及以上随时保持洁净 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、设备带、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次及以上 |
| 9 | 床单位终末消毒 | 随 时 |
| 10 | 开水器、冰箱外表面清洁消毒 | 每日1次及以上 |
| 11 | 门、门框、窗框、玻璃 | 每周1次及以上 |
| 12 | 低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次及以上 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养 | 每周1次及以上 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次及以上 |
| 15 | 高处除尘 | 每月1次及以上 |
| 16 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、排气扇、风扇、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次及以上 |
| 17 | PVC地面刷洗补蜡、打蜡、起蜡和保养 | 每年2次及以上 |
| 18 | 地面机洗 | 每日1次及以上 |
| 19 | 巡视保洁 | 随 时 |

**区域：室内公共区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序 号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次及以上 |
| 2 | 区域内地面扫尘并地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日2次及以上 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日2次及以上 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 随时保持洁净 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次及以上 |
| 6 | 公共座椅的清洁擦拭 | 每周1次及以上 |
| 7 | 玻璃清洁 | 每周1次及以上 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养 | 每周1次及以上 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次及以上 |
| 10 | 高处除尘 | 每月1次及以上 |
| 11 | 灯具、音响、烟感、监视器、风口、空调（吊顶内的除外）等高处设备擦洗 | 每月1次及以上 |
| 12 | 各材质硬地面的专业保养（抛光晶化、翻新） | 晶化每年1次，抛光1次/周 |
| 13 | 大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮 | 每季度全面清尘一次及以上 |
| 14 | 巡逻保洁 | 随 时 |

**区域：**

**室外公共区域**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日3次及以上 |
| 2 | 区域内垃圾桶刷洗 | 每日1次及以上 |
| 3 | 明沟、暗沟垃圾彻底清理，如有堵塞情况，及时上报 | 每月1次及以上 |
| 4 | 路灯除尘 | 每月2次及以上 |
| 5 | 各出入口地面清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次及以上 |
| 6 | 小花园及道路清扫、收集垃圾、水力冲洗 | 循环清扫，每周冲洗1次及以上 |
| 7 | 外墙及外露管道（三米以下）除尘，无积灰、污渍 | 每周清抹1次及以上 |
| 8 | 屋顶及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物 | 每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫 |
| 9 | 公共座椅保洁 | 随时 |
| 10 | 玻璃清洁 | 每周1次及以上 |
| 11 | 外墙金属嵌条、广告牌、宣传栏、灯箱、标志牌除尘无积灰、污渍 | 每日清抹1次及以上 |
| 12 | 监控探头除尘 | 每半年清洗1次及以上 |
| 13 | 室外绿地清扫，无垃圾、无杂物 | 每天清洁1次及以上，随时清扫 |
| 14 | 巡逻保洁 | 随 时 |

**区域：电梯**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 1 | 地面除尘、清洗，无灰尘、垃圾及污渍 | 每日吸尘2次及以上，每月清洗1次及以上 |
| 2 | 墙面，木质（除尘）铝合金（上保护剂）、镜面清洁，无灰尘及手印，光亮 | 每日保洁，每周清洁、每月上光 |
| 3 | 门（内外）抹净（上保护剂），无灰尘及手印，光亮 | 循环保洁，每周清洁、每月上光 |
| 4 | 门槽清除垃圾、杂物，无灰尘及垃圾，光亮 | 每日及时清除，每周清洁、上光 |
| 5 | 指示牌和按钮除尘，无灰尘、无手印 | 每日清抹1次及以上 |
| 6 | 灯片和风口除尘无灰尘 | 每日清抹1次及以上 |

1. **保洁岗位设置及项目人员要求**

**岗位设置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位人员** | **配置人数** | **服务区域** | **备注** |
| 项目经理 | 1 | 全区域 |  |
| 保洁经理 | 1 | 全区域 |  |
| 主管 | 5 | 全区域 |  |
| 文员 | 1 | 全区域 |  |
| 布草/库管 | 1 | 全区域 |  |
| 日常保洁 | 13 | 急诊楼 |  |
| 126 | 二期大楼B3F—6F |  |
| 86 | 二期大楼7F—16F |  |
| 专项保洁 | 28 | 全区域 | 玻璃/风口/灯具/墙面/机洗地面/打蜡/石材养护等 |
| 垃圾收集 | 12 | 全区域 | 生活垃圾/医疗垃圾 |
| 外围清洁 | 3 | 外围 |  |
| 保洁机动人员 | 9 | 全区域 | 午间和夜间值班替班  及临时性工作 |
| 合计 | 286 |  |  |

**项目人员要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位人员** | **学历要求** | **服务经验** | **备注** |
| 项目经理 | 本科及以上学历 | 5年以上 | 具备5年以上类似物业项目管理经验，年龄45岁以下。 |
| 保洁经理 | 专科及以上学历 | 5年以上 | 具备5年以上类似物业项目管理经验，年龄45岁以下。 |
| 主管 | 大专及以上学历 | 3年以上 | 具备3年以上类似物业项目管理经验，年龄45岁以下。 |
| 文员 | 大专及以上学历 | 1年以上 |  |
| 布草/库管 | 大专及以上学历 | 1年以上 |  |
| 保洁人员 | 小学及以上学历 | 1年以上 | 初中及以上学历人员不低于50% |

3.1 在满足项目服务质量、服务范围、服务需求基础上，投标人可根据企业自身管理情况予以合理调整，但总人数不得少于配置要求。

**3.2 ★此项人员配置不得少于286人。最大年龄不超过60岁，平均年龄不超过57岁。投标人须提供人员配置承诺函，格式自拟。**

3.3 员工上岗应佩戴胸牌，统一着装，并按季节更换。

3.4 服务热情，说话和气，工作细致，五官端正，身体健康。

3.5 严格遵守采购人各项管理制度。员工服务流程、作息时间、人员变更等与服务合同相关的业务调整，应及时告知采购人，经采购人同意后方可执行。

3.6 按照采购人要求特定岗位提供24小时保洁服务，并设立24小时值班服务电话，专人负责；中标人根据采购人各科室需要合理安排班次，时间依据采购人作息时间调整；服从采购人规划性调配，完成采购人指令性工作，遇应急情况，应及时到现场进行处理，对采购人反馈的问题及时解决处理。

3.7 投标人需制定完善的内部管理机制和健全的规章制度、岗位工作标准和各项技术操作流程，建立完善的档案管理，制定科学的服务流程等；具备完善的员工培训考核体系，定期对员工进行培训、考核；新入职员工经培训、试用、考核合格后方可正式上岗。

3.8 投标人需合理配置专职管理人员，每天进行巡查，经常与科室沟通，及时解决科室提出的问题。

3.9 保洁工作符合采购人感染管理相关要求。投标人应安排感染管理相关专业人员定期对项目部管理人员进行医院感染管理知识培训及考核（每年不低于6个学时），管理人员根据工作需求随时对保洁员工进行培训及考核，不断提高对医院感染管理的认识。

3.10 投标人工作人员要有良好的职业道德，维护医院形象，对医务人员和就医者以礼相待；节约水电，爱护医院公共财物，人为损坏要赔偿；不得存在盗窃医院物资及他人财物的行为。

3.11 投标人需自行准备保洁工具、保洁设备及相关耗材等。各项设施设备应安全可靠，并做好维护保养工作、保障正常运行。

3.12投标人不负责普通病房及特殊病房床单元的拆铺床工作，不负责特殊科室专业医疗器械的清洁消毒工作。

3.13使用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和不锈钢保养液等一次性低值易耗品，必须为通过国家相关部门审核批准，适合采购人使用，对人体无害，符合采购人感染管理要求的优质产品，向采购人提供相关资质证明、化学品技术说明书及合格证。

* **中央运送服务：**
* **服务内容**
* 建立一站式服务中心进行365天\*24小时调度；
* 负责院内相关物流系统无法转运的常规、临时标本运送；
* 协助全院住院病人（轮椅/平车/三无患者）的送检查服务：

重（危）病人的转运由医护人员陪同，运送员不得单独运送。重（危）病人范围界定及运送流程由采购人确认；

* 负责消毒擦拭轮椅/平车；
* 负责住院药房大输液、长嘱及临时药品运送（不负责核药）；静配中心药品运送（不负责核药）；不负责药房内拆包装、上架等工作；
* 负责急诊科抢救室病人检查、引导/推送；
* 负责中心手术室、日间手术室、介入手术室、内镜中心手术推送病人；
* 负责输血科血制品运送（由采购人提供可上锁并密闭的外箱，运送人员不负责核验转运箱内物品质量、数量，只负责点对点的运送工作）；负责消毒供应室下收下送全院消毒包，每天2次，不负责器械清洗及打包工作；不负责院外取血；
* 负责文件报告、物资耗材、办公用品、医疗设备运送工作；
* 负责手术室耗材、器械及门诊耗材运送。
* **服务标准**
* 中标人应设立24小时的中央调度中心，建立运送服务信息系统（调度平台与环境保洁/中央运送等员工手持智能终端互联互通）。
* 标本/药品/陪检运送任务可通过信息化手段追溯，实现闭环管理。
* 要求对中央运送任务的数据进行汇总和统计，能随时提供相应的数据，为医院的决策进行支持。
* 当日运送任务完成必须及时收回轮椅、平车等运送工具，避免滞留于现场。
* 中央运送服务管理要求：
* 保障病人及医疗环境安全（对运送人员进行院规、专项职业道德教育与培训、对运送人员进行专项安全操作教育）。
* 对运送人员进行消毒隔离知识培训。按规定比例配置、采取消毒剂执行消毒隔离措施。
* 对运送人员进行岗前感控宣教，提供必需劳保、安全防护用品。
* 运送高致病生物标本，必须执行有效安全措施加以个人防护。
* 执行专项运送工作流程及安全操作规程。
* 部门经理、主管经常到运送一线，了解满足临床科室需求及时解决现场问题。
* 每周统计、每月汇总工作量，按时反馈给医院主管部门。
* 运送应急能力：当发生生物标本洒漏事件时，能启动相关应急预案做好洒漏区域的消毒处置，同时报告科室和医院感染办公室。
* 在员工运送生物标本不慎被锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行就近初步处理，同时报告医院感染管理办公室并填写登记表。
* 当发生重大事件时能及时向主管部门汇报，并启动应急储备力量协调应对，确保工作有序，保障医疗环境安全。
* **中央运送服务员工基本素质要求：**
* 仪容仪表，统一着工装，穿着整洁，仪表端庄。
* 行为举止，精神饱满、踏实稳重、言谈举止文明得体，不大声喧哗。
* 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
* 遵规守纪、守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
* 运送安全，岗前培训考核合格上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。
* 运送服务要求：安全、及时、准确、热情。
* 中心调度员专项培训合格上岗，用普通话文明语言接听电话，解释亲切耐心。
* 中心调度员接传信息准确，做到听清、问明、传递准确、记录反馈规范。
* 中心调度员每天详细填写“交接记录”及“调度日志”
* 中心调度员工作时间不准做私事，全年全天24小时坚守岗位。
* 中心调度室要环境整洁，物品放置规范有序。
* 对运送工具管理维护到位，用后及时消毒擦拭存放到调度中心或规定存放处。
* 循环运送人员按规定时间到科室，收取标本及时、准确，可查找追溯。运送生物标本必须执行操作规程及消毒隔离措施，按要求做好个人防护。
* 运送生物标本必须认真检查核实标本，并按照要求登记签字。
* 运送生物标本必须使用生物转运箱（配危害标识）。
* 收取生物标本时佩戴手套、禁止戴手套开门、触摸公共区域或物品等。
* 生物标本运送途中出现洒漏，必须执行相关的应急预案措施。
* 陪检病人前须由医护人员评估患者病情，根据医护人员要求为病人提供相应的运送设备。
* 接送病人要作相应解释告知病人去向，协助/搬运病人动作要轻。
* 接送病人离开返回科室时，必须告知医护人员并执行双签字。
* 接送病人必须采取安全措施（执行专项规定），危重病人须由医护人员陪同。
* 接送病人时必须执行核对5项以上病人信息（病区 姓名 性别 年龄 病案号）。
* **中央运送各岗位职责**

（1）运送经理职责：

贯彻落实工作计划和目标，管理、控制职责范围内的各项安全及标准化体系的有效实施和执行，确保现场工作质量。

（2）运送主管职责：

负责现场员工的管理、指导、培训和激励工作，每天与医院及员工沟通，持续跟踪检查并提升现场工作质量，有效管控员工标准化工作流程的执行；有效处理投诉及突发事件的应急处理。

（3）运送调度职责：

接听临床科室电话，及时录入信息化系统，根据医院需求及轻重缓急派工，随时跟踪反馈工作任务完成的进度，工作中起到承上启下的作用，遇到非常规事件及时上报，确保运送中心整体工作有序进行。

（4）运送员工作职责：

①标本运送职责：各种常规标本、急查标本、血气标本及病理标本、冰冻等运送，所有标本收取需扫码或登记、送达签收，使用密闭标本箱运送，确保标本运送及时性和安全性。

②患者陪检职责：引导住院患者外出做各项检查，外出前由医护人员评估，听从医护人员要求，使用平车或轮椅运送行动不便的患者外出检查，确保患者运送的安全、及时和有效性。

（5）药品运送职责：

①住院药房的各种药品运送到病房各科室，要求规范使用药品箱密闭运送，送达病房由护士签收，确保药品运送安全。

* 静脉用药调配中心配送成品输液到相应的各个科室，由医护人员开锁取药。

（6）手术室运送员职责：

①手术患者运送：接送手术患者，执行规范化接送患者流程，与医护人员交接，接送患者到达双向签字，确保接送患者的准确性和安全性。

②手术室病理及冰冻标本运送：及时将标本运送到指定位置，特别注意“病理标本”和“冰冻标本”的区别，送达后当面由病理科签收。

③手术室各门岗：要求工作责任心强、仪表规范，服务态度和蔼。

各驻守科室的人员职责：

执行规范化工作流程，服从护士长管理，积极配合科室工作。

* **中央运送岗位设置及人员要求**

**岗位设置**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位人员** | **配置人数** | **服务区域** | **备注** |
| 运送经理 | 1 | 全区域 |  |
| 主管 | 2 | 全区域 |  |
| 调度人员 | 4 | 全区域 | 24小时\*7天/周 |
| 运送人员 | 58 | 二期新楼 |  |
| 13 | 急诊楼 |  |
| 1 | 3号楼 |  |
| 运送中心 | 21 | 全区域 |  |
| 运送机动人员 | 4 | 全区域 | 上夜、下夜及午间值班 |
| 司梯人员 | 6 | 电梯区域 |  |
| 合计 | 110 |  |  |

**项目人员要求**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **岗位人员** | **学历要求** | **服务经验** | **备注** |
| 运送经理 | 本科及以上学历 | 5年以上 | 5年以上类似物业项目管理经验，年龄45岁以下。 |
| 主管 | 大专及以上学历 | 3年以上 | 3年以上类似物业项目管理经验，年龄45岁以下。 |
| 调度人员 | 大专及以上学历 | 1年以上 |  |
| 运送人员 | 初中及以上学历 | 1年以上 |  |

5.1 在满足项目服务质量、服务范围、服务需求基础上，各岗位的现场人员配置数量（除管理人员外）投标人可根据企业自身管理情况予以合理调整。

5.2 **★此项人员配置不得少于110人。最大年龄不超过60岁，平均年龄不超过55岁。投标人须提供人员配置承诺函，格式自拟。**

* **信息化使用功能需求**

**1、环境保洁管理信息化**

（1）具备医疗区及办公区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。

（2）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

（3）具备检查功能能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。

（4）具备专项检查功能：能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。

（5）实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。

（提供信息化介绍、提供相应功能的使用截图）

**2、中央运送服务信息化**

（1）实现护士站自助下单功能，对运送服务任务过程追踪功能。

（2）实现标本电子扫描登记功能。

（3）实现循环签到功能。

（4）实现预约检查功能。

（5）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。

（6）记录完整的医院空间位置信息。

（7）实时记录运送类型、始发科室、到达科室。

（8）运送员需求时间、优先等级。

（9）员工手持终端机具有接收任务功能。

（10）运送任务具有追溯功能。（提供信息化介绍、提供相应功能的使用截图）

* **采购其他说明**

1. **采购人承担的费用：**
2. 公用水电费（包括空调、清洁卫生、办公、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备、投标人办公以及保洁等各类用电）。
3. 采购人负责提供各类垃圾桶、垃圾篓、清洁地垫的采购费用。
4. 公众使用的易耗物品费用（如有），这些物品包括公共卫生间卷纸、擦手纸、除味剂、洗手液。
5. 生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。
6. 医疗垃圾收集设备及其信息化系统、维修费用及耗材，如打印机色带、标签打印纸等。（如使用采购人指定医疗垃圾收集设备）
7. 采购人将提供投标人管理办公用房、员工休息及更衣用房、仓库用房、洗涤用房等，在服务期限内提供给投标人免费使用。

**备注：1、投标人应按照《中华人民共和国劳动法》的相关规定发放工资，服务人员工资不得低于青岛市当年度最低工资标准。**

* **考核标准**

1. **考核时间**

中标人进场提供服务后三个月后，双方开始对保洁服务的质量和人员进行每月一次的月度考核。

1. **质量考核及奖惩方法**
2. 根据保洁服务的医院职工月满意度调查及质量考核（临床满意度调查、质量考核分别占50%，综合得分100分）。综合得分以85分为基准，低于85分每1分采购人对中标人扣款人民币1000元整。
3. 医院职能、行政科室查房（院领导、行政查房、院感科、质管办、第三方管理办公室等部门），每出现一次投诉（经查实确属由中标人员工责任造成的投诉）每次扣款人民币500-1000元整，封顶3000元。
4. 中标人不得在承包区域从事非法活动或有损采购人利益的活动；中标人服务范围内经院方核实督察，中标人整改不力的有效投诉事件，一例扣罚违约金500-1000元。
5. 采购人每月底以书面形式向中标人提供考核结果，在综合得分低于80分时，要求中标人限时整改，中标人应对存在问题进行持续质量改进，并以书面形式向采购人反馈整改措施及效果。
6. 在合同期内，采购人鼓励物业服务公司利用机械化、自动化和信息化等新技术提高服务效率和质量。新技术投入的费用由物业服务公司承担，但因利用新技术实现岗位优化所节约的人工成本，可以作为奖励服务费由其调配。物业服务公司利用以上新技术替代人工岗位的方案，需经采购人书面同意，实施效果纳入采购人考核。
7. 为了鼓励物业服务人员爱岗敬业，助力医院高质量发展，采购人针对如下情况酌情奖励单位或个人：

* 发现并即时处理住院楼内各种跑冒滴漏，避免重大损失的。
* 积极为医院创新、节能降耗等工作提出合理化建议且效果明显。
* 积极参加医院的突发事件，保护医院生命财产安全有突出贡献的。
* 见义勇为、拾金不昧的。
* 工作认真负责，积极完成分派任务的季度优秀物业服务员工。

1. **环境保洁服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **环境保洁服务质量考核表** | | | | | |
| **考核项目** | **检查内容** | **分值** | **考核方法** | **评分标准** | **考评**  **分值** |
| 制度建设  职工培训  应急预案  （共10分） | 规章制度、岗位职责齐全，核心制度上墙。员工熟知。 | 4 | 现场查看、提问 | 一人次不清扣0.5分 |  |
| 根据年度培训计划做好各阶段员工培训并测试，培训内容及试卷存档。 | 3 | 抽查培训档案 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 配备安全管理人员。具有突发性火灾、污雨水井、管道、暴风雨雪等清除应急预案、培训计划、场景、照片和记录。每年应急预案演练不少于2次。 | 3 | 查阅存档记录 | 演练缺一次扣1分 |  |
| 外围环境 | 每日清扫保洁、目视清洁、无明显杂物、烟头、纸屑等（含地下停车场）。（标准为30分钟内必须清理） | 5 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 室内地面、  墙面 | 诊疗区域及病房地面（重点在床及床头橱底下）无污迹、水迹、垃圾、烟头、口香糖胶迹等；墙面墙裙、扶手无污迹、积尘 | 10 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 家具、门窗 | 家具表面无尘土、污迹；各种门光洁；窗户光亮、窗框、窗沟、纱窗无污迹，窗台无积尘 | 10 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 卫生间 | 卫生间无异味，地面、洗手台无污物、无积水。水盆、水龙头、便器光洁、无污渍；镜面光亮无水迹、污迹 | 10 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 公共区域 | 公共区域走廊、中厅、电梯、楼梯及扶手无污迹、纸屑、张贴物、水迹、痰迹、口香糖胶迹等杂物。（标准为30分钟内必须清理） | 5 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 垃圾桶 | 桶外观清洁，不超过四分之三满，垃圾日产日清 | 5 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 垃圾管理 | 按照规定及时收集、做好交接与登记；运送过程中严谨洒落，如出现及时清理；按照规定分类存放；严谨私自转移。 | 10 | 现场抽查 | 发现或有效投诉一处扣1分 |  |
| 消毒隔离 | 严格执行消毒规范，清洁工具严格分类使用、区域划分，  清洁消毒用品的浓度配比、应用符合相关规定。 | 10 | 现场抽查 | 发现一次扣0.5分，有效投诉一次扣1分 |  |
| 高处除尘 | 天花板、灯箱、玻璃目视清洁，风口无灰尘 | 5 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 地面保养 | 按照合同要求定期保养 | 10 | 现场查看 | 发现一处扣0.5分 |  |
| 满意度调查 | 通过不同形式的满意度调查，满意度不低于85分，对存在的问题检查追踪、持续改进，有具体的整改措施及工作记录。 | 10 | 定期开展 | 满意度调查不足85分，每次扣2分，无持续改进措施及记录每次扣2分。 |  |
| 加分项 | 1. 提出合理化建议，并被医院采纳，一次加2分； 2. 满意度调查结果显示，临床科室及患者对服务满意度高于95%，一次加2分； 3. 发现并即时处理住院楼内各种跑冒滴漏，避免重大损失的，一次加2分； 4. 积极参加医院的突发事件，保护医院生命财产安全有突出贡献的，一次加5分； 5. 见义勇为、拾金不昧、受到科室或患者真实表扬的，一次加0.5分。 | | | |  |

1. **中央运送服务质量考核表**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **中央运送服务质量考核表** | | | | | |
| **考核标准** | | **分值** | **评分标准** | **扣分原因** | **得分** |
| 员工着装整洁，佩戴工牌，文明礼貌服务。遵守劳动纪律，不与他人发生争吵；工作期间不做与工作无关的事。 | | 5 | 没佩戴工牌扣0.5分/人次；迟到早退扣1分/人次；旷工扣2分/人次，与医护人员或患者争吵扣3分/人次，做与工作无关的事扣1分/人次。 |  |  |
| 接到运送任务后，按照优先等级安排任务，及时迅速到位，急诊标本运送符合要求。 | | 10 | 未按照要求及时到岗扣2分。 |  |  |
| 运送前、后认真做好运送人员及物品查对和交接工作。工作记录完整 | | 10 | 未按照要求核对或交接扣2分/例，交接记录不全扣1分/项。 |  |  |
| 严格按照流程及规范进行标本、药品、患者等运送 | | 10 | 未按照流程及规范进行运送扣2分/例。 |  |  |
| 规范进出电梯、病房及上下坡，无患者坠床、跌倒等；无标本、物品遗失损坏发生 | | 10 | 发生1例患者跌倒、坠床、管道脱落、标本损坏遗失、物品损坏遗失扣3分。 |  |  |
| 正确使用运输工具。运送过程注意观察患者情况，注意人员及物品保护，正确使用护栏、安全带、紧急制动刹车等 | | 10 | 运送患者未使用护栏或安全带扣2分。 |  |  |
| 爱护运送工具及设备，定期进行工具维护及保养，出现故障时要及时维修，避免影响工作 | | 10 | 每周未进行检查及维护扣5分/人.次，维修不及时扣1分/例，最高扣分10分 |  |  |
| 做好个人及物品安全防护，无污染事件发生。 | | 10 | 不按要求佩戴个人防护用品扣1分/人.次，不按要求标本及物品装箱运输扣1分/件，最高扣分10分 |  |  |
| 积极主动配合“服务中心”，接到运送任务做好与医护人员及患者沟通，服从服务中心调度安排及临床科室安排 | | 10 | 解释沟通不到位造成患者及科室有效投诉扣5分/例 |  |  |
| 工作人员经岗前培训、考核合格后方可上岗。每月进行专业知识培训，培训记录完整。其他存在影响项目工作质量的问题。 | | 5 | 人员未经培训考核上岗扣1分/人次，日常培训记录不完整扣1分/人次，其他存在，影响工作质量的问题，扣1分/次。 |  |  |
| 通过不同形式的满意度调查，满意度不低于85分，对存在的问题检查追踪、持续改进，有具体的整改措施及工作记录。 | | 10 | 满意度调查不足85分，每次扣2分，无持续改进措施及记录每次扣2分。 |  |  |
| 加分项 | 1. 提出合理化建议，并被医院采纳，一次加2分； 2. 满意度调查结果显示，临床科室及患者对服务满意度高于95%，一次加2分； 3. 发现并即时处理住院楼内各种跑冒滴漏，避免重大损失的，一次加2分； 4. 积极参加医院的突发事件，保护医院生命财产安全有突出贡献的，一次加5分；   5、见义勇为、拾金不昧、受到科室或患者真实表扬的，一次加0.5分。 | | | |  |

* **需满足的政府采购政策**

1．依据财政部、工业和信息化部《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）规定，本项目面向中小企业预留情况：

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，专门面向中小企业采购，小微企业不享受价格折扣优惠。

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求供应商以联合体形式参加采购活动，且联合体中中小企业承担的部分达到一定比例，小微企业不享受价格折扣优惠。

□本包为面向中小企业预留份额的采购包，要求获得采购合同的供应商将采购项目中的一定比例分包给一家或者多家中小企业，小微企业不享受价格折扣优惠。

☑本包为非面向中小企业预留份额的采购包。

本项目采购标的对应的中小企业划分标准：物业管理。从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员300人及以上，且营业收入1000万元及以上的为中型企业；从业人员100人及以上，且营业收入500万元及以上的为小型企业；从业人员100人以下或营业收入500万元以下的为微型企业。

2．对于非专门面向中小企业或小型、微型企业采购的项目，给予价格扣除。

2.1.对小型和微型企业提供小型和微型企业制造的货物，给予小型和微型企业（包括相互之间组成的联合体）产品10%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.2.大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成联合体投标，联合协议中约定，小型、微型企业的协议合同金额占到联合体协议合同金额30%以上的，可给予联合体4%的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.3残疾人福利性单位和其他单位组成联合体投标，联合协议中约定，残疾人福利性单位的协议合同金额占到联合体协议合同金额30%以上的，同样按以上规定给予价格扣除。

3．依据《关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》（财库〔2017〕141号）文件规定，残疾人福利性单位投标的须提供本单位的服务及《残疾人福利性单位声明函》并对声明函的真实性负责；残疾人福利性单位投标的视同小型、微型企业，按照本采购文件小型、微型企业的相关价格扣除标准执行。残疾人福利性单位属于小型、微型企业的，不重复享受政策。

4.监狱企业参与政府采购活动，均视同小型、微型企业，享受国家优惠政策，应当提供由省级以上监狱管理局、戒毒管理局或新疆生产建设兵团出具的属于监狱企业的证明原件的扫描件，且对上述材料的真实性负责，否则不给予价格扣除。

5.按照财政部等四部委联合印发《关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知》（财库〔2019〕9号)、财政部发展改革委《关于印发节能产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕19号）、财政部生态环境部《关于印发环境标志产品政府采购品目清单的通知》（财库〔2019〕18号）的规定，属于节能、环境标志产品的，享受政府采购优先政策。

5.1采用最低评标价法评标的项目，在评审时对节能、环境标志产品根据《转发〈财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知〉的通知》（鲁财采〔2019〕39号）规定分别给予一定幅度的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

5.2采用综合评分法评标的项目，对节能、环境标志产品根据《转发〈财政部发展改革委生态环境部市场监管总局关于调整优化节能产品、环境标志产品政府采购执行机制的通知〉的通知》（鲁财采〔2019〕39号）规定分别给予一定幅度的加分或价格折扣。

5.3供应商必须提供经市场监管总局公布的认证机构出具的有效期内的节能产品、环境标志产品认证证书原件的电子文档。

6.根据财政部、国务院扶贫办《关于运用政府采购政策支持脱贫攻坚的通知》（财库〔2019〕27号）要求，鼓励优先采购聘用建档立卡贫困人员物业公司提供的物业服务。按政策优先采购有关物业公司物业服务的，除按规定在政府采购指定媒体公开项目采购信息外，还应公开物业公司注册所在县扶贫部门出具的聘用建档立卡贫困人员具体数量的证明，确保支持政策落到实处，接受社会监督。

* **商务条件**

1. 服务期限：服务期限一年。合同期内，中标人能严格履行合同，通过采购人各项满意度考核，经双方协商，可以按照相关规定续签合同。
2. 服务地点：青岛山大齐鲁医院
3. 付款方式：按照实际需求岗位人数按月据实结算。
4. 服务成果验收：服务期满或阶段性完成服务成果后，采购人应对服务的成果进行详细而全面的检验。
5. 服务保障：中标或成交供应商应提供及时周到的售后服务，应保证每季度至少一次上门回访。

注：上述要求以及标注中，带“★”条款为实质性条款，投标人必须按照采购文件的要求作出实质性响应。

* **供应商资格要求**

１.符合《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定的条件。

2.通过“信用中国”网站（www.creditchina.gov.cn）、中国政府采购网（www.ccgp.gov.cn）、信用山东（[www.creditsd.gov.cn](http://www.creditsd.gov.cn/)）及信用青岛（credit.qingdao.gov.cn）查询，未被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人、政府采购严重违法失信行为记录名单。

3.本项目不接受联合体投标。

* **评分办法及标准**
* 综合评分法

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **评分因素** | **评标点** | **评分标准** | **分值** |
| **商务部分** | 投标报价 | 评标基准价C=所有有效标书投标报价(或最终价格)中的最低投标报价。最终报价：1、对于小型和微型企业制造的货物(服务)，给予小型和微型企业包括相互之间组成的联合体的产品10%的价格扣除，扣除后的价格为最终报价2、大中型企业和其他自然人、法人或者其他组织与小型、微型企业组成的联合体，联合体协议中约定，小微企业的协议合同金额占比30%以上的，给予4%的价格扣除，扣除后的价格为最终报价报价得分=评标基准价÷（投标报价或者最终价格）×满分 | 10分 |
| 企业业绩 | 1.投标人须提供2020年1月1日（以合同签订时间为准）至今承揽的医疗卫生机构物业服务同类项目业绩（同一业绩不重复加分，同一甲方不同院区合同计算为一份业绩。）：①合同服务内容同时包含保洁、运送、司梯服务的，每提供1份同类业绩得2分；②包含保洁、运送、司梯服务任意两项的，每提供1份同类业绩得1分。最高得分16分，未提供或提供的业绩不符合要求的不得分。  2.投标人须同时提供每份业绩的中标公示网页截图、中标通知书及合同的原件电子文档，否则不得分。 | 16分 |
| 企业实力 | 投标人具有有效期内的质量管理体系ISO9001认证、职业健康安全管理ISO45001(OHSAS18001)体系认证、环境管理体系ISO14001认证，每提供1个证书得1分，未提供不得分。  以上证书均须提供原件电子文档。此项最高得分3分。 | 3分 |
| **技术部分** | 项目整体统筹规划及定位 | 根据投标人提供对项目的整体统筹规划及定位进行评分：A、合理定位；B、物业服务需求分析；C、服务理念；D、管理的重点；E、服务措施；F、对本项目的实施优势；G、项目交接方案；以上7项全部提供并完全满足招标文件要求的得14分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣2分，扣完为止。不提供不得分。 | 14分 |
| 项目人员设置 | 根据投标人针对本项目要求进行人员设置评分：A、组织架构图；B、详细具体的人员配置；C、人员岗位职责；D、工作质量标准。以上4项全部提供并完全符合招标文件要求的得8分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣2分，扣完为止。不提供不得分。 | 8分 |
| 信息化管理能力 | 1. 投标人拥有物业服务信息化管理软件系统（自主开发和自购均可）。投标人提供软件开发著作权证书或采购合同和发票原件的电子文档得 3 分，否则不得分；投标人提供该管理软件在同类项目中运行的证明材料原件（格式自拟，加盖项目甲方公章）的电子文档，得 1 分；投标人承诺能保证将该物业服务管理软件系统应用于本项目得1 分。本项满分5分，须提供承诺（格式自拟）原件的电子文档，否则不得分。 2. 投标人保洁服务信息化管理具备以下功能：   （1）具备医疗区及办公区等空间信息管理功能：建立详细的空间信息数据。  （2）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。  （3）具备检查功能：能运用移动终端对现场的服务质量进行检查。  （4）具备专项检查功能：能对各专项保洁工作的完成情况实时跟进。  （5）实现远程监管与维护，保留原始检查记录备查。  投标人运送服务信息化管理具备以下功能：  （1）具备护士站自助下单功能，对运送服务任务过程可追踪功能。  （2）员工手持终端机具有接收任务功能。  （3）具备标本电子扫描登记、循环签到、预约检查功能。  （4）具备员工管理功能：记录员工个人信息、培训、技能。  （5）具备记录完整的医院空间位置信息功能。  以上10项功能每具备1项得1分，本项满分10分。不提供不得分。  投标人须提供每项功能的使用截图电子文档；须承诺该功能为投标人拥有的物业服务信息化管理软件系统中所具备的功能，提供承诺函（格式自拟）原件电子文档。以上两项须同时提供，否则不得分。 | 15分 |
| 安全管理方案 | 根据投标人针对本项目的安全管理方案进行评比：  A.安全管理组织架构；B、安全管理措施；C、安全管理实践案例分享；D、提升本项目安全管理水平措施。以上4项全部提供并完全符合招标文件要求的得4分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣1分，扣完为止。不提供不得分。 | 4分 |
| 对突发事件的应急服务预案 | 根据投标人针对本项目应急服务预案，进行综合评价： A、针对本项目设置的应急预案种类全面；B、具有应对突发事件的响应流程；C、预案中各岗位人员职责清晰；D、预案中应急措施内容完整。以上4项全部提供并完全满足招标文件要求的得8分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣2分，扣完为止。不提供不得分。 | 8分 |
| 医疗废物监管溯源方案 | 提供针对本项目设置的医疗废物监管溯源方案内容完整，包含但不仅限于医疗废物的全流程管理1.医疗废物分类目录规范2.医疗废物存放管理规范3.医疗废物院内运送规范4.医疗废物交接、入库、及院外转运公司交接记录的溯源方案5.避免锐器损伤的安全规范6.收集运送发生泄漏应急措施)。以上6项全部提供并完全满足招标文件要求的得6分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣2分，扣完为止。不提供不得分。 | 6分 |
| 公司管理制度及人员培训方案 | 投标人提供公司管理制度及人员培训方案，方案内容包括但不限于商业行为准则、员工手册、办公楼上墙管理制度、服务质量管理制度、档案管理制度、人事管理制度、财务管理制度、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈及处理机制、办公环境管理制度、仓库管理规章制度、考勤管理制度、甲方投诉反馈制度、管理人员文明服务制度、员工文明服务制度、员工廉洁工作制度、对外服务工作管理制度、日常行为规范管理制度。以上20项全部提供并完全满足符合招标文件要求的得10分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣0.5分，扣完为止。不提供不得分。 | 10分 |
| 合理化建议 | 根据投标人在满足招标文件要求的基础上提出合理化建议评分：A、根据采购人需求提出的合理化建议；B、展现投标人的专业管理特色和经验；C、节能降耗的措施。以上6项全部提供并完全满足招标文件要求的得6分，每缺一项或有一项不满足招标文件要求的扣2分，扣完为止。不提供不得分。 | 6分 |
| 合计 | | 100分 | |

**七、论证意见**

本项目采购人已组织专家论证，并根据专家论证意见完善制定了本政府采购项目需求方案。

论证专家：王青、刘峰、迟文斌

八、公示时间

本项目采购需求公示期限为3日：自2023年9 月28 日起，至2023年10月1 日止。

九、意见反馈方式

本项目采购需求方案公示期间接受社会公众的监督。

请遵循客观、公正的原则，对本项目需求方案提出意见或者建议，并请于2023年10月1 日前将书面意见反馈至代理机构（格式附后）。代理机构将收集整理提出的意见及时转交采购人，并请采购人依据相关法律法规完善采购需求。

采购人未在规定时间内处理或者对处理意见不满意的，供应商可就有关问题通过采购文件提出质疑；质疑未在规定时间内得到答复或者对答复不满意的，供应商可以向采购人同级财政部门提出投诉。

十一、项目联系方式

1.采购单位：

联系人：訾主任

电话（传真）：18561810627

地址：青岛市市北区合肥路758号

2.采购代理机构：青岛市政务服务和公共资源交易中心

联系人：崔工

电话（传真）：0532-66209839

地址：青岛市市南区福州南路27号

项目征求意见函（采购需求公示）

致相关采购当事人：

我单位受委托将对青岛山大齐鲁医院物业服务项目项目实施政府采购。为保障各方当事人的合法权益及采购程序的公开、公平、公正性，现将采购人提供的采购需求方案原文转发，广泛征求各方意见，诚请相关采购当事人依法提出采购需求书中存在的问题。我单位将提出的意见及时转交采购人，并请采购人依据相关法律法规完善采购需求。征求意见时间自2023年9 月28 日至2023年10月1日。

采购当事人提出的意见函应当符合以下条件：

1.在征求意见有效期内提出，并以加盖公章的书面原件方式送达我单位，同时将意见函电子版发送至电子邮箱。逾期送达、匿名送达以及其他不符合上述条件的意见函件我单位不予受理。

2.对于项目整体需求不满足3个品牌产品或3家供应商的，需求中个别条款的描述具有倾向性或排斥性提出意见的，采购当事人应明确指出可能涉及的品牌或供应商。

3.意见函件应注明联系人的联系方式。

感谢您对政府采购工作的支持和参与。

联系电话：66209839

电子邮箱地址：[ggzyjy\_2@qd.shandong.cn](mailto:ggzyjy_2@qd.shandong.cn)

青岛市政务服务和公共资源交易中心

2023年 9 月 28 日

采购需求公示供应商反馈意见函

采购人（名称）：

现针对青岛山大齐鲁医院物业服务项目采购需求公示，提出意见如下：

□资质要求具有倾向性（详见附件）。

□技术需求具有倾向性（详见附件）。

□其他需要澄清明确的问题。

具体为：（请逐条清晰表述）

单位名称：（加盖单位公章）

年 月 日

（联系人： 联系电话： ）