

北京市政府采购项目 公开招标文件

项目名称: 友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合
物业服务

采购编号: BGPC-G26218

采 购 人: 首都医科大学附属北京友谊医院

采购代理机构: 北京市公共资源交易中心
(北京市政府采购中心)



目 录

第一章	投标邀请	2
第二章	投标人须知	6
第三章	资格审查	22
第四章	评标程序、评标方法和评标标准	26
第五章	采购需求	38
第六章	拟签订的合同文本	148
第七章	投标文件格式	215

注：采购文件条款中以“√”形式标记的内容适用于本项目，以“□”形式标记的内容不适用于本项目。

第一章 投标邀请

一、项目基本情况

1.采购编号：BGPC-G26218

2.项目名称：友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务

3.项目预算金额：7720.428978 万元、项目最高限价（如有）：/万元

4.采购需求：

包号	标的名称	采购包 预算金额 (万元)	数量	简要技术需求或服务要求
1	友谊医院通州 院区 2026 年 至 2029 年综 合物业服务	7720.428978	1	详见第五章采购需求

注：仅划分 1 个采购包的项目，投标人编制投标文件可以不填写包号。

5.合同履行期限：本项目服务期三年，合同逐年续签。续约以中标人通过采购人阶段性综合考核为前提：服务满 10 个月时，采购人根据中标人该年度整体服务表现进行考核，合格后续签次年合同；服务满 22 个月时，采购人根据中标人此前累计服务表现进行考核，合格后续签第三年合同。两次考核按序进行，任一次不达标即不再续约，累计续约不超过两次。

6.本项目是否接受联合体投标：☐是 ☒否。

二、申请人的资格要求（须同时满足）

1.满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定；

2.落实政府采购政策需满足的资格要求：

2.1 中小企业政策

☒本项目不专门面向中小企业预留采购份额。

☐本项目专门面向 ☐中小 ☐小微企业 采购。即：提供的货物全部由符合政策要求的中小/小微企业制造、服务全部由符合政策要求的中小/小微企业承接（允许分包的项目，分包承担主体应当同时满足本款对应的中小/小微企业要求）。其中，专门面向中小企业且需预留小微企业份额的（如有），预留份额通过以下措施进行：

_____/_____。

□本项目预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购。对于预留份额，提供的货物由符合政策要求的中小企业制造、服务由符合政策要求的中小企业承接。预留份额通过以下措施进行：_____/_____。

2.2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）：_____/_____。

3.本项目的特定资格要求：

3.1 本项目是否属于政府购买服务：

☒否

□是，公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织，不得作为承接主体；

3.2 其他特定资格要求：_____/_____。

三、获取招标文件

1.时间：2026年8月31日至2026年9月7日，每天上午00：00至12：00，下午12：00至24：00（北京时间，法定节假日除外）。

2.地点：北京市政府采购电子交易平台

3.方式：供应商使用CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台（<https://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/#/home>）获取电子版招标文件。

4.售价：0元。

四、提交投标文件截止时间、开标时间和地点

投标截止时间、开标时间：2026年9月21日9点30分（北京时间）。

地 点：北京市政府采购电子交易平台
（<https://zbcg-bjzc.zhongcy.com/bjczj-portal-site/#/home>）。

注意事项：为保证开标解密顺利进行，请投标人务必远程参加并保持联系人电话畅通，同时确保使用制作上传本项目电子投标文件的计算机设备及自身CA数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台自行进行解密操作。

五、公告期限

自本公告发布之日起5个工作日。

六、其他补充事宜

1.本项目需要落实的政府采购政策：如涉及的详见招标文件各章对应条款要求。

2.本项目采用全流程电子化采购方式，请供应商认真学习北京市政府采购电子交易平台发布的相关操作手册（供应商可在交易平台下载相关手册），办理 CA 数字证书或电子营业执照、进行北京市政府采购电子交易平台注册绑定，并认真核实 CA 数字证书或电子营业执照情况确认是否符合本项目电子化采购流程要求。

CA 数字证书服务热线 010-58511086

电子营业执照服务热线 400-699-7000

技术支持服务热线 010-86483801

2.1 办理 CA 数字证书或电子营业执照

供应商登录北京市政府采购电子交易平台查阅“用户指南”——“操作指南”——“市场主体 CA 办理操作流程指引”/“电子营业执照使用指南”，按照程序要求办理。

2.2 注册

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“操作指南”——“市场主体注册入库操作流程指引”进行自助注册绑定。

2.3 驱动、客户端下载

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“招标采购系统文件驱动安装包”下载相关驱动。

供应商登录北京市政府采购电子交易平台“用户指南”——“工具下载”——“投标文件编制工具”下载相关客户端。

2.4 获取电子招标文件

供应商使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京市政府采购电子交易平台获取电子招标文件。

供应商如计划参与多个采购包的投标，应在登录北京市政府采购电子交易平台后，在【我的项目】栏目依次选择对应采购包，进入项目工作台招标/采购文件环节分别按采购包下载招标文件电子版。未在规定期限内按上述操作获取文件的采购包，供应商无法提交相应包的电子投标文件。

2.5 编制电子投标文件

供应商应使用电子投标客户端编制电子投标文件并进行线上投标，供应商电子投标文件需要加密并加盖电子签章，如无法按照要求在电子投标文件中加盖电子签章和加密，

请及时通过技术支持服务热线联系技术人员。

2.6 提交电子投标文件

供应商应于投标截止时间前在北京政府采购电子交易平台提交电子投标文件，上传电子投标文件过程中请保持与互联网的连接畅通。

2.7 电子开标

供应商在开标地点使用 CA 数字证书或电子营业执照登录北京政府采购电子交易平台进行电子开标。

七、对本次招标提出询问和质疑，请按以下方式联系。

1.采购人信息

名 称：首都医科大学附属北京友谊医院

地 址：北京市西城区永安路 95 号

询问和质疑联系人：顾老师

联系方式：010-63138270

2.采购代理机构信息

名 称：北京市公共资源交易中心

询问联系人：赵老师

联系方式：010-83916679

地 址：北京市丰台区玉林西路 45 号腾飞大厦

质疑联系人：魏老师

联系方式：010-83537377

地 址：北京市西城区广安门南街甲 68 号 407 室（邮编：100054）

第二章 投标人须知

投标人须知资料表

本表是对投标人须知的具体补充和修改，如有矛盾，均以本资料表为准。

条款号	条目	内容						
2.2	项目属性	项目属性： ☒ 服务 ☐ 货物						
2.3	科研仪器设备	是否属于科研仪器设备采购项目： ☐ 是 ☒ 否						
2.4	核心产品	☒ 关于核心产品本项目不适用。 ☐ 本项目__包为单一产品采购项目。 ☐ 本项目__包为非单一产品采购项目，核心产品为：_____。						
3.1	现场考察	☒ 不组织 ☐ 组织，考察时间：__年__月__日__点__分 考察地点：_____。						
	开标前答疑会	☒ 不召开 ☐ 召开，召开时间：__年__月__日__点__分 召开地点：_____。						
4.1	样品	投标样品递交： ☒ 不需要 ☐ 需要，具体要求如下： (1) 样品制作的标准和要求：_____； (2) 是否需要随样品提交相关检测报告： ☐ 不需要 ☐ 需要 (3) 样品递交要求：_____； (4) 未中标人样品退还：_____； (5) 中标人样品保管、封存及退还：_____； (6) 其他要求（如有）：_____。						
5.3.5	标的所属行业	本项目采购标的对应的中小企业划分标准所属行业： <table border="1"> <thead> <tr> <th>包号</th><th>标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td><td>友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务</td><td>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</td></tr> </tbody> </table>	包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业	1	友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务	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
包号	标的名称	中小企业划分标准所属行业						
1	友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年综合物业服务	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						

条款号	条目	内容						
		<table border="1"> <tr> <td></td><td></td><td>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。</td></tr> </table>			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。			
		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。						
11.2	投标报价	投标报价的特殊规定: ☒ 无 ☐ 有, 具体情形: ____。						
12.1	投标保证金	投标保证金金额: 无须提交						
13.1	投标有效期	自提交投标文件的截止之日起算 180 日历天。						
18.2	解密时间	解密时间: <u>120</u> 分钟						
22.1	确定中标人	中标候选人并列的, 采购人是否委托评标委员会确定中标人: ☒ 否 ☐ 是 中标候选人并列的, 按照以下方式确定中标人: ☒ 得分且投标报价均相同的, 以 <u>技术部分</u> 得分高者为中标人 ☐ 随机抽取						
25.5	分包	本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包: ☒ 不允许 ☐ 允许, 具体要求: (1) 可以分包履行的具体内容: /; (2) 允许分包的金额或者比例: _/; (3) 其他要求: ①可分包部分特定资格要求: /; ②可分包部分标的对应的中小企业划分标准所属行业: <table border="1"> <tr> <th>包号</th><th>可分包部分标的名称</th><th>中小企业划分标准所属行业</th></tr> <tr> <td>/</td><td>/</td><td>/</td></tr> </table>	包号	可分包部分标的名称	中小企业划分标准所属行业	/	/	/
包号	可分包部分标的名称	中小企业划分标准所属行业						
/	/	/						
25.6	政采贷	为更大力度激发市场活力和社会创造力, 增强发展动力, 按照《北京市全面优化营商环境助力企业高质量发展实施方案》(京政办发〔2023〕8 号) 部署, 进一步加强政府采购合同线上融资“一站式”服务(以下简称“政采贷”), 北京市财政局、中国人民银行营业管理部联合发布《关于推进政府采购合同线上融资有关工作的通知》(京财采购〔2023〕637 号)。有需求的供应商, 可按上述通知要求办理“政采贷”。						
26.1	询问	询问形式: 电话、北京市政府采购电子交易平台或其他方式 联系方式: 1、采购人: 详见招标文件第一章投标邀请“七”。 2、采购代理机构: 详见招标文件第一章投标邀请“七”。						
26.2	质疑	质疑送达形式: 书面形式						

条款号	条目	内容
		具体要求详见 26.2.3-26.2.5
		联系方式： 1、采购人：详见招标文件第一章投标邀请“七”。 2、采购代理机构： ① 联系部门：北京市公共资源交易中心法律事务部（监督服务部） ② 地址：北京市西城区广安门南街甲 68 号 407 室（邮编：100054） ③ 联系人：魏老师 联系方式：010-83537377
27	代理费	无

投标人须知

一 说 明

1 采购人、采购代理机构、投标人、联合体

- 1.1 采购人、采购代理机构：指依法进行政府采购的国家机关、事业单位、团体组织，及其委托的采购代理机构。本项目采购人、采购代理机构见第一章《投标邀请》。
- 1.2 投标人（也称“供应商”、“申请人”）：指向采购人提供货物、工程或者服务的法人、其他组织或者自然人。
- 1.3 联合体：指两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购。

2 资金来源、项目属性、科研仪器设备采购、核心产品

- 2.1 资金来源为财政性资金和/或本项目采购中无法与财政性资金分割的非财政性资金。
- 2.2 项目属性见《投标人须知资料表》。
- 2.3 是否属于科研仪器设备采购见《投标人须知资料表》。
- 2.4 核心产品见《投标人须知资料表》。

3 现场考察、开标前答疑会

- 3.1 若《投标人须知资料表》中规定了组织现场考察、召开开标前答疑会，则投标人应按要求在规定的的时间和地点参加。
- 3.2 由于未参加现场考察或开标前答疑会而导致对项目实际情况不了解，影响投标文件编制、投标报价准确性、综合因素响应不全面等问题的，由投标人自行承担不利评审后果。

4 样品

- 4.1 本项目是否要求投标人提供样品，以及样品制作的标准和要求、是否需要随样品提交相关检测报告、样品的递交与退还等要求见《投标人须知资料表》。
- 4.2 样品的评审方法以及评审标准等内容见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5 政府采购政策（包括但不限于下列具体政策要求）

- 5.1 采购本国货物、工程和服务

5.1.1 政府采购应当采购本国货物、工程和服务。但有《中华人民共和国政府采购法》第十条规定情形的除外。

5.1.2 本项目如接受非本国货物、工程、服务参与投标，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.1.3 进口产品指通过中国海关报关验放进入中国境内且产自关境外的产品，包括已经进入中国境内的进口产品。关于进口产品的相关规定依据《政府采购进口产品管理办法》（财库〔2007〕119号文）、《关于政府采购进口产品管理有关问题的通知》（财办库〔2008〕248号文）。

5.2 本国产品(本项目不涉及)

本项目按照《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）和《关于贯彻落实<国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知>的意见》（财库〔2025〕30号）有关要求，落实对本国产品的有关支持政策。

5.3 中小企业、监狱企业及残疾人福利性单位

5.3.1 中小企业定义：

5.3.1.1 中小企业是指在中华人民共和国境内依法设立，依据国务院批准的中小企业划分标准确定的中型企业、小型企业和微型企业，但与大企业的负责人为同一人，或者与大企业存在直接控股、管理关系的除外。符合中小企业划分标准的个体工商户，在政府采购活动中视同中小企业。关于中小企业的判定依据《中华人民共和国中小企业促进法》、《关于进一步加大对政府采购支持中小企业力度的通知》（财库〔2022〕19号）、《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）、《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业〔2011〕300号）、《金融业企业划型标准规定》（银发〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

5.3.1.2 供应商提供的货物、工程或者服务符合下列情形的，享受中小企业扶持政策：

（1）在货物采购项目中，货物由中小企业制造，即货物由中小企业生产且使用该中小企业商号或者注册商标；

（2）在工程采购项目中，工程由中小企业承建，即工程施工单位为中小企业；

（3）在服务采购项目中，服务由中小企业承接，即提供服务的人员为中小企业依照《中华人民共和国劳动合同法》订立劳动合同的从业人员。

5.3.1.3 在货物采购项目中，供应商提供的货物既有中小企业制造货物，也有大型企业制造货物的，不享受中小企业扶持政策。

5.3.1.4 以联合体形式参加政府采购活动，联合体各方均为中小企业的，联合体视同中小企业。其中，联合体各方均为小微企业的，联合体视同小微企业。

5.3.2 在政府采购活动中，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。监狱企业定义：是指由司法部认定的为罪犯、戒毒人员提供生产项目和劳动对象，且全部产权属于司法部监狱管理局、戒毒管理局、直属煤矿管理局，各省、自治区、直辖市监狱管理局、戒毒管理局，各地（设区的市）监狱、强制隔离戒毒所、戒毒康复所，以及新疆生产建设兵团监狱管理局、戒毒管理局的企业。

5.3.3 在政府采购活动中，残疾人福利性单位视同小型、微型企业，享受预留份额、评审中价格扣除等促进中小企业发展的政府采购政策。残疾人福利性单位定义：享受政府采购支持政策的残疾人福利性单位应当同时满足以下条件：

5.3.3.1 安置的残疾人占本单位在职职工人数的比例不低于 25%（含 25%），并且安置的残疾人人数不少于 10 人（含 10 人）；

5.3.3.2 依法与安置的每位残疾人签订了一年以上（含一年）的劳动合同或服务协议；

5.3.3.3 为安置的每位残疾人按月足额缴纳了基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险和生育保险等社会保险费；

- 5.3.3.4 通过银行等金融机构向安置的每位残疾人，按月支付了不低于单位所在区县适用的经省级人民政府批准的月最低工资标准的工资；
- 5.3.3.5 提供本单位制造的货物、承担的工程或者服务（以下简称产品），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）；
- 5.3.3.6 前款所称残疾人是指法定劳动年龄内，持有《中华人民共和国残疾人证》或者《中华人民共和国残疾军人证（1 至 8 级）》的自然人，包括具有劳动条件和劳动意愿的精神残疾人。在职职工人数是指与残疾人福利性单位建立劳动关系并依法签订劳动合同或服务协议的雇员人数。
- 5.3.4 本项目是否专门面向中小企业预留采购份额见第一章《投标邀请》。
- 5.3.5 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业见《投标人须知资料表》。
- 5.3.6 小微企业价格评审优惠的政策调整 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。
- 5.4 政府采购节能产品、环境标志产品(本项目不涉及)
- 5.4.1 政府采购节能产品、环境标志产品实施品目清单管理。财政部、发展改革委、生态环境部等部门根据产品节能环保性能、技术水平和市场成熟程度等因素，确定实施政府优先采购和强制采购的产品类别及所依据的相关标准规范，以品目清单的形式发布并适时调整。依据品目清单和认证证书实施政府优先采购和强制采购。
- 5.4.2 采购人拟采购的产品属于品目清单范围的，采购人及其委托的采购代理机构依据国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品、环境标志产品认证证书，对获得证书的产品实施政府优先采购或强制采购。关于政府采购节能产品、环境标志产品的相关规定依据《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）。
- 5.4.3 如本项目采购产品属于实施政府强制采购品目清单范围的节能产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期

之内的节能产品认证证书，否则**投标无效**；

5.4.4 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》（如涉及）。

5.5 正版软件**(本项目不涉及)**

5.5.1 各级政府部门在购置计算机办公设备时，必须采购预装正版操作系统软件的计算机产品，相关规定依据《国家版权局、信息产业部、财政部、国务院机关事务管理局关于政府部门购置计算机办公设备必须采购已预装正版操作系统软件产品的通知》（国权联〔2006〕1号）、《国务院办公厅关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（国办发〔2010〕47号）、《财政部关于进一步做好政府机关使用正版软件工作的通知》（财预〔2010〕536号）。

5.6 网络安全专用产品**(本项目不涉及)**

5.6.1 根据《关于调整网络安全专用产品安全管理有关事项的公告》（2023年第1号），所提供产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求。

5.7 推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）**(本项目不涉及)**

5.7.1 为全面推进本市挥发性有机物（VOCs）治理，贯彻落实挥发性有机物污染治理专项行动有关要求，相关规定依据《北京市财政局北京市生态环境局关于政府采购推广使用低挥发性有机化合物（VOCs）有关事项的通知》（京财采购〔2020〕2381号）。本项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品的，属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs含量限制标准（具体标准见第五章《采购需求》），否则**投标无效**；属于推荐性标准的，优先采购，具体见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

5.8 采购需求标准

5.8.1 商品包装、快递包装政府采购需求标准（试行）

为助力打好污染防治攻坚战，推广使用绿色包装，根据财政部关于印

发《商品包装政府采购需求标准（试行）》、《快递包装政府采购需求标准（试行）》的通知（财办库〔2020〕123号），本项目如涉及商品包装和快递包装的，则其具体要求见第五章《采购需求》。

5.8.2 其他政府采购需求标准

为贯彻落实《深化政府采购制度改革方案》有关要求，推动政府采购需求标准建设，财政部门会同有关部门制定发布的其他政府采购需求标准，本项目如涉及，则具体要求见第五章《采购需求》。

5.9 强制性产品认证(本项目不涉及)

5.9.1 如本项目采购产品属于《强制性产品认证目录》的产品，则投标人所报产品必须获得经国家市场监督管理总局指定的认证机构出具的、处于有效期之内的强制性产品认证证书，否则**投标无效**。

6 投标费用

6.1 投标人应自行承担所有与准备和参加投标有关的费用，无论投标的结果如何，采购人或采购代理机构在任何情况下均无承担这些费用的义务和责任。

二 招标文件

7 招标文件构成

7.1 招标文件包括以下部分：

- 第一章 投标邀请
- 第二章 投标人须知
- 第三章 资格审查
- 第四章 评标程序、评标方法和评标标准
- 第五章 采购需求
- 第六章 拟签订的合同文本
- 第七章 投标文件格式

7.2 投标人应认真阅读招标文件的全部内容。投标人应按照招标文件要求提交投标文件并保证所提供的全部资料的真实性，并对招标文件做出实质性响应，否则**投标无效**。

8 对招标文件的澄清或修改

8.1 采购人或采购代理机构对已发出的招标文件进行必要澄清或者修改的，将在

原公告发布媒体上发布更正公告，并以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人。

8.2 上述书面通知，按照获取招标文件的潜在投标人提供的联系方式发出，因提供的信息有误导致通知延迟或无法通知的，采购人或采购代理机构不承担责任。

8.3 澄清或者修改的内容为招标文件的组成部分，并对所有获取招标文件的潜在投标人具有约束力。澄清或者修改的内容可能影响投标文件编制的，将在投标截止时间至少 15 日前，以书面形式通知所有获取招标文件的潜在投标人；不足 15 日的，将顺延提交投标文件的截止时间和开标时间。

三 投标文件的编制

9 投标范围、投标文件中计量单位的使用及投标语言

9.1 本项目如划分采购包，投标人可以对本项目的其中一个采购包进行投标，也可同时对多个采购包进行投标。投标人应当对所投采购包对应第五章《采购需求》所列的全部内容进行投标，不得将一个采购包中的内容拆分投标，否则其对该采购包的投标将被认定为**无效投标**。

9.2 除招标文件有特殊要求外，本项目投标所使用的计量单位，应采用中华人民共和国法定计量单位。

9.3 除专用术语外，投标文件及来往函电均应使用中文书写。必要时专用术语应附有中文解释。投标人提交的支持资料和已印制的文献可以用外文，但相应内容应附有中文翻译本，在解释投标文件时以中文翻译本为准。未附中文翻译本或翻译本中文内容明显与外文内容不一致的，其不利后果由投标人自行承担。

10 投标文件构成

10.1 投标人应当按照招标文件的要求编制投标文件。投标文件应由《资格证明文件》、《商务技术文件》两部分构成。投标文件的部分格式要求，见第七章《投标文件格式》。

10.2 对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响

应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。

10.3 第四章《评标程序、评标方法和评标标准》中涉及的证明文件。

10.4 对照第五章《采购需求》，说明所提供货物和服务已对第五章《采购需求》做出了响应，或申明与第五章《采购需求》的偏差和例外。如第五章《采购需求》中要求提供证明文件的，投标人应当按具体要求提供证明文件。

10.5 投标人认为应附的其他材料。

11 投标报价

11.1 所有投标均以人民币为计价货币。

11.2 投标人的报价应包括为完成本项目所发生的一切费用和税费，采购人将不再支付报价以外的任何费用。投标人的报价应包括但不限于以下内容，《投标人须知资料表》中有特殊规定的，从其规定。

11.2.1 投标货物及标准附件、备品备件、专用工具等的出厂价（包括已在中国国内的进口货物完税后的仓库交货价、展室交货价或货架交货价）和运至最终目的地的运输费和保险费，安装调试、检验、技术服务、培训、质量保证、售后服务、税费等；

11.2.2 按照招标文件要求完成本项目的全部相关费用。

11.3 采购人不得向供应商索要或者接受其给予的赠品、回扣或者与采购无关的其他商品、服务。

11.4 投标人不能提供任何有选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外），否则其**投标无效**。

12 投标保证金（本项目不涉及）

12.1 投标人应按《投标人须知资料表》中规定的金额及要求交纳投标保证金。投标人自愿超额缴纳投标保证金的，投标文件不做无效处理。

12.2 交纳投标保证金可采用的形式：政府采购法律法规接受的支票、汇票、本票、网上银行支付或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式。

12.3 投标保证金到账（保函提交）截止时间同投标截止时间。以支票、汇票、本票、网上银行支付等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前到账；以金融机构、担保机构出具的纸质保函等形式提交投标保证金的，应在投标截止时间前将原件提交至采购代理机构；以电子保函形式提交投标保证金的，

应在投标截止时间前通过北京市政府采购电子交易平台完成电子保函在线办理。未按上述要求缴纳投标保证金的，其**投标无效**。

12.4 投标人除需在投标文件中提供“投标保证金凭证/交款单据电子件”，还需在投标截止时间前，通过电子交易平台上传“投标保证金凭证/交款单据电子件”。

12.5 投标保证金有效期同投标有效期。

12.6 投标人为联合体的，可以由联合体中的一方或者多方共同交纳投标保证金，其交纳的投标保证金对联合体各方均具有约束力。

12.7 采购人、采购代理机构将及时退还投标人的投标保证金，采用银行保函、担保机构担保函等形式递交的投标保证金，经投标人同意后采购人、采购代理机构可以不再退还，但因投标人自身原因导致无法及时退还的除外：

12.7.1 投标人在投标截止时间前撤回已提交的投标文件的，自收到投标人书面撤回通知之日起 5 个工作日内退还已收取的投标保证金；

12.7.2 中标人的投标保证金，自采购合同签订之日起 5 个工作日内退还中标人；

12.7.3 未中标投标人的投标保证金，自中标通知书发出之日起 5 个工作日内退还未中标人；

12.7.4 终止招标项目已经收取投标保证金的，自终止采购活动后 5 个工作日内退还已收取的投标保证金及其在银行产生的孳息。

12.8 有下列情形之一的，采购人或采购代理机构可以不予退还投标保证金：

12.8.1 投标有效期内投标人撤销投标文件的；

12.8.2 《投标人须知资料表》中规定的其他情形。

13 投标有效期

13.1 投标文件应在本招标文件《投标人须知资料表》中规定的投标有效期内保持有效，投标有效期少于招标文件规定期限的，其**投标无效**。

14 投标文件的签署、盖章

14.1 招标文件要求签字的内容（如授权委托书等），可以使用电子签章或使用原件的电子件（电子件指扫描件、照片等形式电子文件）；要求第三方出具的盖章件原件（如联合协议、分包意向协议、制造商授权书等），投标文件中应使用原件的电子件。

- 14.2 招标文件要求盖章的内容，一般通过投标文件编制工具加盖电子签章。

四 投标文件的提交

15 投标文件的提交

- 15.1 本项目使用北京市政府采购电子交易平台。投标人根据招标文件及电子交易平台供应商操作手册要求编制、生成并提交电子投标文件。
- 15.2 采购人及采购代理机构拒绝接受通过电子交易平台以外任何形式提交的投标文件，投标保证金除外。

16 投标截止时间

- 16.1 投标人应在招标文件要求提交投标文件截止时间前，将电子投标文件提交至电子交易平台。

17 投标文件的修改与撤回

- 17.1 投标截止时间前，投标人可以通过电子交易平台对所提交的投标文件进行补充、修改或者撤回。投标保证金的补充、修改或者撤回无需通过电子交易平台，但应就其补充、修改或者撤回通知采购人或采购代理机构。
- 17.2 投标人对投标文件的补充、修改的内容应当按照招标文件要求签署、盖章，作为投标文件的组成部分。

五 开标、资格审查及评标

18 开标

- 18.1 采购人或采购代理机构将按招标文件的规定，在投标截止时间的同一时间和招标文件预先确定的地点组织开标。
- 18.2 本项目开标使用北京市政府采购电子交易平台。投标人应在《投标人须知资料表》规定的时间内对投标文件进行解密，因非系统原因导致的解密失败，视为**投标无效**。
- 18.3 开标过程将使用电子交易平台宣布投标人名称、投标价格和招标文件规定的需要宣布的其他内容并进行记录，并由参加开标的各投标人确认。投标人未在规定时间内提出疑义或确认一览表的，视同认可开标结果。
- 18.4 投标人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提出的询问或者回避申请将及时处理。

18.5 投标人不足 3 家的，不予开标。

19 资格审查

19.1 见第三章《资格审查》。

20 评标委员会

20.1 评标委员会根据政府采购有关规定和本次采购项目的特点进行组建，并负责具体评标事务，独立履行职责。

20.2 评审专家须符合《财政部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。依法自行选定评审专家的，采购人和采购代理机构将查询有关信用记录，对具有行贿、受贿、欺诈等不良信用记录的人员，拒绝其参与政府采购活动。

21 评标程序、评标方法和评标标准

21.1 见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》。

六 确定中标

22 确定中标人

22.1 采购人将在评标报告确定的中标候选人名单中按顺序确定中标人，中标候选人并列的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照招标文件规定的方式确定中标人；招标文件未规定的，采取随机抽取的方式确定。采购人是否委托评标委员会直接确定中标人，见《投标人须知资料表》。中标候选人并列的，按照《投标人须知资料表》要求确定中标人。

23 中标公告与中标通知书

23.1 采购人或采购代理机构自中标人确定之日起 2 个工作日内，在北京政府采购网公告中标结果，同时向中标人发出中标通知书，中标公告期限为 1 个工作日。

23.2 中标通知书对采购人和中标供应商均具有法律效力。中标通知书发出后，采购人改变中标结果的，或者中标供应商放弃中标项目的，应当依法承担法律责任。

23.3 中标公告发布后，未中标供应商可在北京政府采购电子交易平台查询本单位未通过资格性和符合性审查原因、评审得分与排序等相关信息。

24 废标

24.1 在招标采购中，出现下列情形之一的，应予废标：

24.1.1 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；

24.1.2 出现影响采购公正的违法、违规行为的；

24.1.3 投标人的报价均超过了采购预算，采购人不能支付的；

24.1.4 因重大变故，采购任务取消的。

24.2 废标后，采购人将废标理由书面通知所有投标人。

25 签订合同

25.1 中标人、采购人应当自中标通知书发出之日起 30 日内，按照招标文件和中标人投标文件的规定签订书面合同。所签订的合同不得对招标文件确定的事项和中标人投标文件作实质性修改。

25.2 中标人拒绝与采购人签订合同的，采购人可以按照评标报告推荐的中标候选人名单排序，确定下一候选人为中标人，也可以重新开展政府采购活动。

25.3 联合体中标的，联合体各方应当共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项向采购人承担连带责任。

25.4 政府采购合同不能转包。

25.5 采购人允许采用分包方式履行合同的，中标人可以依法在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作采取分包方式履行合同。本项目的非主体、非关键性工作是否允许分包，见《投标人须知资料表》。政府采购合同分包履行的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包，否则**投标无效**。中标人就采购项目和分包项目向采购人负责，分包供应商就分包项目承担责任。

25.6 “政采贷”融资指引：详见《投标人须知资料表》。

26 询问与质疑

26.1 询问

26.1.1 投标人对政府采购活动事项有疑问的，可依法向采购人或采购代理机构提出询问，提出形式见《投标人须知资料表》。

26.1.2 采购人或采购代理机构对供应商依法提出的询问，在 3 个工作日内作出答复，但答复的内容不得涉及商业秘密。

26.2 质疑

- 26.2.1 投标人认为采购文件、采购过程、中标结果使自己的权益受到损害的，可以在知道或者应知其权益受到损害之日起 7 个工作日内，以书面形式向采购人、采购代理机构提出质疑。采购人、采购代理机构在收到质疑函后 7 个工作日内作出答复。
- 26.2.2 供应商对招标文件中涉及的项目属性、采购预算、最高限价、划分的采购包与合同分包、供应商资格条件、采购需求、评审标准、政府采购政策功能落实要求及采购合同等由采购人提出的内容及采购活动结束后对采购结果提出质疑的，由采购人依法作出答复；供应商对政府采购法律法规中规定的政府采购组织程序提出质疑的，由采购代理机构依法作出答复。
- 26.2.3 质疑函须使用财政部制定的范本文件。投标人为自然人的，质疑函应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，质疑函应当由法定代表人、主要负责人，或者其授权代表签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.4 投标人委托代理人进行质疑的，应当随质疑函同时提交投标人签署的授权委托书。授权委托书应当载明代理人的姓名或者名称、代理事项、具体权限、期限和相关事项。投标人为自然人的，应当由本人签字；投标人为法人或者其他组织的，应当由法定代表人、主要负责人签字或者盖章，并加盖公章。
- 26.2.5 投标人应在法定质疑期内一次性提出针对同一采购程序环节的质疑，法定质疑期内针对同一采购程序环节再次提出的质疑，采购人、采购代理机构有权不予答复。

26.3 接收询问和质疑的联系部门、联系电话和通讯地址见《投标人须知资料表》。

27 代理费

- 27.1 收费对象、收费标准及缴纳时间见《投标人须知资料表》。由中标人支付的，中标人须一次性向采购代理机构缴纳代理费，投标报价应包含代理费用。

第三章 资格审查

一、资格审查程序

- 1 开标结束后，采购人将根据《资格审查要求》中的规定，对投标人进行资格审查，并形成资格审查结果。
- 2 《资格审查要求》中对格式有要求的，除招标文件另有规定外，均为“实质性格式”文件。
- 3 投标人《资格证明文件》有任何一项不符合《资格审查要求》的，资格审查不合格，其**投标无效**。
- 4 资格审查合格的投标人不足 3 家的，不进行评标。

二、资格审查要求

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1	满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定	具体规定见第一章《投标邀请》	
1-1	营业执照等证明文件	投标人为企业（包括合伙企业）的，应提供有效的“营业执照”； 投标人为事业单位的，应提供有效的“事业单位法人证书”； 投标人是非企业机构的，应提供有效的“执业许可证”、“登记证书”等证明文件； 投标人是个体工商户的，应提供有效的“个体工商户营业执照”； 投标人是自然人的，应提供有效的自然人身份证明。 分支机构参加投标的，应提供该分支机构或其所属法人/其他组织的相应证明文件；同时还应提供其所属法人/其他组织出具的授权其参与本项目的授权书（格式自拟，须加盖其所属法人/其他组织的公章）；对于银行、保险、石油石化、电力、电信等行业的分支机构，可以提供上述授权，也可以提供其所属法人/其他组织的有关文件或制度等能够证明授权其独立开展业务的证明材料。	提供证明文件的电子件或电子证照
1-2	投标人资格声明书	提供了符合招标文件要求的《投标人资格声明书》。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
1-3	投标人信用记录	查询渠道：信用中国网站和中国政府采购网（www.creditchina.gov.cn、www.ccgp.gov.cn）； 截止时点：投标截止时间以后、资格审查阶段采购人的实际查询时间； 信用信息查询记录和证据留存具体方式：查询结果网页打印页作为查询记录和证据，与其他采购文件一并保存； 信用信息的使用原则：经认定的被列入失信被执行人、重大税收违法案件当事人名单、政府采购严重违法失信行为记录名单的投标人，其投标无效。联合体形式投标的，联合体成员存在不良信用记录，视同联合体存在不良信用记录。	无须投标人提供，由采购人查询。
1-4	法律、行政法规规定的其他条件	法律、行政法规规定的其他条件	/
2	落实政府采购政策需满足的资格要求	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1	中小企业政策证明文件	具体要求见第一章《投标邀请》	
2-1-1	中小企业证明文件	当本项目（包）涉及预留份额专门面向中小企业采购，此时建议在《资格证明文件》中提供。 1、投标人单独投标的，应提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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。 2、如招标文件要求以联合体形式参加或者要求合同分包的，且投标人为联合体或拟进行合同分包的，则联合体中的中小企业、签订分包意向协议的中小企业具体情况须在《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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中如实填报，且满足招标文件关于预留份额的要求。	格式见《投标文件格式》

序号	审查因素	审查内容	格式要求
2-1-2	拟分包情况说明及分包意向协议	如本项目（包）要求通过分包措施预留部分采购份额面向中小企业采购、且投标人因落实政府采购政策拟进行分包的，必须提供；否则无须提供。 对于预留份额专门面向中小企业采购的项目（包），组成联合体或者接受分包合同的中小企业与联合体内其他企业、分包企业之间不得存在直接控股、管理关系。	格式见《投标文件格式》
2-2	其它落实政府采购政策的资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	提供证明文件的电子件或电子证照
3	本项目的特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》	
3-1	本项目对于联合体的要求	1、如本项目接受联合体投标，且投标人为联合体时必须提供《联合协议》，明确各方拟承担的工作和责任，并指定联合体牵头人，授权其代表所有联合体成员负责本项目投标和合同实施阶段的牵头、协调工作。该联合协议应当作为投标文件的组成部分，与投标文件其他内容同时递交。 2、联合体各成员单位均须提供本表中序号1-1、1-2的证明文件。联合体各成员单位均应满足本表3-2项规定。 3、本表序号3-3项规定的其他特定资格要求中的每一小项要求，联合体各方中至少应当有一方符合本表中其他资格要求并提供证明文件。 4、联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，应当按照资质等级较低的供应商确定资质等级。 5、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。 6、若联合体中任一成员单位中途退出，则该联合体的 投标无效 。 7、本项目不接受联合体投标时，投标人不得为联合体。	提供《联合协议》原件的电子件 格式见《投标文件格式》
3-2	政府购买服务承接主体的要求	如本项目属于政府购买服务，投标人不属于公益一类事业单位、使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织。	格式见《投标文件格式》 “1-2 投标人资格声明书”

序号	审查因素	审查内容	格式要求
3-3	其他特定资格要求	如有，见第一章《投标邀请》 注：如联合体中有同类资质的供应商按照联合体分工承担相同工作的，均应当提供资质证书电子件或电子证照。	提供证明文件的电子件或电子证照
4	投标保证金（本项目不涉及）	按照招标文件的规定提交投标保证金。	
5	获取招标文件	在规定期限内通过北京市政府采购电子交易平台获取所参与包的招标文件。 注：如本项目接受联合体，且供应商为联合体时，联合体中任一成员获取文件即视为满足要求。	

第四章 评标程序、评标方法和评标标准

一、评标方法

1 投标文件的符合性审查

- 1.1 评标委员会对资格审查合格的投标人的投标文件进行符合性审查，以确定其是否满足招标文件的实质性要求。
- 1.2 评标委员会根据《符合性审查要求》中规定的审查因素和审查内容，对投标人的投标文件是否实质上响应招标文件进行符合性审查，并形成符合性审查评审结果。投标人《商务技术文件》有任何一项不符合《符合性审查要求》要求的，**投标无效**。

符合性审查要求

序号	审查因素	审查内容
1	授权委托书	按招标文件要求提供授权委托书；
2	投标完整性	未将一个采购包中的内容拆分投标；
3	投标报价	投标报价未超过招标文件中规定的项目/采购包预算金额或者项目/采购包最高限价；
4	报价唯一性	投标文件未出现可选择性或可调整的报价（招标文件另有规定的除外）；
5	投标有效期	投标文件中承诺的投标有效期满足招标文件中载明的投标有效期的；
6	实质性格式	标记为“实质性格式”的文件均按招标文件要求提供且签署、盖章的；
7	★号条款响应	投标文件满足招标文件第五章《采购需求》中★号条款要求的；
8	拟分包情况说明（如有）	如本项目（包）非因“落实政府采购政策”亦允许分包，且供应商拟进行分包时，必须提供；否则无须提供；
9	分包其他要求（如有）	分包履行的内容、金额或者比例未超出《投标人须知资料表》中的规定； 分包承担主体具备《投标人须知资料表》载明的资质条件且提供了资质证书电子件（如有）；
10	报价的修正（如有）	不涉及报价修正，或投标文件报价出现前后不一致时，投标人对修正后的报价予以确认；（如有）
11	报价合理性	报价合理，或投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，能够应评标委员会要求在规定时间内证明其报价合理性的；

12	进口产品 (如有)	招标文件不接受进口产品投标的内容时，投标人所投产品不含进口产品；
13	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的	国家有关部门对投标人的投标产品有强制性规定或要求的（如相应技术、安全、节能和环保等），投标人的投标产品应符合相应规定或要求，并提供证明文件电子件： 1) 采购的产品若属于《节能产品政府采购品目清单》范围中政府强制采购产品，则投标人所报产品必须获得国家确定的认证机构出具的、处于有效期之内的节能产品认证证书； 2) 所投产品属于列入《网络关键设备和网络安全专用产品目录》的网络安全专用产品时，应当按照《信息安全技术网络安全专用产品安全技术要求》等相关国家标准的强制性要求，由具备资格的机构安全认证合格或者安全检测符合要求；（如该产品已经获得公安部颁发的计算机信息系统安全专用产品销售许可证，且在有效期内，亦视为符合要求） 3) 项目中涉及涂料、胶黏剂、油墨、清洗剂等挥发性有机物产品，且属于强制性标准的，供应商应执行符合本市和国家的VOCs 含量限制标准。 4) 采购的产品若属于《强制性产品认证目录》的产品，则投标人所报产品必须获得经国家市场监督管理总局指定的认证机构出具的、处于有效期之内的强制性产品认证证书。
14	公平竞争	投标人遵循公平竞争的原则，不存在恶意串通，妨碍其他投标人的竞争行为，不存在损害采购人或者其他投标人的合法权益情形的；
15	串通投标	不存在《政府采购货物和服务招标投标管理办法》视为投标人串通投标的情形：（一）不同投标人的投标文件由同一单位或者个人编制；（二）不同投标人委托同一单位或者个人办理投标事宜；（三）不同投标人的投标文件载明的项目管理成员或者联系人员为同一人；（四）不同投标人的投标文件异常一致或者投标报价呈规律性差异；（五）不同投标人的投标文件相互混装；（六）不同投标人的投标保证金从同一单位或者个人的账户转出；
16	附加条件	投标文件未含有采购人不能接受的附加条件的；
17	其他无效情形	投标人、投标文件不存在不符合法律、法规和招标文件规定的其他无效情形。

2 投标文件有关事项的澄清或者说明

- 2.1 评标过程中，评标委员会将以书面形式要求投标人对其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，作出必要的澄清、说明或者补正。投标人的澄清、说明或者补正应当采用书面形式，并加盖公章，或者由法定代表人（若投标人为事业单位或其他组织或分支机构，可为单位负责人）或其授权的代表签字。投标人的澄清、说明或者补正不得超出投标文件的范围或者改变投标文件的实质性内容。澄清文件将作为投标文件内容的一部分。
- 2.2 评标委员会认为投标人的报价明显低于其他通过符合性审查投标人的报价，有可能影响产品质量或者不能诚信履约的，有权要求该投标人在评标现场合理的时间内提供书面说明，必要时提交相关证明材料；若投标人不能证明其报价合理性，评标委员会将其作为**无效投标处理**。

（一）政府采购评审中出现下列情形之一的，评标委员会应当启动异常低价投标审查程序：

1. 投标报价低于全部通过符合性审查供应商投标报价平均值 50% 的，即 $\text{投标报价} < \text{全部通过符合性审查供应商投标报价平均值} \times 50\%$ ；
2. 投标报价低于通过符合性审查的次低报价供应商投标报价 50% 的，即 $\text{投标报价} < \text{通过符合性审查的次低报价供应商投标报价} \times 50\%$ ；
3. 投标报价低于采购项目最高限价 45% 的，即 $\text{投标报价} < \text{采购项目最高限价} \times 45\%$ ；
4. 评标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。

相关法律法规对供应商报价有规定的，从其规定。

（二）评标委员会启动异常低价投标审查后，属于前述第 1 项至第 4 项情形的，应当要求相关供应商在评审现场合理的时间内对投标价格作出解释，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，给予相关供应商的合理时间一般不少于 30 分钟。其中，属于第 3 项情形，供应商已随投标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。

评标委员会依据专业经验，参考同类项目中标（成交）价格、类似产品市场价格水平、行业人工费用标准、国家有关部门指导行业协会发布的行业平均

成本等情况，对报价合理性进行判断。投标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，评标委员会应当将其作为无效投标处理。

2.3 投标报价须包含招标文件全部内容，如分项报价表有缺漏视为已含在其他各项报价中，将不对投标总价进行调整。评标委员会有权要求投标人在评标现场合理的时间内对此进行书面确认，投标人不确认的，视为将一个采购包中的内容拆分投标，其**投标无效**。

2.4 投标文件报价出现前后不一致的，按照下列规定修正：

2.4.1 招标文件对于报价修正是否另有规定：

☐有，具体规定为：_____

☒无，按下述 2.4.2-2.4.7 项规定修正。

2.4.2 开标时，在北京市政府采购电子交易平台上显示的投标报价内容与投标文件中相应内容不一致的，以开标时显示的投标报价内容为准；

2.4.3 大写金额和小写金额不一致的，以大写金额为准；

2.4.4 单价金额小数点或者百分比有明显错位的，以开标一览表的总价为准，并修改单价；

2.4.5 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。

2.4.6 同时出现两种以上不一致的，按照前款规定的顺序修正。

2.4.7 修正后的报价经投标人书面确认后产生约束力，投标人不确认的，其**投标无效**。

2.5 **支持中小企业**落实政府采购政策的价格调整 只有符合第二章《投标人须知》5.3 条规定情形的，可以享受中小企业扶持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.5.1 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，对小微企业报价给予_10_%的扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.2 对于未预留份额专门面向中小企业采购的采购项目，以及预留份额项目中的非预留部分采购包，且接受大中型企业与小微企业组成联合体或者允许大中型企业向一家或者多家小微企业分包的采购项目，对于联合协议或者分包意向协议约定小微企业的合同份额占到合同总金额 30%以上的联合体或者大中型企业的报价给予_4_%的

扣除，用扣除后的价格参加评审。

2.5.3 组成联合体或者接受分包的小微企业与联合体内其他企业、分包企业之间存在直接控股、管理关系的，不享受价格扣除优惠政策。

2.5.4 价格扣除比例对小型企业和微型企业同等对待，不作区分。

2.5.5 中小企业参加政府采购活动，应当按照招标文件给定的格式出具《中小企业声明函》，否则不得享受相关中小企业扶持政策。

2.5.6 监狱企业提供了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的，视同小微企业。

2.5.7 残疾人福利性单位按招标文件要求提供了《残疾人福利性单位声明函》的，视同小微企业。

2.5.8 若投标人同时属于小型或微型企业、监狱企业、残疾人福利性单位中的两种及以上，将不重复享受小微企业价格扣减的优惠政策。

2.6 支持本国产品政府采购的价格调整：只有符合第二章《投标人须知》5.2 条规定情形的，可以享受本国产品支持政策，用扣除后的价格参加评审；否则，评标时价格不予扣除。

2.6.1 本项目既有本国产品又有非本国产品参与竞争的，依法对本国产品给予价格评审优惠，对本国产品的报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.2 当采购项目或者采购包中含有多种产品，供应商为该采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占该供应商提供的全部产品成本之和的比例达到 80% 以上时，依法对该供应商提供的全部产品给予价格评审优惠，即对该供应商提供的全部产品的总报价给予 20% 的价格扣除，用扣除后的价格参与评审。

2.6.3 供应商提供本国产品参加政府采购活动的，应当按照招标文件给定的格式出具《关于符合本国产品标准的声明函》或提供财政部会同有关部门规定的有关证明文件，否则不得享受价格评审优惠。

3 投标文件的比较和评价

3.1 评标委员会将按照招标文件中规定的评标方法和标准，对符合性审查合格的投标文件进行商务和技术评估，综合比较与评价；未通过符合性审查的投标文件不得进入比较与评价。

3.2 评标方法和评标标准

3.2.1 本项目采用的评标方法为：

☒综合评分法，指投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为中标候选人的评标方法，见《评标标准》，招标文件中没有规定的评标标准不得作为评审的依据。

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

3.2.2 采用最低评标价法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）的不同投标人参加同一合同项下投标的，以其中通过资格审查、符合性审查且报价最低的参加评标；报价相同的，由采购人或者采购人委托评标委员会按照下述方法确定一个参加评标的投标人，其他**投标无效**。

☐随机抽取

☐其他方式，具体要求：_____

3.2.3 非政府强制采购的节能产品或环境标志产品，依据品目清单和认证证书实施政府优先采购。优先采购的具体规定（如涉及）详见第四章评标程序、评标方法和评标标准。

4 确定中标候选人名单

4.1 采用综合评分法时，提供相同品牌产品（单一产品或核心产品品牌相同）且通过资格审查、符合性审查的不同投标人参加同一合同项下投标的，按一家投标人计算，评审后得分最高的同品牌投标人获得中标人推荐资格；评审得分相同的，评标委员会按照下述规定确定一个投标人获得中标人推荐资格，其他同品牌投标人不作为中标候选人。

☐随机抽取

☒其他方式，具体要求：投标人评审得分相同的，按投标报价由低向高顺序排列。得分且投标报价相同的，以技术部分得分顺序排列。

4.2 采用综合评分法时，评标结果按评审后得分由高到低顺序排列。得分相同的，按投标报价由低到高顺序排列。得分且投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求，且按照评审因素的量化指标评审得分最高的投标人为排名第一的中标候选人。评分分值计算保留小数点后两位，第三位四舍五入。

4.3 采用最低评标价法时，评标结果按本章 2.4、2.5 调整后的投标报价由低到高顺序排列。投标报价相同的并列。投标文件满足招标文件全部实质性要求且投标报价最低的投标人为排名第一的中标候选人。

4.4 评标委员会要对评分汇总情况进行复核，特别是对排名第一的、报价最低的、投标或响应文件被认定为无效的情形进行重点复核。

4.5 ☒ 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会共（各）推荐__1__名中标候选人。

☐ 评标委员会将根据各投标人的评标排序，依次推荐本项目（各采购包）的中标候选人，起草并签署评标报告。本项目（各采购包）评标委员会推荐所有进入评标排序且符合核心产品（如有）要求的投标人为中标候选人。

5 报告违法行为

5.1 评标委员会在评标过程中发现投标人有行贿、提供虚假材料或者串通等违法行为时，应当及时向财政部门报告。

二、评标标准

评分部分	评分因素	评分标准	分值	分值属性
价格部分（20分）	价格	价格分采用低价优先法计算，即满足招标文件要求且报价最低的报价为评标基准价，其价格分为满分，其他报价人的价格分统一按下列公式计算：报价得分=（评标基准价/报价）×价格权值×100。 此处投标报价指经过报价修正，及因落实政府采购政策进行价格调整后的报价，详见第四章《评标程序、评标方法和评标标准》2.4、2.5及2.6。	20	客观
商务部分（20分）	认证证书	投标人提供有效的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书，职业健康安全管理体系认证证书。 投标人提供合规管理体系认证证书、应急预案管理体系认证证书、信息技术服务管理体系认证证书、能源管理体系认证证书。 每满足上述一项条件，得1分，共7分。 注：须提供有效期内的证书复印件和证书年度监督审核通过的相关证明材料(新办证书不用提供年度监督审核证明)。	7	客观
	类似业绩	投标人在投标截止时间的前三年内做过的已完成或正在服务的医院类似服务项目业绩情况，投标人每提供一个合格的项目业绩，得2分，最高得8分。 注：需提供合同关键页扫描件(包括合同首页及日期页、内容页、金额页、签字盖章页)作为业绩证明材料，否则不予认可。	8	客观
	医疗信息化服务	1. 投标人应承诺使用采购人的后勤一体化管理平台。有承诺，得0.5分，否则得0分。 2. 投标人应承诺在采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理和发展需要时，以自有或采购的信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备（确保可利用常规办公软件进行查询），所涉及费用包含在投标报价中。 有承诺得0.5分，无承诺得0分。 3. 项目采取信息化手段进行管理，包括医废管理、保洁服务作业计划、报修维修工单管理、报表统计分析功能。 每具备一个模块得1分，总计4分。需提供上述模块运行截图。	5	客观
技术部分（60分）	团队人员资质情况	对投标人提供的拟派团队人员配备情况进行综合评价。 1、拟派项目负责人：（3分） （1）本科及以上学历得1分；本科以下学历0分。 （2）中级及以上职称1分；中级以下职称0分。 （3）男年龄不超过60岁、女不超过55岁，具有三年及以上类似物业项目负责人经验，得1分，否则得0分。 注：投标人需提供学历证书及相关证书扫描件或复印件，类似物业项目负责人经验需提供投标单位加盖公章的证明，否则项	16	客观

	目负责人的经验不予认可。 2、拟派部门负责人（4分） （1）综合服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过60岁、女不超过55岁，具有三年以上保洁服务的管理经验，提供学历证书及相关证书扫描件或复印件，保洁服务的管理经验需提供投标单位加盖公章的证明，否则工作经验不予认可。得2分，否则得0分。 （2）综合运维服务部门负责人具有专科及以上学历，男年龄不超过60岁、女不超过55岁，具备电气专业或供热通风与空调工程专业中级或以上专业技术职称和国家法定认可的特种作业操作证（专业为电工作业、焊接与热切割作业之一），具有三年以上类似项目管理经验。提供学历证书及相关证书扫描件或复印件，类似项目管理经验需提供投标单位加盖公章的证明，否则经验不予认可。得2分，否则得0分。 3、对投标人提供的拟派其他技术服务人员资料进行综合评价。以下要求提供的证件必须为国家法定认可的证件。（9分） 注：特种作业操作证，由应急管理系统（各级应急管理局）核发；特种设备作业证，由市场监督管理系统（各级市场监督管理局）核发；从业人员健康合格证明（健康证），由各级卫生健康主管部门及指定体检机构核发。 （1）强弱电系统运维：应提供12个高压电工作业或低压电工作业操作证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证，至少有2个岗位人员具有高处作业证，并提供上述证书扫描件或复印件。 电工作业操作证齐全得1分，否则得0分； 有限空间作业证齐全得1分，否则得0分； 高处作业证齐全得1分，否则得0分。 （2）给排水及蒸汽系统运维：维修工至少有4个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），至少有2个岗位人员具有焊接与热切割作业证，至少有3个岗位人员具有有限空间作业证、管道工证，至少5人的饮用水健康证。并提供上述证书扫描件或复印件。 高空作业证齐全得1分，否则得0分； 焊接作业证齐全得1分，否则得0分； 有限空间作业证、管道工证齐全得1分，否则得0分； 健康证齐全得1分，否则得0分。 （3）医用气体运行人员应提供8个特种设备R1快开门式压力容器操作证，并提供上述证书扫描件或复印件。 R1快开门式压力容器操作证齐全得1分，否则得0分。 （4）其他维修人员至少有2个岗位人员具有高空作业证（高处安装、维护、拆除作业），并提供上述证书扫描件或复印件。 高处作业证齐全得1分，否则得0分。 以上所有证件都需要在有效期内。		
项目人员	项目人员配备方案包含：	6	主观

配备方案	①基础设施维修服务人员配备方案； ②强、弱电系统运维服务人员配备方案； ③给排水系统运维服务人员配备方案； ④医用气体系统运维服务人员配备方案； ⑤物流系统运维服务人员配备方案； ⑥保洁服务人员配备方案； ⑦各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务人员配备方案； ⑧运送服务人员配备方案； ⑨会议服务人员配备方案； ⑩司梯服务人员配备方案； 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上内容每符合一项 0.6 分，部分符合得 0.3 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 6 分。		
人员稳定性方案	人员稳定性方案包括： ①人员招收、招聘来源方案； ②人员稳定性保障措施服务方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 2 分。	2	主观
培训计划、考核	每季度至少开展一次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训。 每季度培训一次以上得 2 分，培训一次得 1 分，不培训不得分，此项最高 2 分	2	客观
整体服务方案	根据本项目物业管理服务特点提出合理的 ①物业管理服务年度管理目标 ②物业管理服务总体实施方案 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 4 分，部分符合得 2 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 8 分。	8	主观
重点难点分析	根据本项目物业管理服务特点提出合理的物业管理重点、难点分析。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，	2	主观

		不符合实际情况或未提供视为不符合。 符合得 2 分，部分符合得 1 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 2 分。		
	现代化管理方案	根据智慧化医院发展要求，在服务范围内为医院提供符合实际需求的科学化、智能化、信息化的现代化管理方案 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 符合得 2 分，部分符合得 1 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 2 分。	2	主观
	医疗废物处理方案	提供医疗废物的处理方案，运用信息化专业软件，实行全过程监控管理模式从而实现闭环管理。制定贴合本项目医疗废弃物的处置流程如：医废管理步骤、运送过程等。 ①信息化全过程监控管理模式方案； ②医疗废弃物的运输流程； ③废品回收方案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。以上每一项，完全符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 3 分。	3	主观
	应急预案	物业服务区域内各级各类应急预案，对突发事件应急预案及相应的措施合理，包括： ①火情火警紧急处理应急预案； ②紧急疏散应急预案； ③停水停电应急预案； ④有限空间救援应急预案； ⑤恶劣天气对应应急预案。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 以上每一项符合得 1 分，部分符合得 0.5 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 5 分。	5	主观
	预防交叉感染控制方案	物业服务区域内做好空气传播性疾病预防与防治，杜绝院内发生交叉感染事故，应制定预防交叉感染控制方案，方案符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。 内容详细，专门针对本项目，符合采购需求和实际情况视为符合；内容属于通用类，非专门针对本项目，部分符合实际情况视为部分符合；内容复制粘贴采购需求，非专门针对本项目，不符合实际情况或未提供视为不符合。 符合得 4 分，部分符合得 2 分，不符合不得分（完全摘抄招标	4	主观

		文件需求视为部分符合），此项最高 4 分。		
	安全管理保障方案	在满足医院各科室使用要求的前提下，物业服务区域内包含的 ①综合运维服务 ②综合服务（含各动力系统运维、保洁、垃圾清运、运送等） 应提供安全管理保障方案。投标人提供的安全管理保障方案完整详细、合理可行、有针对性、有利于项目实施视为符合要求。以上每一项符合得 3 分，部分符合得 1 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合），此项最高 6 分。	6	主观
	节能减排方案	在满足医院科室使用需求的前提下，配合医院做好相应节能工作，针对服务范围内各类用能系统提出的节能减排（包括水、电、汽、基础设施保温等）方案及具体措施符合医院实际，合理可行，有针对性视为符合要求。 符合得 4 分，部分符合得 2 分，不符合不得分（完全摘抄招标文件需求视为部分符合）。	4	主观

第五章 采购需求

一、采购标的

1. 采购标的（货物需求一览表或简要服务内容及数量）

首都医科大学附属北京友谊医院通州院区综合物业服务项目。服务内容为北京友谊医院通州院区内的综合物业服务，包括综合运维服务、综合服务、信息化服务等，服务期 3 年。总预算金额 77,204,289.78 元/3 年。

2. 项目背景/项目概述

首都医科大学附属北京友谊医院始建于 1952 年，原名为北京苏联红十字医院，是新中国成立后，由党和政府建立的第一所大型综合性医院。是北京市市属医院，是集医疗、教学、科研、预防为一体的三级甲等医院，是首都医科大学第二临床医学院，也是北京市医疗保险 A 类定点医疗机构。

通州院区位于北京市通州区潞苑东路 101 号院（含副中心门诊部），现阶段日门诊量 3500 人次左右，编制床位 1000 张，已开诊 840 床左右，后期逐步增加床位。主要建筑为住院楼、门诊楼、急诊医技楼、医疗保健楼、综合楼、感染楼、副中心门诊部等。总建筑面积约 21 万平方米。

二、商务要求

1. 交付（实施）的时间（期限）和地点（范围）

时间：本项目服务期三年，合同逐年续签。续约以中标人通过采购人阶段性综合考核为前提：服务满 10 个月时，采购人根据中标人该年度整体服务表现进行考核，合格后续签次年合同；服务满 22 个月时，采购人根据中标人此前累计服务表现进行考核，合格后续签第三年合同。两次考核按序进行，任一次不达标即不再续约，累计续约不超过两次。

地点：北京市通州区潞苑东路 101 号院（含副中心门诊部）。

2. 付款条件（进度和方式）

以每两月为一个支付周期。根据中标人实际完成工作，经采购人每两月验收合格，在中标人开具等额增值税专用发票后，采购人即向中标人以对公汇款的方式支付当期服务费（按采购人实际开诊及中标人配置情况进行费用结算）。

三、技术要求

1. 基本要求

1.1 采购标的需实现的功能或者目标

提供物业公司管理制度、培训方案、应急预案等完善体系，以及对应感控及保障方案完善的管理体系、培训方案。服从各项要求，台账清晰，严格执行各项制度，符合安全管理规定，确保不出重大责任问题。以保障医疗运行安全、提升就医与办公环境、支撑诊疗服务高效开展为核心，实现院感防控达标、设备稳定运行、服务响应及时、患者与医护满意度提升的总体目标，为医院提供合规、专业、高效、精细化的综合物业保障服务，确保医院诊疗秩序与运营管理平稳有序。

1.2 需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

1.2.1 《物业管理条例》中华人民共和国国务院令第 379 号

1.2.2 《北京市物业管理条例》（2024 修正）

1.2.3 国家标准《二次供水设施卫生规范》GB17051-1997

1.2.4 国家标准《空调通风系统运行管理标准》GB50365-2019

1.2.5 国家标准《生活垃圾分类标志》GB/T 19095-2019

1.2.6 国家标准《工业锅炉水质》GB/T1576-2018

1.2.7 节能管理

《中华人民共和国节约能源法》

《公共机构节能条例》

《北京市实施〈中华人民共和国节约能源法〉办法》

《北京市公共机构节约能源资源工作规范》（京机管发〔2022〕17 号）

《北京市党政机关、国有企事业单位办公建筑外观照明强化节能导则（试行）》
（京发改〔2022〕88 号）

《北京市公共场所室内温度控制导则（试行）》（京发改〔2022〕1673 号）

北京市地方标准《公共建筑空调制冷系统节能运行管理技术规程》
（DB11/T1130—2014）

北京市地方标准《电梯节能监测》（DB11/T1161—2015）

北京市地方标准《公共建筑室内照明系统节能监测》（DB11/T1854—2021）

北京市地方标准《城市道路照明设施运行维护规范》（DB11/T1876—2021）

北京市地方标准《高等学校能源消耗定额》（DB11/T1267—2021）

北京市地方标准《体育场馆能源消耗定额》（DB11/T1296—2021）

北京市地方标准《博物馆与科技馆能源消耗定额》（DB11/T1957—2022）

北京市地方标准《党政机关能源消耗定额》(DB11/T1958—2022)

北京市地方标准《小学能源消耗定额》(DB11/T1984—2022)

北京市地方标准《幼儿园能源消耗定额》(DB11/T1985—2022)

北京市地方标准《中学能源消耗定额》(DB11/T1986—2022)

团体标准《北京市公立医院能源资源消耗定额》(T/NAHIEM55—2022)

北京市地方标准《文化场馆能源消耗定额》(DB11/T1268—2023)

北京市地方标准《公共机构能源资源消费统计管理规范》(DB11/T2223—2024)

北京市地方标准《能源计量器具配备和管理规范机关》(DB11/T2344—2024)

1.2.8 节水管理

《中华人民共和国水法》

《节约用水条例》

《公共机构节约用水管理办法》(国管节能〔2024〕274号)

《北京市节水条例》

《公共机构节水管理规范》

北京市地方标准《公共建筑给水排水系统节能运行管理技术规程》
(DB11/T1248—2015)

北京市地方标准《用水定额 第28部分:机关》(DB11/T1764.28—2021)

北京市地方标准《用水定额 第37部分:博物馆》(DB11/T1764.37—2021)

北京市地方标准《用水定额 第26部分:学校》(DB11/T1764.26—2022)

北京市地方标准《用水定额 第27部分:医院》(DB11/T1764.27—2022)

北京市地方标准《用水定额 第38部分:体育场馆》(DB11/T1764.38—2023)

1.2.9 反食品浪费

《中华人民共和国反食品浪费法》

《北京市反食品浪费规定》

《关于坚决制止餐饮浪费行为的通知》(京机管发〔2020〕20号)

《关于深入推进“光盘行动”的工作意见》(京机管发〔2020〕21号)

《关于印发〈北京市机关食堂反食品浪费工作成效评估和通报制度实施方案〉的通知》(京机管发〔2023〕45号)

《关于印发〈机关食堂制止餐饮浪费 践行“光盘行动”指引〉的通知》

北京市地方标准《机关食堂反食品浪费管理规范》(DB11/T2343—2024)

1.2.10 生活垃圾分类

《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》

《北京市生活垃圾管理条例》（2020 年修订）

《关于印发〈北京市党政机关生活垃圾分类工作实施方案〉的通知》（京机管发〔2020〕1 号）

《关于党政机关带头落实塑料污染治理工作的通知》（京机管发〔2021〕1 号）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输节能规范》（DB11/T1694—2019）

北京市地方标准《餐厨垃圾源头减量操作要求》（DB11/T2033—2022）

北京市地方标准《生活垃圾收集运输管理规范》（DB11/T354—2023）

《北京市可回收物指导目录》

2. 服务内容及要求/货物技术要求

第一章 项目概况

一、服务内容

（一）综合运维服务

1. 基础设施维修服务；
2. 强、弱电系统运维服务（不含网络相关事宜）；
3. 给排水系统运维服务（不含生活热水、不含污水处理站、不含化粪池）；
4. 医用气体系统运维服务；
5. 物流系统运维服务。

综合运维服务部应在医院管理部门（总务处）的管理和调度下承担（包含以下工程运维服务内容：负责首都医科大学附属北京友谊医院通州院区的综合运行、维修服务。包括：基础设施维修服务，强、弱电系统运维服务，给排水系统运维服务（不含污水处理站，不含热水，不含化粪池），医用气体系统运维服务、物流系统运维服务等；承担应急抢险、零星搬家工作；配合第三方施工和维保单位工作。

（二）综合服务

1. 保洁服务；
2. 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务；
3. 运送服务；
4. 会议服务；

5. 司梯服务；

（三）信息化服务要求

投标人应承诺优先使用采购人提供的后勤一体化管理平台开展上述综合维修服务、综合服务等，并遵从采购人的相关管理要求。采购人的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理需要时，投标人应以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传送到采购人的后勤一体化管理平台数据库或存储设备，确保可利用常规办公软件进行查询，所涉及费用包含在投标报价中。

二、采购人承担部分

（一）化粪池清掏费、年度二次供水水箱清洗及水质检测费，垃圾清运费，消杀费，紫外线灯具及配件采购费；轮椅、病床、医用气体等非办公家具配件采购费；

（二）公共卫生间卫生纸，公共区域桶装水；

（三）新增小型制作、安装的材料；新增设施或科室整体更换设施的材料；

（四）提供必要的办公、功能场地；

（五）医院各项设备设施的厂家维保、年检、检测费用；

（六）新增、新建区域及装修改造的开荒费用。

三、中标人承担部分

（一）综合运维服务系统各专业相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器等；

（二）综合服务系统各专业所需的劳动保护用品、安全防护用具、设备、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）；

（三）综合运维服务所涉及的材料费：单件单批次材料费（维修配件、耗材等）在¥1000 元（不含）以下的由中标人承担（所用品牌须由采购人认可），中标人在投标文件中提供材料清单（未在清单中的材料，按采购人询价价格执行）。所有服务所需工具均由中标人承担；

（四）其他遇特殊情况，采购人与中标人协商解决。

以上各项，中标人应提供符合国家质量标准、环保标准、节能标准的合格全新产品，并应有相关产品资质、合格证等证明文件备案。

四、人员要求

（一）中标人应根据实际开诊情况及需求配置相应人员；

（二）中标人在合同签订时，应提供与投标文件中拟投入人员相符合的管理人员及持证的技术人员的信息档案（此项为合同附件之一）；

（三）项目负责人应具备物业管理资格证或从事相关管理工作 3 年以上及类似工作经历，男年龄不超过 60 岁、女不超过 55 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（四）部门负责人应具备本部门三年以上类似工作经历（工程技术部门负责人应持有相关职业资格等级证或特种作业操作证），男年龄不超过 60 岁、女不超过 55 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（五）各部门班组责任人，男年龄不超过 60 岁、女不超过 55 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

（六）应按职责、工种配备符合各岗位要求的服务人员及管理人员。专业技术人员应经过行业安全培训、考核，取得与之岗位相符的、有效的资格证书，包括《中华人民共和国特种作业操作证》、《有限空间作业监护证》及其他完成该岗位工作的必要证书；

（七）工作人员应符合国家用工管理规定，身体健康，身份清晰，证件齐全，无犯罪记录。所有工作人员应统一着装并配备符合规范要求的个人防护用品；

（八）管理人员及持证的技术人员发生入职、离职、借调、调离等人员变动情况时，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（九）管理人员及持证的技术人员在本项目内的升职、降职、岗位的调整，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行；

（十）具有以下情形给医院造成不良影响或经济损失的，医院管理部门有权更换相关责任人：

- 1.造成重大事故的；
- 2.造成重大经济损失的；
- 3.不配合医院管理部门工作的；
- 4.不服从医院管理部门管理的；
- 5.半年内被投诉 3 次以上未整改的；
- 6.因业务能力不足或消极怠工的。
- 7.其他不符合医院要求的。

五、岗位数量需求表

序号	服务内容	岗位配置数(个)	备注
1	管理	2	
2	综合运维服务	62	基础设施、给排水（冷水）、强弱电、医用气体、物流系统运维
3	保洁服务	292	
4	各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务	10	
5	运送服务	5	
6	会议服务	4	
7	司梯服务	21.5	
8	消防中控室	13	
合 计		409.5	

其中，综合运维服务项目需填写细化表，明确各专业岗位人数：

服务内容		岗位配置数 (个)	小计 (个)	说明
综合运维 服务	基础设施维修	12	62	
	强、弱电系统运维	12		
	给排水维修（冷水）	8		
	液氧站值守	10		每班 2 人，4 班 3 运转
	物流系统 (轨道、气动)	3		每班 1 人，4 班 3 运转
	多功能厅多媒体管理	0		
	气体末端巡视维修	0		

	变配电室值守巡视	17		值班 8 人，巡视 8 人， 班长 1 人
--	----------	----	--	--------------------------

六、考核标准

（一）各考核表满分均为 100 分，合同期内每月考核一次，每次考核得分为 90（含）分以上，视为考核合格，全额支付本系统服务费；

（二）各考核分值在 85（含）-90（不含）分，扣本系统当月服务费百分之一；

（三）各考核分值在 80（含）-85（不含）分，扣本系统当月服务费百分之二；

（四）各考核分值在 75（含）-80（不含）分，扣本系统当月服务费百分之三；

（五）各考核分值低于 75（不含）分，扣本系统当月服务费百分之五。

第二章 综合运维服务

一、基础设施维修服务

（一）基本要求

1. 人员要求

1.1 按国家规定招聘使用人员；

1.2 热爱本职工作，有较强的工作责任心，无犯罪记录；

1.3 身体健康，无不良嗜好；

1.4 本项目涉及各工种相关作业需持有与之相关有效证件上岗（包括有限空间监护作业证、高空作业证等）；

1.5 必须配备电工、木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工，以上各工种不少于 1 人。

2. 制度管理（包含以下内容）

2.1 相关人员岗位职责；

2.2 相关设备管理制度；

2.3 消防安全管理制度；

2.4 设备保养制度；

2.5 交接班及报检制度；

2.6 巡视检查制度；

2.7 培训考核制度；

2.8 技术档案管理制度。

3. 档案管理

应建立健全各项运行档案，全面反映基础设施运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、维修档案，所有记录应内容真实完整。包括下列档案：

3.1 所有档案资料应保存 ≥ 3 年；

3.2 管理性档案

3.2.1 基础设施维修、维护保养管理；

3.2.2 原材料出入库管理；

3.2.3 人员培训；

3.2.4 消防培训；

3.2.5 安全管理；

3.2.6 应急管理。

3.3 维修档案

3.3.1 值班记录；

3.3.2 基础设施运行巡检记录；

3.3.3 基础设施安全检查记录；

3.3.4 安全隐患及缺陷记录；

3.3.5 报修服务记录；

3.3.6 事故记录；

3.3.7 维修保养记录；

3.3.8 应急预案演练记录；

3.3.9 安全培训考核记录。

4. 应急预案管理

应根据医院基础设施工作的要求，建立健全基础设施各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

4.1 制定“跑、冒、滴、漏”应急预案；

4.2 制定防汛应急预案；

4.3 制定消防应急预案；

4.4 应急预案每半年至少演练1次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1. 服务范围（包含以下内容）

负责首都医科大学附属北京友谊医院通州院区基础设施的运行维护、维修、日常巡检等；负责后勤综合维修服务中电工、水工、木工及基建技工等的综合维修（水电、医用气体、电气焊、氩弧焊、门窗、办公家具、候诊椅、非电动性医用床、锁具、土木、泥瓦、油漆等）等工作；积极配合抢险工作；（零星小型搬家、配合施工方、维保方进行维修施工及验收等）工作任务。必须配备工种：电工、木工、水工、瓦工、电焊工、油漆工。

2. 服务内容（包含以下内容）

2.1 木工服务

2.1.1 办公家具维修，门锁、锁芯更换；

2.1.2 门窗（不含专业设备门及电动门）、吊顶日常维修；

2.1.3 每月定期对全院公共区域家具、门窗、玻璃等进行巡检并做好记录；

2.1.4 会使用电动工具设备、气动工具制作简单的木台及格柜等，做好维修工作台账，每月负责分析统计上报；

2.1.5 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。

2.2 电焊工服务

2.2.1 完成医院一般性金属设施维修、制作、安装工作（须持有国家认可的焊工特种作业操作证；焊接铸铁件、铁件、不锈钢件）。电焊机由投标人提供；

2.2.2 按时完成各类计划性、应急性维修工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.3 土建技工服务

2.3.1 完成医院地面、墙壁及屋顶的修缮工作。具备贴墙地砖、地面找平、抹灰、刮腻子、墙面开孔、地面破碎修复等技能；

2.2.2 配合其他技工完成医院病区、科室的一般性修缮、简单的改造工作；

2.2.3 会熟练使用电动工具设备、气动工具完成维修工作；

2.2.4 服从医院统一安排，按时完成各类计划性、应急性工作。做好维修工作台账，每月负责分析统计上报。

2.4 水工服务

2.4.1 熟悉医院内的供水，各个阀门的位置、状态，设施设备技术性能及实际操作

2.2.2 完成供水泵站的巡视和维护工作；

-
- 2.2.3 做好日常巡检工作，发现“跑、冒、滴、漏”现象及时上报，并妥善解决；
- 2.2.4 负责水表等表计的抄录和量耗分析，对医院用水等做能耗分析，杜绝用能浪费及不合理现象；
- 2.2.5 要严格按照操作规程完成相应维修工作，一旦发现违反规定的个人或行为，要及时制止，应积极做好节约用水和安全用水的宣传教育工作。
3. 服务要求（包含以下内容）
- 3.1 实行首问负责制，坚决杜绝推诿、扯皮现象的发生；
- 3.2 维修人员应熟练掌握各种基本操作技能，严守操作规程，保证安全作业；
- 3.3 接到报修通知，15 分钟内必须赶到维修现场并开始工作，如系抢救急需或抢修任务，应加班加点，保证及时完成维修任务；
- 3.4 坚持 24 小时值班制度，值班人员承担应急维修工作，保证医院水、电、气等机电设备和路面管沟(井)的及时维修；
- 3.5 严格值班要求，值班人员对急需的维修事项，要随叫随到，如不属本专业承担范围，做到不推诿，应积极协助联系有关部门，若遇疑难问题，应及时上报有关领导组织抢修；
- 3.6 要严格执行国家相关规程，对不按规程进行维修，造成事故者，根据情节给予处理；
- 3.7 认真执行定期巡检制度，对查出的问题应该做到有记录、有落实、有回访；
- 3.8 严格执行定期巡回检查制度，维护水、电、气、路面、管沟(井)的畅通，杜绝跑、冒、滴、漏现象发生，对大型的设备维修、房屋设施修缮应建立维修档案；
- 3.9 维修材料设专人管理，材料的消耗和出、入均须签字登记，严格管理程序，做到账、物相符，入、出相符，严禁浪费，厉行节约，做到物尽其用，降低维修成本；
- 3.10 遵守劳动纪律，严格考勤制度，不旷工、不迟到、不早退、不脱岗，上班期间不做与工作无关的事情；严禁工作时间酗酒、打扑克等；
- 3.11 满意度调查大于或等于 95%。
- 3.12 其他要求
- 3.12.1 日常巡检按规定对所辖区域设备运行状态进行巡视检查，确保安全可靠，按规定填写巡检记录；
- 3.12.2 按照工作计划完成常态巡检、保养、检测工作；
- 3.12.3 根据一站式报修流程，接到报修及时到场维修处理；

-
- 3.12.4 工单维修完成后，清理现场，恢复初始状态；
 - 3.12.5 工单完成，填写用料，点完工；
 - 3.12.6 保持所辖区域的机房和设备清洁卫生；
 - 3.12.7 记录当天重点工作、未完成工作，与下一班值班人员进行详细交接；
 - 3.12.8 每月汇总一站式维修工单，装订后送一站式存档；
 - 3.12.9 时效性：小修（一站式接单），当接到报修单子，15 分钟内到现场，20 分钟内完成，现场清理干净；
 - 3.12.10 中修（更换配件，加装设备），当接到单子 15 分钟内到场，1 小时内完成，现场清理干净；
 - 3.12.11 大修（管道类）管线漏水，墙面渗水，接到报修 15 分钟内到场，原则上一周内完成，难以解决或处理困难的，征求上级意见，另行确定时间；
 - 3.12.12 突发性工作（跑、冒、滴、漏）发现后第一时间及时到场，一般故障 2 小时内完成，难以处理的 24 小时完成，现场清理干净；
 - 3.12.13 临时性工作（制作类）材料采购、准备、制作，按甲方要求时限完成。

（三）基础设施维修服务考核表（后附）

二、强、弱电系统运维服务

（一）基本要求

- 1. 人员要求
 - 1.1 应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业运行、维修人员；
 - 1.2 运行、维修人员应经过安全培训和技术培训并考核合格的，持有效证件上岗并在工作区域上墙公示；
 - 1.3 运行、维修人员应熟悉相关规章制度，掌握强、弱电系统的工作原理和特点；具备相关的工作技能；掌握设备的操作方法、故障特征、原因、预防措施及处理方法；
 - 1.4 运行人员应熟悉强、弱电系统范围，熟悉设备、设施工况、性能，管线走向及控制区域等情况；
 - 1.5 运行人员应正确维护和操作设备，按照制度进行节能、环保、高质量运行工作。维修人员应具备较强的维修能力，能熟练、安全地进行强、弱电系统维修工作；
 - 1.6 运行、维修人员应执行相关安全管理制度，拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；
 - 1.7 运行、维修人员应能正确使用各种防护用具和消防器材；

1.8 新入职运行、维修人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2. 制度管理

应按照法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院强、弱电系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括下列管理制度：

- 2.1 强、弱电系统各运维岗位责任制度；
- 2.2 强、弱电系统运维值班、交接班制度；
- 2.3 强、弱电系统安全生产管理制度；
- 2.4 强、弱电系统运维人员教育与培训、考核制度；
- 2.5 强、弱电系统隐患排查上报制度；
- 2.6 强、弱电系统设备设施巡视检查制度；
- 2.7 强、弱电系统运行统计分析制度；
- 2.8 强、弱电系统运维操作规程；
- 2.9 强、弱电系统高危作业制度；
- 2.10 强、弱电系统维修保养制度；
- 2.11 强、弱电系统运行档案资料管理制度；
- 2.12 强、弱电系统防护与安全工具管理制度；
- 2.13 强、弱电系统备品备件管理制度；
- 2.14 强、弱电系统设备档案管理制度；
- 2.15 强、弱电系统设备缺陷管理制度；
- 2.16 强、弱电系统设备定期检验、试验制度；
- 2.17 强、弱电系统设备验收、交接制度；
- 2.18 强、弱电系统应急预案；
- 2.19 强、弱电系统应急处置流程；
- 2.20 强、弱电系统应急抢险设备物资管理制度；
- 2.21 强、弱电系统智能化管理制度；
- 2.22 强、弱电系统接入审批管理制度；
- 2.23 强、弱电系统事故处理分析报告制度；
- 2.24 强、弱电系统节能管理办法；
- 2.25 强、弱电系统报修管理制度；

2.26 工作票、操作票制度。

3. 档案管理

应建立健全系统各项运行档案，全面反映强、弱电系统运行、维修基本情况和安全管理情况。档案分为三类，管理性档案、技术性档案、运维档案，所有记录应内容真实完整。包括下列档案。

3.1 管理性档案与技术性档案应与在用强、弱电系统同期保存。强、弱电系统设备更新（废止）后原技术性档案应继续保存 ≥ 3 年，原管理性档案保存 ≥ 3 年；

3.2 所有运维档案应保存 ≥ 3 年；

3.3 管理性档案

3.3.1 设备维修、维护保养管理；

3.3.2 配件及耗材使用管理；

3.3.3 工作票/操作票管理；

3.3.4 人员培训；

3.3.5 安全管理；

3.3.6 应急管理；

3.3.7 供应商管理；

3.3.8 备品备件管理。

3.4 技术性档案

3.4.1 设备技术文件；

3.4.2 安装技术文件；

3.4.3 变配电站（室）平面分布图；

3.4.4 配电线路平面分布图；

3.4.5 配电系统图；

3.4.6 一次、二次接线图；

3.4.7 建筑电气照明区动力图；

3.4.8 主要材料与设备的使用说明书；

3.4.9 出厂合格证及检（试）验报告。

3.5 运维档案

3.5.1 值班记录；

3.5.2 设备运行巡检记录；

-
- 3.5.3 安全检查记录;
 - 3.5.4 设备定期检验和定期自行检查记录;
 - 3.5.5 设备缺陷记录;
 - 3.5.6 设备运行性故障和事故记录;
 - 3.5.7 设备维修保养记录;
 - 3.5.8 设备改造技术资料;
 - 3.5.9 应急预案演练记录;
 - 3.5.10 安全培训考核记录;
 - 3.5.11 报修服务记录;
 - 3.5.12 应急抢险设备物资台账及定期检查记录。

4. 应急预案及应急处置预案

应根据医院强、弱电系统运行的要求，建立健全强、弱电系统各项突发事件应急预案及处置流程，并根据相关要求和演练总结及时修订。

- 4.1 强、弱电系统应急预案应包括下列内容：
 - 4.1.1 应急组织及其构成，指挥协调机构;
 - 4.1.2 应急物资的准备和存放地点，电力设备备品储备的详细说明;
 - 4.1.3 应急现场的负责人、组成人员及各自的职责;
 - 4.1.4 通讯联络、应急处理流程;
 - 4.1.5 安全防护和人员的组织，调度和保障措施。
- 4.2 强、弱电系统应急处置预案应包括下列内容：
 - 4.2.1 事件的报告程序和预案启动程序;
 - 4.2.2 应急处置采取的行动;
 - 4.2.3 与其他人员或部门联系办法和程序，包括：
 - 4.2.3.1 紧急情况的性质;
 - 4.2.3.2 紧急情况可能持续的时间;
 - 4.2.3.3 采取的补救行动;
 - 4.2.3.4 联系人通讯录及联系顺序;
 - 4.2.3.5 与使用部门联系人的情况联系。
 - 4.2.4 核磁、CT、电话交换机等重点设备的保障措施
 - 4.2.5 呼叫供应商;

4.2.6 应急事件的详细记录。

4.3 强、弱电系统应急预案、应急处置预案应至少预设以下几种情况：

4.3.1 0.4KV 母线故障；

4.3.2 0.4KV 电缆故障；

4.3.3 0.4KV 插接箱故障；

4.3.4 0.4KV 出线回路故障；

4.3.5 UPS、EPS 故障；

4.3.6 发电机故障；

4.3.7 电力监测系统故障；

4.3.8 电话配线系统故障；

4.3.9 电视系统故障；

4.3.10 会议系统故障。

4.4 应急预案每半年至少演练 1 次，演练结束后应进行总结，并做好记录，发现问题应及时改进。

（二）服务需求

1. 服务范围

1.1 通州院区强电系统自 3 座配电室出线线缆压接端子（不含断路器）至末端供电设备（插座、灯具、发电机等）的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.2 通州院区会议、灯光系统的全部设备、设施、管线的运行、维修服务；

1.3 通州院区强电零星布线、小型加装、改造服务。

2. 服务内容

2.1 负责服务范围内所有设备、设施、管线的运行管理、巡检、日常维护、维修；

2.2 执行安全运行的各项制度，保障强、弱电系统安全、稳定、高效运行；

2.3 制定、落实年度维保计划、方案，保持所辖区域的环境和设备清洁卫生；

2.4 落实定期维护保养计划，监督第三方单位落实定期维保工作；

2.5 记录各类维修保养过程，书面配以图像（视频）交医院管理部门备案；

2.6 配合采购人完成配电室设备、工器具定期预防性试验；

2.7 建立并完善相关设备台账；

2.8 配合完成采购人安排的其他工作。

3. 服务要求

-
- 3.1 提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求；
- 3.2 应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案，年度工作计划包括以下几点：
- 3.2.1 制定定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；
- 3.2.2 制定大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；
- 3.3 根据工作计划，及时完成巡检、保养、维护、维修工作。每月 1 日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；
- 3.4 配备符合要求的运行人员，证件齐全有效，与各类制度一并上墙公示；所有人员须符合按规范要求；上岗期间应穿全棉长袖工作服和绝缘鞋，配备符合规范要求的个人安全防护用品；并在区域内设置完整、清晰、明确的警示标识（安全、消防等）；
- 3.5 每月应提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可才可执行；
- 3.6 运行维护人员应熟练掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态等信息；应熟悉应急预案、应急处置预案内容，具备故障判断和按处置流程处理的能力，掌握触电急救和心肺复苏方法；
- 3.7 爱护区域内的设备、设施、消防器材等。站房、小室环境应明亮、整洁，通道畅通，无杂物、灰尘，防小动物设施完好，无可燃、易爆等物，保持室内温度、湿度正常。建筑结构无严重缺损，墙面无渗雨、剥落现象，门窗及防护网清洁完好。照明开关、灯具等完好，地面绝缘胶垫完好，安全警戒线清楚醒目；
- 3.8 每日巡检全院各强电间内照明配电柜、动力配电柜、医疗设备配电柜、应急照明柜、UPS、EPS；每周巡视全院各配电箱柜；每月进行应急发电机启动实验；每季度清检全院配电箱柜；做好相关记录；
- 3.9 每周完成一次紫外线消毒灯的表面消毒工作；
- 3.10 每月完成通州院区各站房、箱柜的电气设备、线路测温工作，每月提交巡检报告；
- 3.11 每日巡检电话机房、会议系统控制间；每周巡视会议设备及线路；
- 3.12 应按照相应的标准对强、弱电系统的仪器、仪表、设备等进行定期检测并记录结果；
- 3.13 强、弱电系统设备整体运行情况检查：确认设备工作状态是否正常，观察面板仪表及信号信息是否正常，有无异常声响，有无异常气味，操作电源有无异常等。

设备外观检查：连接点有无过热变色，绝缘有无裂纹、明显老化，运行温度是否正常，有无闪络放电痕迹，操作机构有无异常，控制及操作系统安全可靠，不带故障运行；

3.14 强、弱电系统管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用；

3.15 积极配合并监督第三方单位、维修服务中心的试验、维护、维修工作并做好记录；

3.16 发现设备缺陷运行，应第一时间上报并及时处理消除隐患，不能处理的应及时报修，做好记录；

3.17 必须遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等。

（三）强、弱电系统运维服务考核表（后附）

三、给排水系统运维服务

（一）基本要求

1. 人员要求

1.1 应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员；

1.2 应配置 1 名以上的焊工，以满足各类管道与设备的运行、维修与维护；

1.3 工作人员应掌握各楼宇的建筑构造图和各专业图纸，熟悉服务范围内的设备、设施性能，各管线、管路走向，供回水阀门位置及控制范围等系统运行情况；

1.4 专业技术人员应持特种作业操作证（在有效期内）上岗，并按工作区域和专业类别上墙公示；

1.5 二次供水运行人员应取得健康证（在有效期内），并按工作区域上墙公示；

1.6 新入职人员应完成各项培训，考核合格后方可上岗。

2. 制度管理

应按照相关法规和医疗卫生机构行业规范，结合本医院给排水系统及其设施设备特点，建立健全系统各项管理制度，并根据相关要求及时更新和增补和修订，各项制度应报医院管理部门备案。包括下列管理制度：

2.1 应制定节能降耗管理办法，执行医院节能降耗管理目标；

2.2 应有给排水系统管理和运行操作规章制度；

2.3 应有给排水系统各工作岗位责任制度；

2.4 应有给排水系统值班、交接班制度；

-
- 2.5 应有给排水系统人员备勤制度；
 - 2.6 应有给排水系统应急管理制度；
 - 2.7 应有给排水系统突发事件应急管理制度；
 - 2.8 应有给排水系统安全生产管理制度；
 - 2.9 应有给排水系统涉水产品、消毒产品索证制度；
 - 2.10 应有给排水系统作业人员教育与培训制度；
 - 2.11 应有给排水系统机（泵）房管理制度；
 - 2.12 应有给排水系统机（泵）房外来人员管理制度；
 - 2.13 应有给排水系统机（泵）房消防管理制度；
 - 2.14 应有给排水系统机（泵）房动火管理制度；
 - 2.15 应有给排水系统设备档案管理制度；
 - 2.16 应有给排水系统设备隐患台账制度；
 - 2.17 应有给排水系统高危（有限空间）作业管理制度；
 - 2.18 应有给排水系统设施设备巡视检查制度；
 - 2.19 应有给排水系统设施设备维修保养制度；
 - 2.20 应有给排水系统压力容器定期检查管理制度；
 - 2.21 应有给排水系统仪器仪表定期检查制度；
 - 2.22 应有给排水系统安全装置定期检查管理制度；
 - 2.23 应有给排水系统防护用品管理制度；
 - 2.24 应有给排水系统工器具与安全工具管理制度；
 - 2.25 应有给排水系统储备零部件管理制度；
 - 2.26 应有给排水系统水质检测管理制度；
 - 2.27 应有给排水系统应急抢险设备物资管理制度；
 - 2.28 应有二次供水系统，包括下列制度：
 - 2.28.1 二次供水站房管理制度；
 - 2.28.2 二次供水站房动火管理制度；
 - 2.28.3 二次供水站房防火安全管理制度；
 - 2.28.4 二次供水卫生安全运行管理制度；
 - 2.28.5 二次供水水质检测管理制度；
 - 2.28.6 二次供水设备巡检制度；

-
- 2. 28. 7 二次供水设备运行操作规程；
 - 2. 28. 8 二次供水压力容器定期检查管理制度；
 - 2. 28. 9 二次供水仪器仪表定期检查制度；
 - 2. 28. 10 二次供水安全装置定期检查管理制度；
 - 2. 28. 11 二次供水事故隐患排查制度；
 - 2. 28. 12 二次供水事故处理分析报告制度；
 - 2. 28. 13 二次供水清洗消毒制度；
 - 2. 28. 14 二次供水设备维修保养制度；
 - 2. 28. 15 二次供水交接班管理制度；
 - 2. 28. 16 二次供水岗位教育与培训制度；
 - 2. 28. 17 二次供水人员防护制度；
 - 2. 28. 18 二次供水人员健康管理制度；
 - 2. 28. 19 二次供水人员预防性健康体检制度及体检不合格调离制度；
 - 2. 28. 20 二次供水人员站房外来人员管理制度。

3. 档案管理

应建立健全系统各项运行档案，所有记录应真实完整。纸质版应妥善保存至前三年（逐年替换），电子(影印)版应定期交医院管理部门。包括下列档案：

- 3. 1 应有给排水系统各项报修服务记录；
- 3. 2 应有给排水系统值班记录和交接班记录；
- 3. 3 应有给排水系统机（泵）房外来人员进出登记记录；
- 3. 4 应有给排水系统各项设施设备运行（工作日志）记录；
- 3. 5 应有给排水系统各项设备和系统部件的维修和更换情况记录；
- 3. 6 应有给排水系统各项巡回检查记录；
- 3. 7 应有给排水系统各项系统运行总结和分析资料；
- 3. 8 应有给排水系统设施设备安全隐患台账记录；
- 3. 9 应有给排水系统各项运行事故分析处理记录；
- 3. 10 应有给排水系统各项维护保养记录；
- 3. 11 应有给排水系统各项能源消耗和分析记录；

3. 12 应有给排水系统各项设施设备两级台账；一级设备台账包含子系统、设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态等

信息；二级设备台账包括构成设备的主要部件的基本信息，如品牌、型号、主要性能参数等；

3.13 应有给排水系统各类特种仪表、安全装置台账；包含设备名称、所处位置、服务区域、品牌、型号、主要性能参数、投入使用日期、设备状态、年检有效期等信息；

3.14 应有给排水系统第三方维保单位设备设施维保记录；

3.15 应有给排水系统应急抢险设备物资定期检查记录；

3.16 应有给排水系统（含火灾、急救、有限空间、水质污染等）和专业技能（含水质要求、给排水系统设备等）以及各类应急预案的定期培训与考核，培训与考核记录内容完整；

3.17 应有二次供水系统，包括下列档案：

3.17.1 二次供水岗位值班、交接班记录；

3.17.2 二次供水岗位教育与培训记录；

3.17.3 二次供水人员健康管理台账；

3.17.4 二次供水设备档案；

3.17.5 二次供水设备隐患管理台账；

3.17.6 二次供水设备运行记录；

3.17.7 二次供水设备巡检记录；

3.17.8 二次供水设备清洗消毒记录；

3.17.9 二次供水设备维修保养记录；

3.17.10 二次供水压力容器定期检查检验记录；

3.17.11 二次供水安全装置定期检查检验记录；

3.17.12 二次供水仪表定期检查检验记录；

3.17.13 二次供水水质检测记录；

3.17.14 二次供水第三方维保单位设备设施维保记录；

3.17.15 二次供水设备和系统部件的维修和更换情况记录；

3.17.16 二次供水站房外来人员进出登记记录。

4. 应急预案管理

应针对医疗行业和医院给排水系统运行的要求，建立健全系统各项突发事件应急处置预案，并根据相关要求制定应急演练计划及演练完成的评估总结，包括下列应急

预案：

- 4.1 应有给排水系统停电事故应急预案；
- 4.2 应有给排水系统（站房）火灾事故应急预案；
- 4.3 应有给排水系统水质污染事故应急预案；
- 4.4 应有给排水系统外网停水事故应急预案；
- 4.5 应有给排水系统设备故障事故停水应急预案；
- 4.6 应有给排水系统跑水（爆管抢修）事故应急预案；
- 4.7. 应根据各项应急预案分别制定应急演练计划，每年分别至少完成 1 次各项演练，详细记录演练过程，并对演练效果进行评估总结，持续改进。

（二）服务需求

1. 服务范围

1.1 自来水给水系统：负责自自来水公司计费总表（分界点）以后至院区各用水末端设施设备的全面服务；

1.2 尾水系统运行维护；

1.3 雨污水排水系统：负责通州院区室内外设施设备的全面服务（不含污水处理站及化粪池清掏）。

2. 服务内容

2.1 室内外自来水给水全系统明暗敷设管道设施设备等用水器具的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换，包括各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、储水箱（罐）、消毒设施设备、各种水龙头、淋浴花洒等；

2.2 室内外自来水给水全系统基础设施的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括明敷托（支）架、地沟沟体、地沟内托（支）架、井体、井盖等；

2.3 水泵站房设施设备的巡检、日常保养、定期维护、漏水查找及综合维修与更换。包括各类水泵及其电气控制系统、各类管道、各类管件、各类阀门、各类过滤器，各类储水箱（罐）、消毒设施设备、各种压力表、各种安全阀等；

2.4 室内外污水排水系统明暗敷设设施设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换（不含化粪池清掏）。包括各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖、安全防护设施等；

2.5 室内外雨水排水系统明暗敷设设施和设备的运行管理、巡检、日常保养、定期维护、清理疏通、漏水查找及综合维修与更换。包括各类水泵及其电气控制系统、管道托（支）架、暗沟沟体、井体、井盖等。

3. 服务要求

3.1 应严格执行医院指令性工作任务，服从医院相关工作调度；

3.2 应在合同年首月制定年度工作计划，书面盖章后提交报医院备案。年度工作计划应包括以下内容：

3.2.1 定期保养计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.2 大中修计划、方案、实施、完成的各时间节点；

3.2.3 每日巡查集水坑、污水坑、污水提升井，每日巡查各污水泵坑及其控制箱，确认水泵的运行状况、水位是否正常；

3.2.4 每日巡查给排水站房，确认设施设备运行状况是否正常；

3.2.5 每周巡查一次化粪池，确认通畅，确认化粪池盖板完好；

3.2.6 每周巡查一次给排水系统、设施设备、基础设施；

3.2.7 每月保养一次各类生活水泵、排水泵（外观清洁、更换破损密封圈等）；

3.2.8 每三个月检查一次污水泵吸水口和泵体，清除泥浆和污物；

3.2.9 每半年一次生活水泵、排水泵全面检修（包括电机轴承保养、电机摇测、检查水泵轴封、过滤器清洗、设备设施油漆等）；

3.2.10 每年对给排水系统、尾水系统的设施设备、基础设施进行一次全面维修保养；

3.3 应依照给排水系统服务范围、服务内容，及时完成巡检、保养、维护、清理疏通、漏水查找、维修、更换等工作；

3.4 应根据年度工作计划，每月 1 日提交上月工作完成情况的总结和本月工作计划；

3.5 应每月提交安全隐患台账与消除隐患的时间节点，每月 1 日提交上月消除完成情况、挂账的原因和解决的时间和方案；

3.6 水泵站房内应有完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识，禁止非授权人员对系统进行操作；室外辅助区域应有非授权人员不得进入，严禁吸烟；

3.7 水泵站房内应配置相适应的并在有效期内的灭火器具，且工作人员会有效使用；

3.8 室（站）内外供回水管沟、支架、井体、井盖等基础设施，应牢固、无破损、无塌陷、无缺失，管路支撑金属构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损；

3.9 室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应标识齐全、清晰，标明流向、开闭，外观整洁、油漆完好；

3.10 室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应有设备标识卡并固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数；

3.11 室（站）内外供回水设备、阀门和管道，应无跑、冒、滴、漏、堵现象；

3.12 室（站）内外供回水管线各级阀门，应无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确；

3.13 室（站）内外电气配电箱柜，应无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象，电气控制及操作系统安全可靠，无带故障运行；

3.14 水泵站房内应无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害发生；

3.15 水泵站房二次供水水箱应外观清洁，网罩良好，加盖上锁，钥匙由专人保管，液位控制系统有效；应及时发现和消除污染隐患，保证医院生活饮水的卫生安全；

3.16 水泵站房二次供水设备，应定期更换紫外线消毒灯灯管并记录完整；

3.17 室（站）内外污水管道，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象；

3.18 室（站）内外污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，排水通畅，无跑漏、堵现象；

3.19 室（站）外污水提升井，应牢固无破损、无塌陷，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，液位控制系统有效；

3.20 室（站）外污水提升井，双泵运行的污水潜水泵，应定时倒切，交替运行；

3.21 室（站）外污水提升井与污水泵，应有详细对应关系台账，备用泵应每三个月试转一次，确认是否完好；

3.22 室（站）内外雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象；室外雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨篦子无破损、无缺失；屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象；

3.23 专业公司对化粪池清掏时，应监督其工作现场设置警示牌和设置专人看护，应监督其作业全流程，严禁烟火，以防燃爆，确保清理后马上盖好盖板；

3.24 应承担小规模给排水设施设备的制作和安装；

3.25 应积极配合并监督第三方单位施工的维护维修工作并做好记录；

3.26 应根据设备和系统部件的维修和更换情况记录及时更新设备台账。

中标人应根据给排水系统特点和服务范围、服务内容、服务要求，配备相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全防护警示设施、维修工具、器材、设备。包括基本维修工具、测温仪、气体检测仪、热成像仪、管道漏水检测仪、套丝机、电镐、电锤、应急配电箱、应急电缆轴、应急水泵、切割机具和运输机械等。

（三）给排水系统运维服务考核表（后附）

四、医用气体系统运维服务

（一）服务范围

全面负责通州院区医用气体系统供气站及医用中心供氧系统、医用中心吸引系统、压缩空气系统、二氧化碳气、氮气、混合气、氩气、液氮等供气用气系统、口腔科负压系统的日常巡检、报验、报修、维修、维护、保养及其它相关服务。根据相关法律法规及行业标准，结合医院实际系统特点，制订医用气体系统专业化、标准化及系统化的运行服务操作规程和记录以保障医用供气站、管道系统、终端系统、监控报警系统、智能系统以及配套水电等系统的安全、正常、不间断运转，确保医疗工作正常开展。具体服务范围包含以下内容：

1. 制定完善的制度、规程；
2. 日常巡检；
3. 运行管理、记录；
4. 应急处置；
5. 问题隐患维修、报修；
6. 瓶装气的配送；
7. 液氧、瓶装气等的预定、装卸；
8. 各气体出入库台账，总量统计；
9. 配合、监督管理其他人员的维修维护工作；
10. 设备、人员、物资、记录等台账；
11. 配合甲方完成迎检、整改等；
12. 甲方交代的其它事宜。

（二）基本要求

提供的服务应符合国家、地方和行业现行规范规定及医院的使用要求。

1. 人员要求

1.1 应明确医用气体系统的管理机构及负责人，应按岗位、职责、工种配备符合要求的管理人员、专业运行人员，运行人员应 24 小时值班；

1.2 人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后，持证上岗（含特种设备人员作业证、特种设备安全管理人员证等），相应有效证件应在工作区域上墙公示；

1.3 人员应熟练掌握防火、灭火、急救等的基本技能，医用气体系统的管理知识和技能等，掌握设备设施的操作规程、减压器等的调节技能等；

1.4 管理人员应具有安全意识、应急指挥能力，应定期检查运行人员的工作情况、管理制度执行情况及系统工作状态等，对检查结果应进行统计和分析，发现问题应及时处理，还应对系统运行和管理提出意见和建议；

1.5 人员应掌握服务范围内所有设备的性能、操作流程、运行状态，管路走向、减压器和阀门位置等运行信息；制定设备设施台账、隐患台账、常用备品备件台账、常用工具台账、应急物资台账等；运行人员应具备故障判断及应急处置能力，及时向综合维修服务中心上报故障或隐患，并做好各项记录；

1.6 应按要求定期完成服务范围内的设备切换、瓶装气体的配送（送达并安装到位）及更换等工作。确保医用气体连续不间断供应。设备进行切换时，应两人同时进行，一人观察数据，一人现场操作，确保医用气体稳定供应；

1.7 人员须统一着装，熟练正确使用各种防护用具和消防器材，使用文明礼貌、保持仪容仪表整洁；

1.8 人员应遵守机房各项管理制度，执行安全管理规定，拒绝违章作业指令，制止他人违章作业；

1.9 人员信息表及排班表须每月向院方管理部门备案，发生人员变动时，须及时向院方报审，经认可后方可执行。

2. 制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院医用气体系统、设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括下列管理制度：

2.1 应制定岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.2 应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.3 应制定设备档案管理，设备操作，高危作业，设备巡视检查，设备维修保养，压力容器、安全装置、仪表定期检查，工器具定期脱脂、防护用品、安全工具管理，储备零部件管理，特种设备检验等设备管理类制度；

2.4 应制定制度执行情况定期检查制度，每月至少一次。

3. 档案管理

3.1 应建立健全医用气体系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括下列档案：

3.1.1 技术档案应包括设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检（试）验合格证明，设计图纸及变更，竣工图（含更新改造和维修改造），使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，管道试验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册、系统和设备培训记录等内容；

3.1.2 管理档案应包括：医用气体概况，供气源公司资质、相关公司资质、人员培训和考核、特种作业证、《特种设备使用登记证》，压力容器及安全附件合格证和检验报告，安全质量检查记录，安全管理、应急预案演练及评估记录、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3 运行档案应包括值班记录，交接班记录，外来人员登记（包括：进出时间、人员情况、来访事由、涉及范围、是否恢复原状、检查设备是否正常运行等），设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，瓶装气领用记录，液氧及气体进出记录，报修服务记录，工具脱脂记录、维护保养记录，机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2 应建立完善的系统设施设备台账、特种设备检验台账、备品备件台账、应急物资台账、防护用品台账、常用工具台账及压力表、安全附件、特种设备等的检测台账等，检测、检验报告应归档保存；

3.3 技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存，运行记录保存至前3年（逐年替换），电子（影印）版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4 所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4. 应急管理

4.1 应按国家规定、医院要求制定符合本院特点的医用气体系统相关应急预案（包

括液氧泄漏、气体泄漏、人身触电等安全应急预案等），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，生命支持区域保障措施，应急物资，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容，应急预案处置流程应清晰并上墙；

4.1.1 医用气体应急预案应以下内容：

应急处置基本原则；

应急组织体系、构成单位或人员，并以结构图的形式表示；

信息报告程序、联系方式及报告内容；

应急处置流程，生命支持区域保障措施；

应急物资的准备和存放地点。

4.1.2 医用气体应急处置流程应包括以下内容：

事件的报告程序和预案启动程序；

采取的措施，如关闭区域截止阀，使用气瓶供气，安全防护等；

与其他人员或部门联系的办法和程序；

联系维保单位等相关部门；

手术室、ICU、急诊等重点部门的保障措施；

应急事件的详细记录。

4.1.3 紧急情况下的联络应包括以下内容：

紧急情况的性质、影响范围；

医用气体储备的情况（包含必要的减压器、氧气吸入器等）；

采取的补救措施。

4.2 应根据制定的应急预案，编制应急演练计划，每年至少完成 1 次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展 1 次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3 应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施、举一反三，防止类似事件再次发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定状态稳定后方可重新投入使用；

4.4 应根据实际需求，储备足够的维修配件和应急物资；

4.5 应储备保证生命支持区域大于 4 小时的用气量的应急气源。

5. 运行管理要求

5.1 应严格执行系统运行各项管理制度，保证机房内设备设施及管道的正常运行，所提供的服务符合国家、地方和行业现行标准规范及医院的使用要求；

5.2 应制定站房年度维保计划，督促综合维修服务中心按计划进行维保，并详细记录维保全过程，书面配以图像（视频）交院方管理部门备案；

5.3 工作人员上岗期间应穿全棉工作服，不穿戴易产生静电的服装；保持 24 小时双人值守；

5.4 应制定年度工作计划，每月 1 日提交上月工作完成情况的总结和下月工作计划；

5.5 站房入口应设置明确、完整清晰的安全警示标识、职业危害告知卡，禁止非授权人员进入机房；站房内应注明禁止非授权人员对系统进行操作，严禁饮酒、严禁吸烟；

5.6 站房内醒目位置应张贴制度、职责、人员证件复印件切实可行的应急处理流程及准确的紧急联络表；站房内设备运行状态，阀门控制区域及开闭状态，管道的气体名称、流向及颜色，应标识齐全、清晰，压力表标识压力上下限，设备标识卡应固定于醒目位置，注明设备编号、名称、控制区域及主要参数等；

5.7 站房内应保持足够的通风换气，严禁放置易燃、易爆、油脂、有毒危险物品，保证站房环境整洁，站房内应无杂物、灰尘，无鼠、虫害发生，与氧气相关的设备、管道、阀门、仪表、工器具、防护用品等严禁被油脂污染；

5.8 站房内应配备齐全的灭火器材、防护用品及常用检测仪器等，并存放在设备附近安全区域之内的醒目位置并标识明确，器材、用品、仪器均应定期检测、校验、更换，记录清晰；

5.9 站房内所有设备的基础应稳固，隔振装置应可靠，传动装置运转应正常，轴承和轴封的冷却、润滑、密封应良好，不得有过热、异常声音或振动等现象；

5.10 站房内设备、阀门和管道的表面应保持整洁，无明显锈蚀，无破坏，无漏气、漏水、压力不稳定现象。设备、管道及附件性能稳定、无异常，严禁将非调节阀门做调节阀门用；

5.11 对于医用气体系统中的压力、流量、浓度等计量监测仪表，应定期检查、标定，仪表工作应正常，失效或缺少的仪表应及时更换或增设；

5.12 应按规范要求，建立站房内设施设备台账，并及时更新、完善；同时，应建立特种设备及仪器仪表的检验检测台账，提前 2 个月上报需要检验检测的特种设备、压力表及安全阀等，并配合院方进行检验或送检；

5.13 应定期检查电气控制及自控系统等，定期校验传感器和控制设备，调整控制模式和设定参数；

5.14 应定期检查压力容器、安全防护装置等的工作状态；

5.15 应至少每半年对站房内电气线路进行紧固清扫并记录详细；

5.16 应按要求定期完成服务范围内的设备切换工作，并做好所有设备的各项工作记录（含运行记录、巡检记录、维保记录等）；

5.17 运行人员应坚守岗位，不得脱岗、睡岗；应按照巡检时间、路线、检查内容每 2 小时巡检 1 次站房内所有设备设施，发现故障或隐患应做好应急处置工作，及时上报综合维修服务中心，并如实填写相关记录；

5.18 应积极配合并监督第三方单位维修工作并做好记录；

5.19 应遵守医院相关管理规定，服从医院的指挥调度，签订消防和安全协议书、环境职业健康责任书等；须积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等；

5.20 氧气站：应检查液氧站设备正常、无漏液、异常结霜、压力不稳定等现象，设备标识清晰，编号清楚，液氧站周边无可燃物、无人吸烟等，氧气站周边设置明显的警示标识和防火标识，确保防火器材齐全有效，液氧站的防雷接地装置无异常，送液氧和瓶装气的运输车辆通道畅通、无车辆杂物堵塞，配备氧气专用工具并定期进行清洁消油脂工作（至少每周一次），记录清晰，单独存放，氧气站内禁止动火，电气须符合防爆要求，不设置无关用电设备。设置氧气浓度检测装置，并与排风扇联动，须检查设备的灵敏度和联动功能有效；

5.21 汇流排间及气瓶间：应防火防静电，检查地坪平整、防滑、受撞击不产生火花，气瓶分区存放，整齐且通道畅通，气瓶防倾倒，气瓶的瓶帽、防撞圈等气瓶防护措施完好，气瓶在有效期内，满瓶、空瓶、种类均标识清晰。浓度检测装置灵敏，联动排风扇有效，室内温度不超过 40 摄氏度，通风良好，按要求换气（不少于 8 次/h，或者平时不少于 3 次/h，事故状态时不少于 12 次/h），门口设置静电排除装置性能稳定；防雷接地装置无异常，电气须符合防爆要求，防爆设施等无异常，汇流排高压导管至少每年更换一次；

5.22 医用空气源：应检查备用应急备用电源稳定可靠，正压机组工作正常，无过热、异常声音或振动等现象，两台设备交替工作，设备进气风管过滤网及时清理无堵塞，按计划对设备维护保养、更换耗材、滤芯，记录清晰。储罐和干燥机排水正常，设备输出压力正常，冷干机露点正常。站内一氧化碳检测装置灵敏性能稳定。站内温

湿度正常。定时检查压力、露点、温度、运行状态等参数；

5.23 医用真空汇：应检查备用应急备用电源稳定可靠，真空泵工作正常，轴承和轴封的润滑、密封应良好，无过热、异常声音或振动等现象；两台或三台设备交替工作，水温正常，每月定期更换循环水并记录清晰，除菌装置正常滤芯定期更换并记录清晰，集污罐至少半年排污一次，储罐每班次排水一次，电磁阀灵敏工作正常。废气排放口应设置有害气体排放标识。定时检查压力、水温、电机温度和电流等参数。口腔科负压站内，每日记录消毒液使用情况，检查排水阀是否正常，抽吸泵正常无报警，输出压力正常。

（三）医用气体系统运维服务考核表（后附）

五、物流系统运维服务

（一）服务范围

负责通州院区气动物流及物流小车系统的日常运维服务工作，负责制定保养计划，定期对设备、系统进行维护保养，负责处理物流系统故障，保障系统运行畅通并做好相关记录等。

（二）基本要求

1. 人员要求

1.1 配置 4 名运维人员（提供 24 小时驻场运维服务），要求身体健康，男年龄不超过 63 岁，女不超过 58 岁，行为规范，无犯罪记录，要求具备三年以上相关工作经验，上岗前提供年度医院正规有效体检报告，所有工作人员须符合国家用工管理规定，须统一着装，并应配备符合规范要求的个人防护用品；

1.2 所有人员应经过岗前入职、专业技能、安全等方面各项培训，经考核合格后上岗；

1.3 所有人员必须遵守甲方的各项规章制度，服从甲方工作安排的考核；

1.4 应熟练掌握物流系统工作原理、专业图纸，熟悉服务范围内所有设备设施性能、运行状态及路由等情况，保证服务范围内所有设备设施平稳、安全运行，及时排除紧急故障；

1.5 应制定员工培训计划，定期对所有工作人员进行专业素养、应急预案等方面的培训学习，并组织技能考核；

1.6 每月应向院方管理部门提供准确的人员信息表及排班表，发生人员变动时，须及时上报院方，经认可方可执行。

2. 制度管理

应按照国家相关标准规范及医疗卫生机构行业规范，结合本医院物流系统设施设备特点，建立健全各项管理制度，并根据相关要求及时更新、增补和修订，各项管理制度应报院方管理部门备案。包括下列管理制度：

2.1 应制定节能降耗管理办法，提出切实可行的节能管理措施，执行医院能耗基准及管控目标，确保系统及设备安全、高效运行；

2.2 应制定岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等人员管理类制度；

2.3 应制定机房管理、消防管理、动火管理等空间管理类制度；

2.4 应制定设备档案管理，设备操作，高危（有限空间）作业，设备巡视检查，设备维修保养，安全装置、工器具及防护用品、安全工具管理，储备零部件管理等设备管理类制度。

3. 档案管理

3.1 应建立健全物流系统档案，主要包括技术档案、管理档案和运行档案。包括下列档案：

3.1.1 技术档案应包括服务范围内设备明细表，主要材料和设备的出厂合格证明及检（试）验合格证明，设计图纸及变更，竣工图（含更新改造和维修改造），使用说明书和校正记录报告，隐蔽工程检查验收记录，系统安装及检验记录，设备试运转及调试记录，设备使用、维护手册等内容；

3.1.2 管理档案应包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等内容；

3.1.3 运行档案应包括值班记录，交接班记录，设备运行记录，巡回检查记录，运行工作日志，报修服务记录，维护保养记录（含第三方维保单位设备设施维保记录），机房及设备的清洗消毒记录，事故分析处理记录，系统运行总结和分析资料等内容；

3.2 应建立完善的物流系统设施设备台账，并应归档保存；

3.3 技术档案应与在用系统同期保存；管理档案及运行档案应确保真实、完整，纸质版资料应妥善保存至前3年（逐年替换），电子（影印）版应永久保存，按季度提交院方管理部门；

3.4 所有档案资料应存放整齐，便于查找、核对，并应分门别类建立资料清册。

4. 应急管理

4.1 应按国家规定、医院要求制定物流系统相关应急预案（包括人身触电等安全应急预案），应急预案应包括应急组织及其构成，指挥协调部门，应急物资的准备和存放地点，应急现场的负责人、组成人员及各自职责，通信联络、应急处理流程，安全防护和人员的组织，调度和保障措施等内容；

4.2 应根据应急预案编制应急演练计划，每年至少完成 1 次综合应急预案演练或者专项应急预案演练，每半年至少开展 1 次现场处置方案演练，并详细记录演练过程，发现问题及时改进，并再次进行应急演练；

4.3 应急事件发生后，应对其进行后续评估，并立即采取适当措施以防止再发生；应急事件紧急处置后对相关指标应再次检测，指标符合相关规定后方可重新投入使用。

5. 运维管理要求

5.1 负责物流系统运行与维护，确保系统正常运行，按规定做好各项传输、维修等工作记录；机房地面整洁、无油渍、杂物；机房风机及管道表面干净、无灰尘；

5.2 负责物流系统的电气设备和 UPS 和 EPS 机柜及控制箱、柜的维护及维修、改造、安装等工作；

5.3 负责日常检查气动物流管道、物流小车轨道等物流系统，日常维修、保洁等工作，严格按照电气工种的特殊要求及电气工程施工工艺操作，避免系统瘫痪、漏气、卡顿等；设备运行无异常噪音；保障设备外观良好，无安全隐患；设备基座、支吊架安装牢固，无脱漆缺陷，无跳线脱落隐患；系统设备检查记录齐全；

5.4 负责接待科室咨询及报修，对系统故障应及时进行处理，并对日常故障情况进行总结、预判，严格避免全系统发生故障；

5.5 按规定定期巡检所负责地点、部位，并做好记录；

5.6 完成预防性维修工作和节能工作；

5.7 严格遵守医院各项规章制度，不迟到、不早退，有事提前向负责人请假，经批准后方可休息；

5.8 认真做好交接班工作，接班人未到、交班人不得下班。遇有交接班正在处理维修工作时，交班人须将维修工作完毕或经接班人同意接班后继续处理、交班人方可下班，否则交班人不得下班。（遇有紧急抢修时接班人可协助交班人抢修完毕后再进行交接班）；

5.9 工作人员上岗前应着装整齐，精神饱满、精力集中、情绪稳定，随时能够进入最佳工作状态；

5.10 工作人员必须做到坚守岗位，不得脱岗，上班期间严禁饮酒、玩牌及做其他与工作无关的事情；

5.11 工作人员接到维修工单后，应立即到场处理；维修工作完成后，应填好用料种类、数量、时间，经对方科室验收签字后，交回备查、统计、记录并归档；

5.12 工作人员须有高度的责任感和良好的职业道德，做到在岗尽责、积极主动、热情快捷、认真负责、优质高效地完成好医院交给的每项工作任务，任务完成后并将工作场地清理干净；

5.13 工作人员要牢固树立“安全第一、预防为主”的思想，工作中严格遵守有关操作规程，做到拒绝违章指挥、杜绝违章作业；

5.14 提供月度、季度、年度工作计划，工作标准及具体实施方案。对物流运输情况做月度、年度总结，对传输次数、故障数量、故障原因等进行分析；

5.15 日常运维工作要求：

5.15.1 每 6 个月对全系统运行情况进行检查、维护；

5.15.2 每 3 个月对系统重要配件，如气动物流转换器、物流小车转轨器等配套器具进行检查、维护；

5.15.3 每 3 个月对站点及配套器具的使用及运行进行检查、维护；

5.15.4 每个月对重要站点及系统附属设备进行检查、维护；

5.15.5 风机维护保养：检查筛网；转换阀门的检查；易松动部件的紧固；风机输入电源电压的测量；电动机、接线盒、轴承的检查等；

5.15.6 转换器维护保养：感应器清洁，检查转换器多口端润滑，位置感应器校对，线路板、转换器密封圈、转换器气密性；螺栓件紧固；转换器输入电压的测量；周围环境的检查等；

5.15.7 站点维护保养：站点外观及内部清洁，感应器清洁，螺栓件紧固，轨道润滑，按键测试，发送测试等；

5.15.8 传输瓶海绵衬垫、摩擦带和锁扣是否需更换，瓶体有无破损；

5.15.9 控制中心的硬件运行情况，定期数据备份以及电脑杀毒等；

5.15.10 定期对 UPS 和 EPS 机柜进行检测、维护并提供检测记录。

（三）物流系统运维服务考核表（后附）

一、综合服务

（一）服务范围（包含以下内容）

1. 保洁服务范围

通州院区全部范围（未开诊区域除外），保洁最大面积约为 20.5 万 m²。

2. 医疗垃圾及生活垃圾收集、分类、转运、管理

负责通州院区医疗垃圾、生活垃圾（其他垃圾）及一次性输液瓶袋。从源头收集（垃圾桶的位置）、进行分类、转运至通州院区垃圾暂存站，进行暂时管理，将由专业垃圾收集运输公司统一处理（与综合物业中标人无关），中标人必须使用信息化管理系统落实医疗垃圾称重、上传数据、打印条码、张贴条码，实现信息化管理。

3. 运送服务

负责通州院区送水，根据科室需求从库房送至所需科室。

4. 会议服务

负责通州院区行政区及报告厅各类会议保障工作。

（二）区域划分

1. 执行 A 类标准的区域（包含以下内容）：

医疗保健、国际医疗、体检中心及特殊岗位（手术室、ICU、CCU、急诊、产房、产科病房、新生儿病房、发热门诊、肠道门诊、感染科病房、肾移植病房、血液透析中心、配液中心、核磁、CT、放疗科、导管室、血液科无菌室、内镜中心、放射科、检验科、消毒供应室、传染性病房及诊疗区；）负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

2. 执行 B 类标准的区域（包含以下内容）：

通州院区楼宇内 A 类以外区域。负责辖区内的环境卫生，清洁消毒，各类垃圾日产日清等日常工作。

3. 执行外场标准的区域（包含以下内容）：

通州院区范围内楼宇以外区域。

4. 其他工作（包含以下内容）：

负责门前三包、铲雪、除冰等工作；地面雨篦子清理等所有保洁工作，所需物资雪铲、扫把、融雪剂等由中标人承担。

5. 地下车库公共区域地面保洁

（三）服务标准

-
1. 楼内公共区（大厅、走廊、楼梯）标准（包含以下内容）：
 - 1.1 顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；
 - 1.2 立面：墙面、门窗无污迹，无积尘，墙饰物等表面无尘土，无杂乱张贴物、小广告；3 米以下门窗玻璃保持明亮无尘；
 - 1.3 地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物，无死角；
 - 1.4 垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类；
 - 1.5 室内物品：无污迹、无尘土；
 - 1.6 灯具：无积尘。
 2. 公共卫生间及病房卫生间标准（包含以下内容）：
 - 2.1 顶面：天花板，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；
 - 2.2 立面：墙面、门、隔板、提示标识无污迹，无积尘，无杂乱张贴物、小广告；
 - 2.3 地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发；
 - 2.4 纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；
 - 2.5 便池、马桶：无污渍、尿碱、便迹；
 - 2.6 镜面：无水痕、污渍；
 - 2.7 洗手池及台面、洁具：干净无污渍，边缘无水垢；
 - 2.8 公共卫生间其他设施 手纸架、皂液盒、烘手器、喷香盒、便民设施等无印迹、污渍、光亮洁净；厕纸、洗手液及时补充。
 3. 病区（科室病房、诊室）标准（包含以下内容）：
 - 3.1 顶面：天花板空调风口，无污迹、积尘、蜘蛛网，无死角；
 - 3.2 立面：墙面、门窗无污迹，无积尘；窗户玻璃洁净透亮，无死角；
 - 3.3 地面：无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物；排水口无堆积物、毛发，无死角；
 - 3.4 纸篓：表面无污迹，倾倒及时，不满溢；
 - 3.5 室内物品（病床、床头柜、设备带、暖水瓶架、储物柜等）：无尘土、积灰、污渍；
 - 3.6 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，符合色标管理要求，严禁堆放易燃品。
 - 3.7 垃圾桶：表面洁净，倾倒及时、不满溢，垃圾分类。
 4. 办公区、生活区（会议室、办公室、休息室、更衣室、餐厅等）标准（包含以下内容）：

-
- 4.1 桌椅，窗台：无尘土、污渍；
 - 4.2 地面，地毯：无污迹、异味、碎屑、尘土，云石地面清抹干净；
 - 4.3 墙面，踢脚线：无污渍、锈斑、积土；
 - 4.4 画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍；
 - 4.5 洗手池，水龙头等洁具：无污迹、水印、锈斑，边缘无水垢；
 - 4.6 垃圾桶，碎纸机：量不超过桶体 2/3，并保持桶体表面洁净，垃圾分类。
 - 5. 楼道、步行梯标准（包含以下内容）：
 - 5.1 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物；
 - 5.2 墙面、踢脚线：无污迹、小广告；
 - 5.3 货梯门：无尘土、污迹；
 - 5.4 消防设备：表面无尘土、整洁；
 - 5.5 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告。
 - 6. 外场工作标准（包含以下内容）：
 - 6.1 院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；
 - 6.2 院内及门前三包地段无纸屑、烟头、痰迹；
 - 6.3 院内及门前三包地段雨天及时清扫疏通，无积水；
 - 6.4 院内及门前三包地段雪天及时清理，无积雪、积冰；
 - 6.5 院内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次量不超过桶体 2/3，桶内垃圾袋及时更换；
 - 6.6 院内地面雨算子每周清理，无堵塞；
 - 6.7 院内绿地、花园内无烟头、无垃圾、无杂物；
 - 6.8 院内楼群走廊顶、露台、平台保持洁净，无烟头、无落叶等杂物垃圾。
 - 7. 地面保养标准（包含以下内容）：

序号	名称	方法	频次
1	开荒		随机
2	石材地面清洗	清洗	每月不少于 1 次
3	大理石地面保养	保养	每年不少于 2 次
4	花岗岩地面结晶	结晶	每年不少于 2 次

5	PVC 地面重起打蜡	重起打蜡	每季度不少于 1 次
---	------------	------	------------

8. 各类垃圾分类收集、暂存服务：

8.1 医疗垃圾站工作标准（包含以下内容）：

8.1.1 严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，专人专车前往医疗科室并按医院指定路线、时间、地点，清运各科室医疗废物；

8.1.2 医疗垃圾暂存地：存放至周装箱后封闭；实行分区管理，警示标识、标线明确；设置消毒设施、有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全标识及措施等；

8.1.3 分类收集：包装完好，容量不超过 3/4, 标签有产生部门，产生日期、类别、封口紧实严密，交接记录填写完整；

8.1.4 医疗垃圾清运人员配备专业防护用品（帽子、口罩、手套、围裙、雨靴、护目镜等）做到勤洗澡、勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.1.5 各项管理制度齐全，建立医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急处理预案，工作人员熟知应急处置流程；

8.1.6 医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年；

8.1.7 特殊情况下听从采购方相关部门要求完成工作。

8.2 生活垃圾站工作标准（包含以下内容）：

8.2.1 严格遵守生活垃圾分类的相关规定，按医院指定路线、地点，清运各科室及外场的其他垃圾；

8.2.2 清运人员配备防护用品（口罩、套袖、围裙等）做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

8.2.3 禁止乱堆餐厨废弃物，禁止将餐厨废弃物直接排入公共水域、公共卫生间和生活垃圾收集容器内；

8.2.4 实行有毒有害垃圾统一收集，做好标识存放于指定的区域；

8.2.5 转运有毒有害垃圾需准备好防护工具，搬运过程中轻拿轻放，防止有毒有害垃圾的倾倒、泄露；

8.2.6 做好暂存处内防蚊蝇、防鼠、防异味等工作，每日对站内卫生进行清理、消毒；定期消杀，灭四害，保持站内环境干净整洁；

8.2.7 分类生活垃圾交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，

要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存叁年。

9. 运送服务工作标准（包含以下内容）：

- 9.1 与库房确认运输物（药品、饮用水）的名称数量，运送科室及运送时间；
- 9.2 转运过程中要轻拿轻放，确保物品及行人安全，一看、二慢、三通过；
- 9.3 与科室确认物品名称及数量，科室负责人清点、确认后方可离开；
- 9.4 将运送情况反馈库房负责人；
- 9.5 各科室的非医疗垃圾做到回收及时；
- 9.6 非医疗废物暂存地实行分区管理，标识明确将输液瓶和输液袋分类、分别包装存放。暂存地应干净、无异味，每日消毒；
- 9.7 定期与非医疗垃圾回收单位联系移交，并认真确认数量，填写“交接记录”；
- 9.8 科室送水应根据用水量，与水厂预定饮用水数量，确保不断供；
- 9.9 送水时必须收回相等数量的空桶，丢失的水桶将由中标方承担赔偿责任；
- 9.10 所有库存饮用水数量（含空桶），必须账物相符，发生亏库，由中标方承担损失；
- 9.11 严格按卫生标准管理饮用水库房，每日清扫库房，保证卫生洁净，保证饮用水的安全；
- 9.12 运送人员应按要求着工装、工牌。根据工作需要配备防护用品（口罩、线手套、手消毒液等）做到勤洗手、勤消毒。

10. 会议服务工作标准（包含以下内容）：

- 10.1 达到公司规定的保洁标准，会议室桌面要洁净无尘，地毯部分每次会议后要吸尘，地线，插座，话筒保持整齐，平时也要保持清洁；
- 10.2 熟悉业务知识，熟练掌握各种设备的操作规程，包括每个会议室的用途，容纳人数，服务程序等，端茶送水等各类服务技能要熟练；
- 10.3 接到会议通知单后做好会议准备工作，检查必备物品，摆设桌椅茶椅，协助布置会标，装饰会场等；
- 10.4 在开会前半小时在水杯内放置茶叶，并准备好续添的开水，根据会议要求，保持续水时间和次数；
- 10.5 会议期间要贯穿微笑服务，态度温和，热情周到，主动大方，随叫随到；
- 10.6 会议结束后清理会场，检查会议室设备，物品有无损坏，缺失，检查有无别

人遗漏的个人物品，如有，妥善收存后立即上报院办公室相关人员；

10.7 离开会议室检查电源，关灯，关门。

11. 其他方面（包含以下内容）：

11.1 告示牌的使用，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；

11.2 要为医院提供不间断保洁管理服务，对急诊室提供 24 小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、对医院遇特殊事件安排应急保洁服务；对特殊区域，特殊地面进行专项机械保洁（机械设备、洗地所用材料均由中标人配备）；

11.3 对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、口腔科、门诊手术室、治疗室、处置换药室等所有检验室实验室等医疗操作室只负责保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作；

11.4 负责建筑内部 3 米以下的区域清洁工作，频次依具体情况酌情而定；

11.5 负责出院病人床具、床头桌的清洁消毒工作，符合“床单位终末消毒管理要求”；

11.6 使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行；

11.7 对楼内地面、地毯定期进行养护工作。根据实际使用情况打蜡、吸尘处理 24 小时运行及有时间特殊要求的科室可以适当延长养护时间（自制地面养护验收单）。

（二）基本要求

1. 人员要求（包含以下内容）

1.1 保洁经理需具备高中及以上学历，有三年及以上类似工作经历。保洁主管需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄 24-60 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

1.2 保洁员具备初中及以上文化程度，男、女均可（男 18—60 岁之间，女 18—55 岁之间），身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），会讲普通话。仪表端庄、精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。文明礼貌、尊重他人、态度和蔼、遵规守纪，遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。保护病人隐私、使用文明用语。

2. 服务内容（包含以下内容）

2.1 负责所管辖区外围服务范围内的清洁、消毒工作，全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作，室外道路清扫及标示牌、台面等外围环境表面卫生清洁，所辖区生

活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的清运工作；

2.2 负责辖区内楼宇内各种材质地面清洁养护，包括 PVC 地面清洗、抛光、打蜡等

2.3 负责所管辖公区自助设备设施表面的清洁与消毒（包括如下设备：挂号机、导诊机等）；

2.4 卫生保洁服务中各类设备、消耗品等由投标人提供，不另行计算费用。

3. 保洁用具用品使用要求（包含以下内容）：

投标人应对保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用，毛巾至少分 5 色；保洁服务使用的垃圾袋（黑、蓝、绿、红、黄）、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂、劳保用品等必需的易耗物品（包含在合同金额内），需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品；投标人负责公共卫生间需配备喷香剂、洗手液、小便滤洁；投标人作为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等；垃圾桶由甲方提供。

4. 管理要求应符合（包含以下内容）：

4.1 投标人应建立保洁人员人事档案，包括身份证明材料（身份证或户口簿复印件、派出所证明等）、健康证明材料；

4.2 岗前培训内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等。所有保洁人员岗前培训不少于 16 小时，其中安全培训不少于 4 小时；易感、危重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于 24 小时，其中安全培训不少于 6 小时；培训合格者方可上岗；

4.3 投标人应定期对保洁人员进行培训，内容必须包括应急逃生、医院感染和保洁操作等基本知识，并建立培训档案；

4.4 保洁人员应穿着指定颜色服装。

5. 保洁用品基本要求应符合以下条件（包含以下内容）：

5.1 保洁用品应符合国家、行业、地方的安全和环保要求；

5.2 保洁用品管理专人负责，专区存放；

5.3 保洁用品表面应有明显标识；

5.4 保持保洁用品外观清洁，定期进行擦拭清洗；

5.5 保洁设备应按计划维护保养。

6. 投标人承担的保洁用品（包含以下内容）：

6.1 各类垃圾袋：生活垃圾（黑色，绿色，蓝色，红色），医疗垃圾袋（黄色），

以及收集树叶的编织袋；

6.2 保洁药剂：洗涤灵，洗手液，消毒液，消毒片，洁厕剂，五洁粉，洗衣粉，肥皂，尘推油，中性全能清洁剂，空气清新剂，不锈钢亮光剂，浴室清洁剂，杀虫剂，除胶剂，化油器清洗剂，地毯清洁剂，碧丽珠家居护理喷蜡，木地板蜡，起蜡水，面蜡，工业洗衣粉，工业漂白粉，油烟机清洗剂，除锈剂，檀香，消泡剂，保养喷磨蜡，大理石结晶粉，花岗岩晶面处理剂，融雪剂，蓝月亮洗手液，金鱼洗涤灵，庄臣洁厕剂，咖啡茶渍去除剂，家具蜡，玻璃清洁剂，万能泡沫清洁剂；

6.3 保洁工具：保洁车，手推车，榨水车，毛巾盒，整理箱，水桶（大、中、小号），地巾板，地拖杆，木把墩布，尘推架，扫把簸箕，木扫把，大竹扫把，捡拾器，量杯，手刷，铲刀，喷壶，竹夹子，涂水器，玻璃刮子，地刮，塑料水管，电池，小便斗香垫，喷香器，线手套，乳胶手套，一次性医用手套，白垫，黑垫，恭桶刷，长把塑料刷，钢丝球，百洁布，毛巾（红色，绿色，蓝色，白色，黄色，紫色）地巾片，地拖头，告示牌，手提工具箱，高尘扫杆，伸缩杆，海绵墩布，梯子，铁背篓，铁耙子，黑黄地标胶带，透明宽胶带，手提式电子秤，立式电子秤，手持式蓝牙打印机，医疗垃圾暂存站消毒设备（高压喷枪）、小号方桶，擦墙板，强力云石铲，废茶篓，地毯，防滑垫，夹式拖把，杯刷，挤水软毛刷，压力喷壶；

6.4 保洁服装：冬装，夏装，棉马甲，棉衣，帽子，套袖，雨靴，围裙；

6.5 保洁机械：驾驶式洗地机，手推式洗地机，驾驶式尘推机，单磨机，抛光机，吸水机，吹风机，吸尘机；

6.6 保洁服务任何所需设备、工具、耗材（地板蜡、清洁剂、消毒剂、各种垃圾袋、地毯等，不含科室医疗器械消毒耗材）由中标人承担。

7. 管理制度

中标方应建立保洁工作管理制度，主要包括内控管理制度和服务管理制度。

7.1 内控管理制度主要包括（包含以下内容）：

7.1.1 人事管理应包括人员架构、岗位职责、培训制度、绩效考核制度、薪酬制度等；

7.1.2 日常管理应包括日常管理制度、例会管理制度、交接班管理制度等；

7.1.3 现场管理应包括故障报修、巡视检查、标识管理等；

7.1.4 安全管理应包括应急管理、事故处理报告、风险识别与隐患排查、保密管理规定等。

7.2 服务管理制度主要包括（包含以下内容）：

7.2.1 回访制度应定期对医务人员进行电话、邮件、面对面等不同形式的访问，了解医务需求和对服务的感受；

7.2.2 投诉处理制度应将医患的投诉进行规范，梳理投诉处理流程，包括记录、反馈、整改等；

7.2.3 服务满意度调查应定期对医务人员或患者进行满意度调查，通常采取封闭式问题、问卷形式，了解医务期望值与医务体验的匹配程度；保洁服务满意度调查可参见附录；

8. 操作流程（包含以下内容）

8.1 基本原则

8.1.1 保洁人员负责环境和家具表面的保洁与消毒，如需对诊疗设备仪器消毒应在专业医务人员指导下进行保洁；

8.1.2 保洁人员应遵循“由上而下、由里到外、由洁到污”和保洁—消毒“一步法”的顺序保洁；

8.1.3 保洁用品应定时更新，易感场所采用“一室一地巾一抹布”，危重场所采用“一床一地巾一抹布”的方法保洁；

8.1.4 地巾、抹布等保洁用品按照不同颜色区别使用，如：红色——卫生间，白色——患者单位，蓝色——公共区域。

8.2 具体流程

8.2.1 受限场所的保洁流程如下（包含以下内容）：

8.2.1.1 工具准备齐全；

8.2.1.2 必要时，保洁人员更换防护服装，穿戴鞋套、帽子、口罩、手套等，符合职业健康的相关要求；

8.2.1.3 经服务需求方允许进入保洁场所；

8.2.1.4 巡查保洁场所，确认无异常情况方可保洁，如有异常及时上报；

8.2.1.5 对顶面、立面、装饰物及家具、垃圾桶、地面等进行保洁；

8.2.1.6 保洁完毕，填写作业记录，并告知服务需求方。

8.2.2 开放场所保洁流程如下（包含以下内容）：

8.2.2.1 摆放保洁提示牌；

8.2.2.2 保洁顶面部分，包括天花板、灯具、通风口等；

-
- 8.2.2.3 保洁立面部分，包括墙面、标志、扶手、消防栓、装饰物等；
 - 8.2.2.4 保洁地面部分，包括地面、梯面、垃圾桶、防尘毯、地漏等；
 - 8.2.2.5 检查确认保洁现场无安全隐患；
 - 8.2.2.6 保洁完毕，收取提示牌。
 - 8.2.3 卫生间巡视保洁流程如下（包含以下内容）：
 - 8.2.3.1 摆放保洁提示牌；
 - 8.2.3.2 保洁台面部分，如镜子、龙头、台面、洗手盆；
 - 8.2.3.3 保洁卫生间隔板；
 - 8.2.3.4 保洁便池；
 - 8.2.3.5 收取垃圾（垃圾量 $\leq$ 垃圾桶身容量 2/3）；
 - 8.2.3.6 保洁地面；
 - 8.2.3.7 保洁完毕，收取提示牌。
 - 8.2.4 医疗废物的分类收集流程如下（包含以下内容）：
 - 8.2.4.1 个人防护到位，符合职业健康的相关要求；
 - 8.2.4.2 应当对医疗废物包装物或者容器进行认真检查，确保无破损、渗漏。当包装物或者容器的外表面被感染性废物污染时，应当对被污染处进行消毒处理或者增加一层包装；
 - 8.2.4.3 检查包装物或者容器的标识、标签，包括 医疗废物产生单位、产生日期、类别及需要的特别说明等；
 - 8.2.4.4 应当检查封口，当盛装的医疗废物达到包装物或者容器的3/4时，应当使用十字交叉法等方法扎口；
 - 8.2.4.5 与医疗废物产生地点的临床人员共同核对医疗废物并登记，确认无误后双方签字确认；
 - 8.2.4.6 将医疗废物投入转运车内，不得按压踩踏，并封闭运送。
 - 8.2.5 医疗废物的运送流程如下（包含以下内容）：
 - 8.2.5.1 运送过程，医疗废物专用车应封闭；
 - 8.2.5.2 按照指定路线、时间、电梯清运；
 - 8.2.5.3 清运完毕，医疗废物处理人员应当对所用电梯进行消毒；
 - 8.2.5.4 将医疗废物运送至医院内医疗废物暂时贮存处（柜）。
 - 8.2.6 医疗废物的暂时贮存流程如下（包含以下内容）：

-
- 8.2.6.1 将黄色袋装医疗废物投递到暂时贮存处的周转箱内，并封闭；
 - 8.2.6.2 洗手，脱掉个人防护防护用品，并洗澡。
 - 8.2.7 医疗废物的转出交接流程如下（包含以下内容）：
 - 8.2.7.1 医院委托的具有处置资质的单位上门回收医疗废物；
 - 8.2.7.2 个人防护应到位，符合职业健康的相关要求；
 - 8.2.7.3 医院废物处理人员与医疗废物处置接收人员对医疗废物进行称重；
 - 8.2.7.4 运送人员与处置接收人员填写危险废物转移联单并保存，双方签字确认；
 - 8.2.7.5 对医疗废物暂时贮存处（柜）清洁和消毒；
 - 8.2.7.6 洗手，脱掉个人防护防护用品，洗澡。

9. 质量要求

- 9.1 整体质量应干净、整洁、无异味符合 DB11 T658 要求（包含以下内容）：
 - 9.1.1 卫生整洁、表面无血液等污渍、地面无纸屑果皮、空调出风口无尘、无蜘蛛网、无明显水迹、镜面及玻璃明亮；
 - 9.1.2 无除消毒剂、清洁剂以外的味道；
 - 9.1.3 擦拭环境表面无积尘；
- 9.2 卫生间、候诊室（区）、消毒、环境物体表面消毒与消毒剂的质量要求（包含以下内容）：
 - 9.2.1 卫生间保洁质量应符合以下要求：
 - 卫生间应无蚊蝇、无异味，地面干净无杂物、无污渍，洁具无尘、无污渍，配套设施无字迹和非医院的张贴物；
 - 卫生清洁作业前摆放安全提示牌；卫生间地面物表每天使用稀释后的消毒液进行全面消毒；
 - 根据卫生间使用区域，确定卫生间保洁频次。

卫生间保洁频次

区域	保洁频次
急诊区公共卫生间	8
门诊区公共卫生间（高度人员密集区）	6
门诊区公共卫生间（一般人员密集区）	4
病房内卫生间	2

住院区公共卫生间	4
办公区公共卫生间	2
其他区	根据使用情况确定

9.2.2 候诊室（区）保洁质量应符合 GB9671 的要求：

- 室内应保持清洁，整齐；
- 采用湿式清扫，定时清扫消毒，垃圾废弃物应日产日清。

9.2.3 消毒的质量应符合 GB15982 的要求：

- 环境、物体表面应保持清洁，当受到肉眼可见污染时应及时清洁、消毒；
- 对门把手、灯开关、水龙头等频繁接触的物体表面应每天清洁、消毒；
- 物体表面平均菌落数应符合要求，普通场所、易感场所、特殊场所 $\leq 10\text{CFU}/\text{cm}^2$ ，危重场所 $\leq 5\text{CFU}/\text{cm}^2$ ；
- 卫生手消毒后保洁人员手表面的菌落总数 $\leq 10\text{CFU}/\text{cm}^2$ 。

9.2.4 常用消毒剂使用符合GB27952 的卫生要求。例如：含氯类消毒剂有效成分浓度 100mg/L-250mg/L，作用时间 30 分钟；乙醇消毒剂有效成分浓度 70%-80%，作用时间 3 分钟。

9.3 医疗垃圾（医疗垃圾清运人员上岗前需体检获得从事医疗垃圾运送健康证明，并每年进行体检复查取得健康证才能继续上岗工作）（包含以下内容）。

9.3.1 医疗垃圾运送要求：

9.3.1.1 医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程落实；

9.3.1.2 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点；

9.3.1.3 运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具；

9.3.1.4 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒；

9.3.1.5 隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存；

9.3.1.6 包装袋内的废物不应超过袋子的 3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明；

9.3.2 医疗垃圾站的管理：

9.3.2.1 严格遵守医疗废物管理相关法规和规定，每日前往医疗科室并按医院指定

的线路、地点，及时回收、清运各科室医疗废物。不准随便乱堆、乱放、乱倒，不准随便混装、混倒医疗废物；

9.3.2.2 清运医疗废物做好必要的防护准备和保护措施，必须穿工作服，戴帽子、口罩、防刺手套，做到勤洗手、勤洗衣、勤消毒；

9.3.2.3 科室或病房清运医疗废物必须与护士长或当班护士（现场工作主管人员）双方确认废物数量、有无明确的标签和标识。准确无误后，双方签字确认；

9.3.2.4 清运医疗废物要使用专业周转箱进行封闭装运，不得遗撒、暴露和污染环境。运输车辆实行专人专管，不准随便转借、转让、换人或挪作他用。车辆行驶前，必须先检查，做到无故障行车。发现问题，应想办法及时修理或汇报主管领导解决；

9.3.2.5 清运回的医疗废物应及时放入医疗废物贮存室，不得随意室外堆放或丢弃，严禁往外转运和倒卖医疗废物；

9.3.2.6 熟练掌握应急预案，发生污染及时启动相应预案。如发现包装破损、渗漏应马上加袋封装或进行严格的补救措施。使用过的手套、帽子、口罩等用品应一同视为医疗废物放入医疗废物包装袋中进行处理；

9.3.2.7 贮存间、工作场所均应随时清理、冲刷和消毒，清运车辆、工具使用后都要进行清洗、消毒；

9.3.2.8 严格遵守操作规程，避免身体直接接触垃圾袋，谨防利器擦伤。发生擦伤及意外，应及时上报有关领导并及时前往门、急诊诊治，随后，到感染管理科进行上报登记；

9.3.2.9 清运人员必须遵守各项交通规则和国家法律法规，装运行驶要一看、二慢、三通过，做到宁停三分不抢一秒；

9.3.2.10 不得回收存放易燃易爆等危险品。发现化学、放射、腐蚀等危险品应及时上报主管领导或及时上报保卫处进行处理；

9.3.2.11 不准在室内吸烟，人走断电拔插销，关好门窗上好锁，贮存间要随走随上锁，确保医疗废物不丢失、不外流、不污染环境。坚持每日早晚岗位自检、自查、自纠制度；

9.3.2.12 医疗废物需按照国家规定交有资质的指定单位处置。医疗废物交接应及时，做到日产日清，对清运交接的具体种类和数据，要有准确的文字记录和签字交接手续，严格进行清点、检斤过秤，交接凭证记录手续必须保存三年；

9.3.2.13 负责生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和生

活医疗垃圾袋（锐器盒医院提供）。

9.3.3 处理突发事件应急能力：

9.3.3.1 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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表；

9.3.3.2 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，同时报告医院总务处和感控处并填写登记表；

9.3.3.3 当发生重大事件时能及时向医院总务处和感控处报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障；

9.3.3.4 对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，有措施；

9.4 外墙清洗符合《北京市城市建筑物外立面保持整洁管理规定》要求，定期清洗，仅负责 3m 以下玻璃幕墙、窗户、铝扣板墙及大理石外墙。

10. 安全要求

10.1 安全

保洁人员操作过程中，会因使用保洁用品对自身、周边人员及环境产生危害和损害。主要包括职业健康防护、作业安全及应急处理。

10.1.1 职业健康防护应符合以下要求（包含以下内容）：

10.1.1.1 用人单位每年对保洁人员进行健康检查，必要时对相关人员进行免疫接种，包括：

——处置、转运医疗废物的专职人员；

——在易感、危重场所服务的保洁人员。

10.1.1.2 保洁人员进入易感、危重场所进行作业时，应正确穿戴和使用口罩、手套、帽子、鞋套、隔离服等防护用品；

10.1.1.3 保洁人员在接触患者的血液、体液和分泌物以及被污染的物品后，应立即进行手部清洗消毒；

10.1.1.4 清洁剂的使用应遵守产品说明书要求的应用浓度，做好自身防护。

10.2 作业安全应符合以下要求：

10.2.1 特殊场所作业应符合以下要求（包含以下内容）：

——作业人员与服务需求方进行充分沟通，共同对作业环境、保洁用品、作业行为等进行风险评估，明确作业过程可能造成的伤害，并加以防范；

-
- 服务需求方有责任对保洁人员进行专业防护培训；
 - 完成作业后，保洁人员应对现场进行检查，确认无安全隐患。

10.2.2 日常作业应符合以下要求（包含以下内容）：

- 作业前应在明显位置设置工作提示牌；
- 保洁人员在清洁带电设备时应断电操作；
- 清理废物将现场恢复干净整洁。

10.3 应急管理

10.3.1 应急管理要求（包含以下内容）：

10.3.1.1 当发生医疗废物等泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的清洁消毒处置，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室；

10.3.1.2 当清运医疗废物发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告物业管理办公室和医院感染管理办公室并填写登记表；

10.3.1.3 当发生重大事件时能及时向物业管理办公室报告，并及时协调应对，确保本部门工作有序，为医疗环境提供保障。

10.3.2 建立保洁应急预案，内容包含锐器扎伤、分泌物处理、疫情爆发、恶劣天气等（包含以下内容）：

10.3.2.1 锐器扎伤应急处置；

10.3.2.2 污染物应急处置；

10.3.2.3 疫情爆发应急处置；

10.3.2.4 医疗废物流失、泄漏、扩散应急处置；

10.3.2.5 恶劣天气保洁应急处置；

10.3.2.6 跑水应急处置；

10.3.2.7 公共卫生突发事件应急处置；

10.3.2.8 化学药剂不慎入眼应急处置；

10.3.2.9 患者跌倒应急处理预案；

10.3.3 保洁人员发现保洁应急事件，应在 30 分钟内上报。

11. 人员培训

11.1 岗前培训（包含以下内容）：

11.1.1 内容包括医院概况、规章制度、礼仪规范、操作技能与安全培训等；

11.1.2 保洁人员岗前培训不少于 16 小时，其中安全培训不少于 4 小时；易感、危

重及特殊场所的保洁人员岗前培训不少于 24 小时，其中安全培训不少于 6 小时。岗前培训考核合格者方可上岗。

11.2 保洁综合培训（包含以下内容）：

11.2.1 内容包括岗位专业知识、规范服务、操作规范、操作技能、院感知识、医废管理、安全培训、垃圾分类知识等；

11.2.2 保洁人员全年综合培训不少 30 课时；

11.2.3 保洁人员转岗需要进行转岗培训，转岗培训不少于 16 小时，培训内容包括岗位专业知识，院感知识，操作规范，安全培训等；

11.2.4 保洁人员每年应进行终末消毒专项培训及考核不少于 1 次；

11.2.5 保洁人员培训方案参考下表：

保洁人员培训计划

培训分类	培训内容	培训课时 (小时≥)	培训方式	培训频次 (≥)
安全知识类	应急逃生	1	授课、演练	1 次/半年
	职业防护	1	授课、演练、实操	1 次/半年
	作业安全	1	授课、演练、实操	1 次/半年
	突发事件应急预案 (泡水、停单、电梯困人等)	1	授课、演练	1 次/半年
	报告流程	1	授课、演练	1 次/半年
医院感染类	消毒剂使用配比	1	授课、演练、实操	1 次/季
	手卫生(七步洗手法)	1	授课、演练、实操	1 次/季
	锐器扎伤	1	授课、演练、实操	1 次/季
	患者分泌物处理	1	授课、演练、实操	1 次/季
	垃圾分类	1	授课、演练、实操	1 次/季
工作操作类	工具使用	1	授课、演练、实操	1 次/季
	工作流程及标准	1	授课、演练、实操	1 次/季
服务文化类	医院历史及文化	1	授课、参观	1 次/半年

	服务意识及理念	1	授课、视频	1 次/半年
	职场规则	1	授课、视频	1 次/半年
危险废物管理	法律法规、制度流程	1	授课	1 次/半年
	专业技术（收集、运送、暂时贮存方法和操作程序）	1	授课、演练、实操	1 次/半年
	安全防护（安全知识、职业卫生防护）	1	授课、演练、实操	1 次/半年
	紧急处理（刺伤、擦伤及流失、泄露、扩散和意外事故）	1	授课、演练、实操	1 次/半年
生活垃圾分类	规章制度、处理流程	1	授课、视频	1 次/月

12. 工作记录应符合以下要求（包含以下内容）：

- 12.1 记录的编制应具有实操性、连续性和完整性；
- 12.2 记录应按时间顺序如实填写，字迹工整；
- 12.3 记录数据表达方式和单位的使用执行国家标准；
- 12.4 记录档案保存至少 3 年，做到可追溯。

注：①病房白班保洁人员早 6:30 上班，下午 17:00 下班。门诊保洁人员白班早 7:00 上班，下午 17:00 下班；

②病房夜班人员 17:00 上班，次日 6:30 下班；

③急诊区域 24 小时。

二、司梯服务

（一）人员要求（包含以下内容）

1. 司梯负责人需具备高中及以上学历，有两年及以上类似工作经历。管理人员年龄 24-60 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告）；

2. 司梯员必须具备初中及以上文化程度，18—60 岁之间，身体健康（投标人承诺进驻前提供医院正规体检报告），无传染性疾病和职业禁忌症，相貌端庄、讲普通话，文明礼貌；

3. 所有司梯员能够掌握电梯运行相关业务知识。

（二）制度要求

建立电梯安全运行管理制度（包含以下内容）：

1. 岗位职责；
2. 培训考核制度；
3. 日常检查制度；
4. 电梯交接班制度；
5. 电梯安全操作规程；
6. 电梯钥匙使用管理制度；
7. 应急救援演练制度。

（三）工作内容（包含以下内容）

1. 根据电梯运行时间，司梯员为医院门急诊及住院部病人提供全天候 24 小时（倒班）服务，每周工作 7 天包括所有节假日；
2. 负责楼内导梯服务及扶梯引导服务；
3. 负责按物业管理办公室指令，合理安排各部电梯运行时间及人员排班；
4. 特殊情况安排专梯司梯员服务；
5. 负责所辖区域内电梯故障的紧急报修，听从专业维保人员指令安抚疏导乘客；
6. 负责日常电梯轿厢和扶梯通路内外保洁维护及运行中安全隐患的排查上报；
7. 负责乘坐电梯客人去向的报站；
8. 电梯和自动扶梯卫生清洁与消毒。

（四）服务要求

1. 司梯员基本素质要求

- 1.1 仪容仪表，统一着工装、工鞋（物业公司提供），穿着整洁，仪表端庄；
- 1.2 行为举止，精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗、上岗期间不得玩手机；
- 1.3 文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语；
- 1.4 遵规守纪，遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度；
- 1.5 服务礼仪，岗前培训考核合格后，方可上岗，为乘梯人员提供主动热情的服务。

2. 司梯员服务要求

- 2.1 相貌端庄、讲普通话，文明礼貌，主动热情待客；

2.2 熟知电梯运行与维护保养相关业务知识；

2.3 严格执行北京市医管中心制定的<市属医院电梯运行服务管理规范>及医院物业管理办公室规定的电梯运行服务人员管理要求；

2.4 电梯导梯经过专业培训，在电梯和自动扶梯前厅进行乘梯指引和疏导工作；

2.5 严格执行电梯运行服务人员培训考核制度，进行专业岗位知识培训（其中岗前培训不少于 16 小时，日常岗位培训不少于 8 小时/月），专业培训合格，严格执行操作规程保护乘客，遇突发事件会疏导乘客；

2.6 对工作认真负责服从管理，诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力。严格执行运行中的各项操作规程，掌握相关意外事件应急处理知识并操作执行到位；

2.7 导梯服务亲切，解释耐心，帮助行动不便者安全运行；

2.8 保证电梯轿厢、扶梯通路内外清洁，维护规范，报修及时准确。电梯门光亮洁净，无尘土、污渍、印迹，按键面板无尘土、印迹。

3. 对电梯运送需求进行科学分析，制定并实施电梯联动方案和客流高峰、低峰时段电梯运行方案。

4. 电梯运行服务应遵循急救、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）应急预案

1. 应急处置的一般原则（包含以下内容）：

1.1 电梯发生任何突发事件时，应先解救被困乘客，保证乘客的人身安全；

1.2 电梯司机在操纵电梯时，应保持冷静，安抚乘客，及时通过报警对讲系统将被困乘客情况向中控室和维修人员报告；

1.3 遇有病人被困时，电梯司机应与中控室、维修人员和急救人员保持联系，并准确说明病人情况，听从指挥，协助救援。

2. 电梯运行服务应制定以下应急预案（包含以下内容）：

2.1 因停电或故障造成电梯停梯困人时的应急预案；

2.2 电梯轿厢进水时的应急预案；

2.3 发生火灾时的应急预案；

2.4 电梯内乘客病情突发时的应急预案。

（六）工作记录

1. 管理要求

- 1.1 记录的编制应具有实操性；
- 1.2 记录应按时间如实填写，保证真实性、连续性和完整性；
- 1.3 记录的填写应保持字迹工整，数据准确；
- 1.4 记录保存 3 年以上。

2. 电梯运行服务工作记录包含以下类型：

- 2.1 作业人员培训考核记录；
- 2.2 应急救援演练记录；
- 2.3 电梯运行记录；
- 2.4 电梯报修记录；
- 2.5 电梯交接班记录；
- 2.6 电梯维修验收记录。

（七）安全管理要求（包含以下内容）

1. 电梯运行服务应遵守特种设备安全技术规范等相关规定，严格执行电梯安全运行管理制度 和安全操作规程，保证电梯安全运行；

2. 电梯轿厢内或自动扶梯出入口明显位置张贴有效的电梯《特种设备使用标志》、乘梯安全 注意事项、警示标识（包含使用管理单位名称、应急救援电话、维保单位名称 及其急修和投诉电话）；

3. 严格按照电梯设计使用性质和预先确定用途提供电梯运行服务，严禁混用。乘客电梯不能作为载货电梯使用，医用电梯、手术专梯、送餐专梯和污物电梯为专梯专用，仅限于该部电梯专属用途，禁止运送其他人员或物品；

4. 运送具有感染风险的人员或物品时，电梯司机应做好个人防护，同时禁止其他人员搭乘该部电梯。在运送结束时，必须对电梯进行清洁消毒后，方可再次投入使用；

5. 在发生意外停电、轿厢进水、电梯困人、火灾、地震等突发事件时，电梯司机和电梯导梯应保持冷静，迅速按应急预案进行处置，及时疏散乘客，确保乘客安全。

（八）培训考核（包含以下内容）

- 1. 电梯运行服务人员上岗前，应经过培训并考核合格后，方可上岗；
- 2. 电梯运行服务人员培训应分为岗前培训和日常岗位培训，均应有培训记录。其中岗前培训不少于 16 小时，日常岗位培训每月不少于 8 小时；
- 3. 岗前培训和日常岗位培训均应有培训考核，并做好考核记录。岗前培训，应在

考核合格后方可上岗，日常岗位培训应每季度考核一次，考核合格后方可继续上岗；

4. 岗前培训与日常培训内容

- 4.1 采购人基本情况，科室分布；
- 4.2 本岗位基本情况及岗位职责；
- 4.3 安全操作规程；
- 4.4 突发事件的应急处置；
- 4.5 礼仪礼貌及文明用语规范；
- 4.6 消防安全基础知识；
- 4.7 相关法律法规。

（九）电梯安全操作中的禁止行为（包含以下内容）：

- 1. 严禁电梯超员、超载运行；
- 2. 严禁装运易燃、易爆、腐蚀、有毒的危险物品；
- 3. 严禁开启轿厢顶安全窗，装运超长物品；
- 4. 乘客电梯不能作为载货电梯使用；
- 5. 严禁用检修速度作为正常速度运行；
- 6. 电梯正常启动后不得突然换向，需换向必须先停车后再换向；
- 7. 严禁用急停按钮消除预选信号和呼梯信号；
- 8. 严禁用手以外的物件操纵电梯；
- 9. 轿厢顶部严禁放置其他物品；
- 10. 关门启动前严禁乘客在轿厢门中间逗留、打闹，运行过程中禁止乘客倚靠轿厢门；
- 11. 禁止任何情况下的“带故障”运行。

（十）操作流程

1. 电梯运行前的操作流程应符合以下要求：

1.1 电梯司机在基站开启电梯门，注意轿厢是否平层，平层方可进入电梯；

1.2 进入轿厢后，检查各项设施设备是否正常，主要包括紧急报警对讲系统、监控设备等；

1.3 电梯每日首次运行时，须上下空驶一次，检查运行无异常方可投入使用；

1.4 查看上一班电梯运行记录，做好交接班记录。

2. 电梯运行中的操作流程应符合以下要求：

-
- 2.1 当轿门打开时，电梯司机应站在梯门旁，主动引导乘客先出后进；
 - 2.2 文明服务，主动报站；
 - 2.3 电梯司机应控制乘梯人数，避免超载，出现超载时，及时提醒乘客分批搭乘；
 - 2.4 严格交接班制度，准确填写电梯运行记录；
 - 2.5 电梯停止运行时，将电梯停在基站，锁闭钥匙开关。
3. 电梯运行故障报修操作流程应符合以下要求：

- 3.1 电梯出现不安全状态时，电梯司机应立即停梯，及时疏散乘客，同时注意观察电梯内病人的状况，做好安抚；

- 3.2 电梯司机及时通知中控室值班人员和电梯维修单位，配合维修人员排除故障；

- 3.3 维修期间电梯司机应监督并协助维修单位做好警示工作（设立警示牌、警戒线等），同时做好乘梯疏导和指引，维护现场秩序；

- 3.4 电梯司机应准确填写报修记录；

- 3.5 电梯司机应在收到有采购人电梯运行负责人签字验收合格的《电梯维修验收记录》后，方可恢复电梯运行。

4. 医用电梯运送危重病人时的操作流程应符合以下要求：

- 4.1 提醒运送人员让病人脚部方向先进入电梯，头部方向朝向轿厢门，以便于紧急救助；注意观察危重病人及所携带的医疗设施设备，并要求中控室随时监控该部电梯的内部情况，确保信息畅通；

- 4.2 危重病人病情突发变化时，电梯司机应立即通知中控室说明情况，告知电梯所在楼层及位置，要求立即通知采购人相关部门组织医务人员进行救治，并听从指挥，运送到指定楼层；

- 4.3 医务人员到场后，电梯司机应协助救治，听从指挥。

5. 电梯清洁与消毒操作流程应符合以下要求：

电梯的清洁与消毒工作由运行人员完成，出现污染时及时通知保洁人员清洁与消毒。

（六）乘客电梯、载货电梯、医用电梯、送餐专梯的消毒操作流程，应符合以下要求：

1. 清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；

2. 对轿厢环境采用有效氯浓度 250mg/L-500mg/L 含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间 10min-30min，关闭轿厢门。特殊情况，按采购人感染科的要求进行消毒；

-
3. 消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；
 4. 每天至少消毒一次。

（七）污物电梯和运送具有感染风险物品的电梯消毒操作流程应符合以下要求：

1. 清空轿厢内的人员和物品，做好个人防护；
2. 对轿厢环境采用有效氯浓度500mg/L-1000mg/L含氯消毒剂进行喷洒或擦拭消毒，作用时间 10min -30min，关闭轿厢门；
3. 消毒后，打开轿厢门通风 10min，并在轿厢明显处张贴消毒日期和时间；
4. 每次运送污物或具有感染风险物品后必须进行消毒，消毒后方可恢复电梯运行。

第四章 服务质量考核表

一、基础设施维修服务质量考核

基础设施维修服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	备注
人员保障 (8分)	1	人员配置	◆按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	2	24小时值班 岗位配置	◆按岗位、职责、工种配置齐全	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	3	人员定期培 训与考核	◆安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等 ◆各项应急预案培训 ◆新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗	1	☐ 完整，得1分； ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	4	员工操守	◆着装规范、佩戴工牌证件 ◆无酒后上岗、禁止吸烟 ◆文明服务，不与患者或医务人员发生口角	2	☐ 合规，得2分 ☐ 有不合规的，不得分		
	5	人员支持	◆有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务	1	☐ 有，得1分 ☐ 没有，不得分		

制度管理 (6分)	6	各类运行管理和操作规章制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	7	空间管理制度 机房管理 消防管理 动火管理	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上不得分		
	8	各类设施设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
档案管理 (10分)	9	报修服务记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的得 0-1 分		
	10	外来人员进出登记	◆ 记录及时、完整、无漏记	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的不得分		
	11	设备和系统部件的维修和更换情况记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的不得分		

	12	设施设备安全 隐患台账 记录	◆ 记录及时、详细、完整	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	13	各项维护保 养记录	◆ 记录及时、详细、完整	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的，不得分		
	14	原材料出入 库记录	◆ 记录详细、完整、更新及时	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	15	培训与考核 记录	◆ 人员定期培训与考核记录完整	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的，不得分		
应急机制 (6 分)	16	各类应急预 案 火灾 防汛	◆ 应急预案齐全并报医院备案 ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙 ◆ 行之有效并每次演练后及时总结修订	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 齐全，但内容不充分，得 2 分 ☐ 有缺项，不得分		
	17	各类应急演 练计划和定 期演练及记 录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案	3	☐ 有演练计划，得 3 分 ☐ 未按计划时间进行演练，当月不得分 ☐ 演练完成未总结、未备案，当月不得分		

安全运行 (50 分)	18	年度工作计划	◆ 有年度计划 ◆ 报医院备案	2	☐ 有计划并备案，得 2 分 ☐ 有（无）计划无备案，不得分		
	19	每月总结和 下月工作计划	◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案、下月工作计划	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 齐全，但内容不充分，得 2 分 ☐ 有缺项，不得分		
	20	值班记录与 交接班记录	◆ 值班与交接班记录完整清晰	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	21	巡视检查 记录	◆ 计划巡检与巡检记录对应	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	22	及时排除设 施缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	2	☐ 完成，得 2 分 ☐ 未完成，不得分		
	23	值班（备勤） 室	◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟并有禁烟标识 ◆ 消防设施齐全	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	24	库房	◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟 ◆ 消防设施齐全	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以上的，可得 2 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		

	25	操作间	◆ 环境整洁，环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟，严禁违章作业警示标识 ◆ 完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识 ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作 ◆ 机械设备无灰尘、油渍、锈迹等	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	26	值班室与操作间 电气系统	◆ 控制及操作系统安全可靠 ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 有无带故障运行	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		
	27	机械设备安全	◆ 固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程 ◆ 移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程 ◆ 禁止违章操作机械设备 ◆ 各类机械设备的安全保护设施应完好 ◆ 各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		
	28	节能措施	◆ 节能措施的应知 ◆ 各工作场所应人走断电关水并检查	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		

	29	基础设施安全	◆ 各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患 ◆ 门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效 ◆ 各类扶手、护栏完好，无隐患 ◆ 室内空间，墙体、吊顶无安全隐患	10	☐ 正常，得 10 分 ☐ 有 1-2 处的，可得 8 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 6 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 2 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
服务质量 (20 分)	30	维修及时	◆ 及时到场、操作规范、完成良好	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 1 次的，不得分		
	31	科室满意度	◆ 科室满意，不投诉，8899 回访无意见	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 1 次的，不得分		
	32	维修返工	◆ 同点位同一问题 2 次及以上维修返工或维修无果	2	☐ 无此类，得 2 分 ☐ 有此类，不得分		
	33	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	2	☐ 无，得 2 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 1 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	34		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	35		◆ 被有效投诉至 12345	5	☐ 无，得 5 分 ☐ 有，不得分		

	36	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	3	☐ 积极落实的，得 3 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人				总分值	100	考核小计	

二、弱电系统运维服务质量考核

强、弱电系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月 类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	备注
规章制度 (8 分)	1	运行管理和操作规章制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	3	☐ 完善，得 3 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	2	各类设施设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	3	☐ 完善，得 3 分 ☐ 缺项（不完善）的不得分		
	3	应急预案	◆ 应急方案及流程图，应急储备清单。包括：防火应急预案、防汛应急预案、设备故障处理应急预案、有限空间应急预案、突发事件水电气应急供应处置预案、发电机应急预案、自动化设备故障应急处置预案等	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
运行资料 (15 分)	4	每日交接班记录	◆ 交接记录完整清晰、记录详细明确	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		

	5	7×24 小时值班记录	◆ 值班记录完整清晰、无涂改脏污	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	6	设备运行记录	◆ 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	7	按计划巡视检查及记录	◆ 计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	8	设备缺陷记录与及时整改	◆ 记录及时、详细、完整	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	9	月度、年度工作计划及完成情况	◆ 月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成	2	☐ 有计划，全部完成得 2 分 ☐ 1 项未完成的，可得 1 分 ☐ 2 项及以上未完成，不得分		
	10	设备定期保养计划与完成情况记录	◆ 落实电力设备设施的管理负责人 ◆ 规定电力设备设施维修保养周期及维护要求 ◆ 规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求	3	☐ 完整，得 3 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	11	设备、设施台账	◆ 设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修记录、故障及异常、部件更换、报废日期等	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	12	接报维修服务记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
人员配备 (15 分)	13	人员配置	◆ 岗位职责明确具体、可执行，工作流程上墙 ◆ 员工具有专业知识	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		

	14	人员台账管理	◆ 人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假，不得分		
	15	操作证书	◆ 人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假，不得分		
	16	安全与技能培训及记录	◆ 人员培训：有人员培训计划，并得到落实，每季末进行一次考试，总结学习效果	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	17	统一着装	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件	1	☐ 合规，得 1 分 ☐ 不合规，不得分		
	18	员工操守	◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟等	1	☐ 无此类，得 1 分； ☐ 有此类，不得分		
	19	员工能力	◆ 员工能力抽查	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 不合格，不得分		
	20	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案	3	☐ 有演练计划，得 3 分 ☐ 未按计划时间进行演练，当月不得分 ☐ 演练完成未总结、未备案，当月不得分		
安全运行 (37 分)	21	人员支持	◆ 有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务	1	☐ 有，得 1 分 ☐ 没有，不得分		
	22	设备设施标识	◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置； ◆ 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺 3 项以内的，可得 1 分		

			参数		☐ 缺 4 项及以上的，不得分		
--	--	--	----	--	--	--	--

	23	站房、小室环境卫生状况	◆ 机房建筑结构无严重缺损 ◆ 墙面无渗雨、剥落现象 ◆ 门窗及防护网清洁完好 ◆ 整洁卫生，无杂物 ◆ 符合“防雨、防汛、防火、防小动物，有良好的通风”四防一通要求 ◆ 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目	2	☐ 正常，得 2 分； ☐ 有 3 处及以内的，可得 1 分； ☐ 有 4 处及以上的，不得分；		
	24	一体化平台应用	◆ 是否按院方后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 不合格，不得分。		
	25	设备运行状况	◆ 强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好	25	☐ 全部正常，得 25 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 20 分 ☐ 有 4 处及以上的，可得 10 分 ☐ 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电事故的，当月不得分		
	26		◆ 强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用功能				
	27		◆ 强、弱电系统设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹				
	28		◆ 强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常				
	29		◆ 强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密				
	30		◆ 设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录				

	31	应急处理	◆ 按流程操作、处理及时有效、总结经验教训	5	☐ 完整，得 5 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
服务质量 (25 分)	32	服务效果（态度、及时性、质量）	◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意	10	☐ 合规，得 10 分 ☐ 科室每反馈 1 次不满意，扣 2 分		
	33	是否出现投诉	◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉	10	☐ 无投诉，得 10 分 ☐ 被有效投诉至医院的，每次减 2 分 ☐ 被有效投诉至 12345 的，不得分		
	34	工作配合	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	5	☐ 有，得 5 分 ☐ 没有，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

三、给排水系统运维服务质量考核

给排水系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (6分)	1	人员配置	◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内) ◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	2	人员操守	◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角	2	☐ 合规，得2分 ☐ 不合规，不得分		
	3	人员定期培训与考核	◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、水质污染等 ◆ 专业培训：水质要求、给排水系统设备等 ◆ 各项应急预案培训 ◆ 新入职人员岗前培训考核	2	☐ 完整，得2分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
制度管理 (8分)	4	设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 各类设备管理制度 ◆ 运行操作规章制度 ◆ 行之有效并结合医院实际及时修订 ◆ 报医院备案	4	☐ 齐全，得4分 ☐ 缺项或不完善的，2项以内，可得3分 ☐ 缺项或不完善的，3-5项，可得2分 ☐ 缺项或不完善的，6项及以上，不得分		

	5	空间管理制度	◆ 机房管理 ◆ 消防管理 ◆ 动火管理 ◆ 报医院备案	4	☐ 齐全，得 4 分 ☐ 缺项或不完善 1 项的，可得 3 分 ☐ 缺项或不完善 2 项的，可得 2 分 ☐ 缺项或不完善 3 项的，不得分		
档案管理 (10 分)	6	运行巡检记录	◆ 报修记录完整详实 ◆ 值班与交接班记录完整清晰 ◆ 各类设备运行记录，及时完整清晰无漏记 ◆ 各项巡检记录	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	7	泵房外来人员进出登记	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺漏或不完善的不得分		
	8	维修保养记录	◆ 记录及时、完整、无漏记（含设备维修保养记录、设备与零部件更换记录等）	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	9	设施设备台账	◆ 记录详细、完整、更新及时（含设备完全台账、设施设备隐患台账等）	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	10	二次供水	二次供水系统完全管理 ◆ 公示信息完全上墙 ◆ 设备完全台账 ◆ 设施设备隐患台账 ◆ 卫生许可证及时报审	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		

应急机制 (6 分)	11	应急预案	火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案 ◆ 齐全并报医院备案； ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。 ◆ 结合医院实际应行之有效	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 缺项或不完善，1 项的，可得 2 分 ☐ 缺项或不完善，2 项的，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善，3 项以上，不得分		
	12	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划完成演练， ◆ 演练记录和总结及时且详实 ◆ 并报医院备案	3	☐ 有各项演练计划，得 3 分 ☐ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得 2 分 ☐ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分，		
安全运行 (50 分)	13	年度工作计划	◆ 有年度计划，报医院备案。 ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案	3	☐ 齐全并备案，得 3 分 ☐ 不完善需补充的，可得 2 分 ☐ 无备案的，不得分		
	14	排除设备缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	2	☐ 完成，得 2 分 ☐ 未完成，不得分		

	15	泵房基础设施	◆ 门窗完好牢固通风设施良好 ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害 ◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	16	安全警示	◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具 ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警 ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识 ◆ 严禁吸烟警示 ◆ 非授权人员不得进入警示 ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示 ◆ 有限空间警示	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 不完善，不得分		
	17	泵房设备外观	◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等 ◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 5 处及以上的，不得分		

	18	泵房设备标识	◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好 ◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	19	电气系统	◆ 控制及操作系统安全可靠 ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 有无带故障运行	6	☐ 正常，得 6 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 4 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	20	照明系统	◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁 ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效 ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	21	泵房设备运行	◆ 各类表计指示正常 ◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响 ◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象 ◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确 ◆ 二次供水水箱液位控制系统有效	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		

	22	管网与基础设施	◆ 供回水设备、阀门和管道，标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好。	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 1 分 ☐ 有 4 处及以上的，不得分		
	23		◆ 供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	24		◆ 供回水管线各级阀门：无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	25		◆ 供回水管道设施：管路支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 ◆ 供回水管道沟体、井体、井盖：牢固、无破损、无塌陷	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 5 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 6-10 处的，可得 1 分 ☐ 有 11 处及以上的，不得分		

	26	雨污排水系统	◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象 ◆ 污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，无漏、堵现象	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 5-7 处的，可得 2 分 ☐ 有 8-10 处的，可得 1 分 ☐ 有 11 处及以上的，不得分		
	27		◆ 污水泵电气控制安全可靠，无带故障运行液位控制系统有效 ◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽，电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 污水泵运行正常	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	28		◆ 雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象 ◆ 雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨篦子无破损、无缺失 ◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 5-9 处的，可得 1 分 ☐ 有 10 处及以上的，不得分		
服务质量 (20 分)	29	维修及时	◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意 ◆ 无同点位同问题 2 次及以上维修返工或维修无果	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 2 次及以内的，可得 1 分 ☐ 不满意 3 次及以上的，不得分		

	30	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得 3 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3-5 次，可得 1 分 ☐ 有 6 次及以上，不得分		
	31		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	32		◆ 被有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	33	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

四、医用气体系统运维服务质量考核

医用气体系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (9分)	1	人员配置	◆ 配置符合要求的管理及维修人员 ◆ 持有效证件上岗 ◆ 证书须上墙	2	☐ 合规，得2分 ☐ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分 ☐ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分		
	2	人员操守	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁 ◆ 无酒后上岗、吸烟情况 ◆ 无睡岗、脱岗情况	1	☐ 合规，得1分 ☐ 任意一项不合规，均不得分		
	3	培训及考核记录	◆ 安全培训 ◆ 专业技能培训 ◆ 各类应急预案培训 ◆ 入职岗前培训	3	☐ 记录齐全、完整、真实，得3分 ☐ 记录齐全、真实但不完善，得2分 ☐ 记录缺失1-2项，得1分 ☐ 记录缺失3项及以上或发现有虚假记录，均不得分		
	4	工作能力考核	◆ 消防器材、防护器具的使用 ◆ 各类管理制度的熟悉程度 ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度 ◆ 应急处置及维修能力	3	☐ 熟练掌握，得3分 ☐ 1-2项未熟练掌握，得2分 ☐ 3项未熟练掌握，得1分 ☐ 4项及以上未熟练掌握，不得分		
制度管理 (6分)	5	人员管理制度	◆ 包括岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙，得2分 ☐ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分 ☐ 缺项，不得分		

	6	设备管理制度	◆ 包括设备档案管理,设备操作,高危作业,设备巡视检查,设备维修保养、工器具脱脂等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙,得2分 ☐ 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		
	7	空间管理制度	◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙,得2分 ☐ 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		
档案管理 (7分)	8	技术档案	◆ 包括设备明细表,出厂合格证明及检(试)验合格证明,设计图纸及变更,竣工图,使用说明书、管道试验、设备培训记录等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失,不得分		
	9	管理档案	◆ 包括人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失或缺项,不得分		
	10	运行档案	◆ 包括值班记录,交接班记录,外来人员进出登记,设备运行记录,巡检记录,报修服务记录、维保记录等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失或缺项,不得分		
			◆ 包括设施设备台账,特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账	1	☐ 齐全、存放整齐,得1分 ☐ 缺项或未及时更新,不得分		
应急管理 (8分)	11	应急预案	◆ 制定各类相关应急预案,应急预案应包括应急组织及构成,指挥协调部门,生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点,应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等	2	☐ 齐全、详实并上墙,得2分 ☐ 齐全、详实但未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		

	12	应急演练	◆ 制定应急演练计划，依据计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分 ☐ 无计划或未按计划完成演练，不得分		
	13	应急事件处理	◆ 发现故障或接到报修后，及时做好维修保养工作，保障生命支持区域连续用气 ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 及时做好维修保养工作，供气稳定，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 分 ☐ 未及时做好维保工作，供气不稳定，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分		
运维管理 (50 分)	14	年度工作计划	◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案 ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 有计划但未报院方管理部门备案，得 3 分 ☐ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分 ☐ 无计划，不得分		
	15	站房及气瓶间环境	◆ 通风良好，按要求换气 ◆ 电气符合防爆要求 ◆ 浓度检测灵敏性能稳定 ◆ 气瓶摆放整齐、通道畅通 ◆ 防静电、防倾倒等措施齐全有效 ◆ 严禁放置易燃易爆油脂等有害物品 ◆ 消防器材、防护用品在有效期内 ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 3 分 ☐ 有 3 处及以上不合规，不得分		
	16	标识管理	◆ 安全警示标识 ◆ 职业危害告知卡	5	☐ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分 ☐ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分		

			◆ 设备标识 ◆ 阀门状态标识 ◆ 管道介质、颜色、流向标识 ◆ 压力表上下限 ◆ 各项制度、职责、证书公示 ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表		☐ 有 1-2 处缺失或不完善，得 1 分 ☐ 有 3 处及以上缺失或不完善，不得分		
	17	设备设施管理	◆ 性能正常、无过热噪音等异常现象 ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀 ◆ 各项物资、备件充足，性能稳定 ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查等台账 ◆ 氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 3 分 ☐ 有 3 处及以上不合规，不得分 ☐ 有 1 处及以上被油脂污染，不得分		
	18	特种设备管理	◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等 ◆ 建立检验检测台账	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 按期送检，但未建立检验检测台账，得 3 分 ☐ 未按期送检，不得分		
	19	设备设施及管道巡检	◆ 有巡检计划 ◆ 按计划完成巡检工作（包括室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等）	6	☐ 有巡检计划，且按计划完成巡检，得 6 分 ☐ 有巡检计划，巡检有 1-2 处缺项，得 3 分 ☐ 有巡检计划，巡检有 3 处及以上缺项，不得分		
	20	清洗脱脂	◆ 每周对工器具进行脱脂 ◆ 及时对负压设备水系统换水 ◆ 每班次对储罐、干燥机等排水	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 未及时排水、换水、消毒，1 项，得 2 分 ☐ 未及时排水、换水、消毒，2 项及以上，不得分		

			◆ 定期对负压系统进行消毒灭菌		□ 未按时脱脂，不得分		
	21	外来施工管理	◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录（包括监督、范围、设备恢复、设备是否正常等）	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 积极配合、监督，但未做好记录，未发生风险，得 2 分 ☐ 积极配合，但无监督，也未做好记录，或出现风险，不得分 ☐ 不配合，或出现风险，不得分		
	23	隐患排查	◆ 提前发现各项隐患，积极反馈排除 ◆ 积极反馈挂账的原因和预计完成时间 ◆ 隐患解决方案可行、效果明显	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 提前发现隐患，但未积极排除，未提出解决方案，未发生事故，得 1 分 ☐ 未提前发现隐患，不得分 ☐ 发生事故，不得分		
	24	其他工作	◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等	5	☐ 积极配合，得 5 分 ☐ 不配合，不得分		
服务质量 (20 分)	25	维修、配送及时	◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意	8	☐ 正常，得 8 分 ☐ 不规范或不满意 1 次的，得 3 分 ☐ 不规范或不满意的，2 次及以上的，不得分		
	26	被有效投诉	◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的	2	☐ 无，得 3 分 ☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3-5 次，得 1 分 ☐ 5 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至医院	3	☐ 无，得 3 分		

					☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至 12345	5	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	27	配合工作	◆ 积极配合其他科室完成分外工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人				总分值	100	考核小计	

五、物流系统运维服务质量考核

物流系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (11 分)	1	人员配置	◆ 配置符合要求运维人员 ◆ 持有效证件上岗 ◆ 证书须上墙	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得 1 分 ☐ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分		
	2	人员操守	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、吸烟情况 ◆ 无睡岗、脱岗情况	2	☐ 合规，得 2 分 ☐ 任意一项不合规，均不得分		
	3	培训及考核记录	◆ 安全培训 ◆ 专业技能培训 ◆ 各类应急预案培训 ◆ 入职岗前培训	3	☐ 记录齐全、完整、真实，得 3 分 ☐ 记录齐全、真实但不完善，得 2 分 ☐ 记录缺失 1-2 项，得 1 分 ☐ 记录缺失 2 项及以上或发现有虚假记录，均不得分		
	4	工作能力考核	◆ 消防器材、防护器具的使用 ◆ 各类管理制度的熟悉程度 ◆ 系统设备、路由等的熟悉程度 ◆ 应急处置及维修能力	3	☐ 熟练掌握，得 3 分 ☐ 1-2 项未熟练掌握，得 2 分 ☐ 3-5 项未熟练掌握，得 1 分 ☐ 5 项及以上未熟练掌握，不得分		
制度管理 (9 分)	5	人员管理制度	◆ 包括岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙，得 3 分 ☐ 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分 ☐ 缺项，不得分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
	6	设备管理制度	◆ 包括设备档案管理, 设备操作, 高危作业, 设备巡视检查, 设备维修保养, 节能管理等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙, 得 3 分 ☐ 齐全, 但未及时更新或未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		
	7	空间管理制度	◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙, 得 3 分 ☐ 齐全, 但未及时更新或未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		
档案管理 (7 分)	8	技术档案	◆ 包括设备明细表, 出厂合格证明及检 (试) 验合格证明, 设计图纸及变更, 竣工图, 使用说明书等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失, 不得分		
	9	管理档案	◆ 包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失或缺项, 不得分		
	10	运行档案	◆ 包括值班记录, 交接班记录, 设备运行记录, 巡检记录, 报修服务记录、维保记录等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失或缺项, 不得分		
			◆ 包括设施设备台账	1	☐ 完整并及时更新, 得 1 分 ☐ 缺项或未及时更新, 不得分		
应急管理 (8 分)	11	应急预案	◆ 制定各类相关应急预案, 应急预案应包括应急组织及构成, 指挥协调部门, 应急现场的负责人、组成人员及各自职责等	2	☐ 齐全、详实并上墙, 得 2 分 ☐ 齐全、详实但未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
	12	应急演练	◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分 ☐ 未按计划完成演练，不得分		
	13	应急事件处理	◆ 发生故障或接到报修后，及时做好维修保养工作 ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 分 ☐ 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分		
运维管理 (45 分)	14	年度工作计划	◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案 ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作	7	☐ 合规，得 7 分 ☐ 有计划但未报院方管理部门备案，得 5 分 ☐ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分 ☐ 无计划，不得分		
	15	环境及设备设施卫生管理	◆ 站点外观及内部清洁 ◆ 物流系统相关设备设施表面整洁无锈蚀	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 4 分 ☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分 ☐ 有 5 处及以上不合规，不得分		
	16	标识管理	◆ 安全警示标识 ◆ 设备标识 ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表	5	☐ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分 ☐ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分 ☐ 有 1-2 处缺失，得 2 分 ☐ 有 3-5 处缺失，得 1 分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
					☐ 有 6 处及以上缺失，不得分		
	17	设备设施管理	◆ 按工作计划定期巡视、检查、维护服务范围内相关设备设施 ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账	8	☐ 合规，得 8 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 6 分 ☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分 ☐ 有 6 处及以上不合规，不得分		
	18	外来施工管理	◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 积极配合、监督，但未做好记录，得 2 分 ☐ 积极配合，但无监督，也未做好记录，得 1 分 ☐ 不配合，不得分		
	19	节能措施执行情况	◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对设施设备进行实时调节	8	☐ 合规，得 8 分 ☐ 发现 1-2 处能源资源浪费现象，得 6 分 ☐ 发现 3-4 处能源资源浪费现象，得 4 分 ☐ 发现 5-6 处能源资源浪费现象，得 2 分 ☐ 发现 6 处及以上能源资源浪费现象，不得分		
	20	其他工作	◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等	6	☐ 积极配合，得 6 分 ☐ 不配合，不得分		
服务质量 (20 分)	21	维修及时	◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 不满意 1-2 次的，得 3 分 ☐ 不满意 3 次及以上的，不得分		
	22	被有效投	◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得 3 分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
		诉			☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3-5 次，得 1 分 ☐ 5 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	23	配合工作	◆ 积极配合其他科室完成分外工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

六、综合保洁服务质量考核

综合保洁服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考 核 内 容	分值	考 核 标 准	考核得分	考核小结
行为规范 (11 分)	1	仪容仪表	◆ 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁 ◆ 举止稳重大方	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	2	文明礼貌	◆ 使用文明用语，说话和气、礼貌待人 ◆ 认真回答问题、耐心听取他人意见 ◆ 不与医院职工或患者、同事发生冲突	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	3	工作纪律	◆ 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情 ◆ 工作期间不无故离岗	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	4	污物间	◆ 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网 ◆ 不存放个人生活用品	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
			◆ 工作室室内不得给电器充电 ◆ 不违规私接电线、插线板	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		

行为规范 (8分)	5	遵纪守法	◆ 遵守医院规章制度 ◆ 遵守劳动纪律	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	6	操作规范	◆ 服从管理 ◆ 按工作流程操作	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	7	投诉处理	◆ 投诉处理及时 ◆ 反馈整改结果	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	8	问题整改	◆ 有整改方向和措施 ◆ 整改及时落实到位	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
楼宇内保洁 (15分)	9	地面	◆ 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等 ◆ 地面排水口无堆积物	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	10	墙面、门窗	◆ 无污迹、积尘 ◆ 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分		

			◆ 无杂乱张贴物、过期海报等		☐ 有 2 项及以上不合格的，不得分		
	11	天花板	◆ 无积尘 ◆ 蜘蛛网	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	12	室内物品	◆ 无污迹、积尘 ◆ 发现设施损坏及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	13	垃圾桶	◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 垃圾桶标识完整无破损	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	14	水池、淋浴设备	◆ 洁具干净、无污渍，边缘无水垢堆 ◆ 镜面干净无水痕	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	15	瓷砖（地面、墙面）	◆ 无灰尘、水渍、污渍 ◆ 完好，有破损及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
卫生间保洁 (24 分)	16	卫生纸	◆ 公共卫生间必须配备卫生纸 ◆ 做到及时更换	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	17	洗手液	◆ 公共卫生间必须配备洗手液	2	☐ 合格，得 2 分		

			◆ 及时添加，每次检查不得少于 3 分之一		☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	18	隔板、墙面、地面	◆ 无污渍、积尘 ◆ 排水口无堆积物	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	19	垃圾桶	◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 垃圾桶标识完整无破损	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	20	异味	◆ 卫生间有除臭措施、无异味 ◆ 小便池有除臭措施、无异味	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	21	水池、镜面	◆ 洗手池、水池无污渍，边缘无水垢堆积 ◆ 镜面无污渍、污印	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	22	便池、马桶	◆ 无便渍、尿碱 ◆ 小便斗无烟头	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	23	卫生间设施	◆ 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话 ◆ 标识无破损、卷边	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		

			◆ 设备设施无灰尘 ◆ 保持完好，及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	24	卫生间管理	◆ 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表 ◆ 保洁员按规定填写记录	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
			◆ 巡查表，领班每日签字 ◆ 主管每周不少于 2 次 ◆ 楼宇经理每月不少于 2 次	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
外场保洁 (13 分)	25	地面	◆ 无垃圾、烟头，口香糖胶印 ◆ 雨算子内无垃圾、烟头	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	26	外墙	◆ 无污渍、污印 ◆ 无小广告、过期宣传张贴物	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	27	玻璃门、玻璃墙	◆ 门框无污渍 ◆ 3 米以下保持明亮无尘	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	28	垃圾桶	◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 每日按规定消毒	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分		

					☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	29	雨雪天气保障	◆ 下雨天公共区域地面不湿滑 ◆ 主干道无积水、积雪，道路基本畅通 ◆ 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
保洁工具清洁用品 (9 分)	30	色标管理	◆ 保洁清洁工具实行色标管理 ◆ 毛巾、地巾区分使用，做到不混用 ◆ 存放有专区，无乱摆乱放现象	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	31	操作	◆ 保洁员按照区分标准操作 ◆ 工具、用品干净、无异味、按时消毒	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	32	保洁药剂使用	◆ 保洁员熟知使用范围 ◆ 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	33	保洁机械	◆ 保洁机械完好无损 ◆ 保洁机械安全使用	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
安全保障 (5 分)	34	安全巡视	◆ 保洁员按规范操作 ◆ 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识 ◆ 湿滑地面设置防滑提示标识	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分		

					☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	35	安全保障	◆ 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施 ◆ 各楼宇出入口铺设防滑地毯 ◆ 雨雪天气保洁人员加强地面保障	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的，可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
质量服务 (15 分)	36	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得 3 分 ☐ 有 2 次以内，可得 2 分 ☐ 有 3-5 次，可得 1 分 ☐ 有 6 次及以上，不得分		
	37		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次及以上，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	38		◆ 被有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	39	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

七、垃圾管理服务质量考核

垃圾管理服务质量考核打分表

时间： 年 月

考核项目	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
规章制度管理 (19分)	1	人员证书	◆ 按岗位、职责符合要求的管理,并持体检报告上岗(有效期内)	5	☐ 合格,得5分 ☐ 有1人不合格,可得2分 ☐ 有2人及以上不合格,不得分		
	2	职业防护	◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务,不与患者或医务人员发生口角	4	☐ 合格,得4分 ☐ 有1项不合格,可得2分 ☐ 有2项不合格,得1分 ☐ 有3项不合格,不得分		
	3	培训与考核	◆ 安全培训:消防、用电、交通 ◆ 专业培训:收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等 ◆ 应急预案培训 ◆ 新入职人员岗前培训考核	5	☐ 合格,得5分 ☐ 有1项不合格,可得3分 ☐ 有2项不合格,得2分 ☐ 有3项不合格,不得分		

	4	管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 运行操作规章制度 ◆ 应急预案 ◆ 清运路线图结合医院实际及时修订 ◆ 报医院备案	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 2 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
清运服务 (31 分)	5	医疗废物	◆ 医疗废物是否做到日产日清 ◆ 转运箱是否密闭 ◆ 病理性垃圾存储是否合格 ◆ 利器盒存放是否规范 ◆ 交接记录双签字 ◆ 转运车及场地是否按要求消毒	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	6	其他垃圾	◆ 其他垃圾是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否规范 ◆ 转运车及场地是否按要求消毒	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		

	7	厨余垃圾	◆ 厨余垃圾是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	8	中药渣	◆ 中药渣是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	9	有害垃圾	◆ 有害垃圾是否做到否定期回收 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 有害垃圾袋上是否张贴责任卡	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 2 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	10	一次性输液瓶袋	◆ 一次性输液瓶袋是否定期回收 ◆ 是否有交接记录 ◆ 暂存间摆放是否规范	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，得 2 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		

数据记录 (9分)	11	医疗废物	◆ 信息化数据运行是否落实 ◆ 转运三联单是否齐全 ◆ 三联单是否是双签字 ◆ 运输单是否三方签字	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	12	生活垃圾	◆ 信息化数据运行是否落实 ◆ 出入库记录是否落实双签字	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		
环境卫生质量 (12分)	13	医疗废物站	◆ 暂存站标识是否齐全 ◆ 紫外线灯使用、登记是否正常 ◆ 灭蝇灯是否完好 ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好 ◆ 地面、墙面卫生是否合格 ◆ 转运车是否停放在指定区域	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得		

	14	生活垃圾站	◆ 暂存站标识是否齐全 ◆ 灭蝇灯是否完好 ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好 ◆ 地面、墙面卫生是否合格 ◆ 转运车是否停放在指定区域 ◆ 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作 ◆ 生活垃圾站定期消毒、灭四害	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分， ☐ 有 3 项不合格，不得分		
安全 (3 分)	15	安全管理	◆ 日安全检查记录填写是否规范 ◆ 人员是否定期参加安全培训	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项合格，可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		
安全运行 (6 分)	16	劳动纪律	◆ 着装是否规范 ◆ 是否使用文明礼貌用语 ◆ 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗 ◆ 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西 ◆ 是否做到工作期间不做与工作无关的事情 ◆ 是否熟练掌握工作技能达到相应工作标准 ◆ 是否服从公司及各病区管理要求	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 4 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		

服务质量 (20分)	17	服务态度	◆ 是否配合科室出入要求 ◆ 是否做到文明礼貌用语 ◆ 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序 ◆ 不与病人及院内任何人发生争吵	5	☐ 合格，得5分 ☐ 有1项不合格，得3分 ☐ 有2项不合格，不得分		
	18	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得3分 ☐ 有2次及以下，可得2分 ☐ 有3-5次，可得1分 ☐ 有6次及以上，不得分		
	19		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得4分 ☐ 有2次及以下，可得2分 ☐ 有3次及以上，不得分		
	20		◆ 被有效投诉至12345	6	☐ 无，得6分 ☐ 有，不得分		
	21	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 积极落实的，得2分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

八、电梯运行服务质量考核

电梯运行服务质量考核打分表

时间： 年 月

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
1	统一着装上岗 (10 分)	◆ 着工作装，规范佩戴工牌证件	5	☐ 合规，得 1 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
2		◆ 着装应干净，穿着得体	5	☐ 合规，得 1 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
3	员工操守 (10 分)	◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟	10	☐ 无此类，得 10 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 2 分		
4	文明上岗 (20 分)	◆ 不得脱岗、离岗	10	☐ 合规，得 10 分 ☐ 不合规每分钟扣 1 分，单次单算		
5		◆ 不得坐岗、睡岗	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
6		◆ 不得玩手机、看书看报等 ◆ 不得吃喝各类食品	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
8	定期安全与技能培训及记录 (10 分)	◆ 按医院要求进行全员的安全与技能培训	10	☐ 完整，得 10 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分		

9	每日交接班记录 (5分)	◆ 交接记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
10	24 小时值班记录 (5分)	◆ 值班记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
11	每日设备运行记录 (5分)	◆ 设备运行记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
13	设备缺陷记录与及时整改 (5分)	◆ 记录完整、整改计划、整改完成	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
14	年度工作计划及完成情况 (5分)	◆ 有年度计划, 报院方备案, 且实际完成	5	☐ 有年度计划, 全部完成得 5 分 ☐ 有未完成的, 年度末月不得分, 限下一考核月前完成整改		
15	轿厢内标识 (5分)	◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 没发现 1 处缺失或有损坏, 扣 1 分		
16	空间环境卫生状况 (5分)	◆ 轿厢内无污迹、水迹、手印、口香糖胶迹、烟头等。地划道内无杂物及垃圾	5	☐ 合规, 得 5 分 ☐ 发现 1 处不合规, 扣 1 分		
17	宿舍管理 (5分)	◆ 不得在宿舍内私接乱接电源, 不得使用大功率电器, 做到人走断电	2	☐ 合规, 得 5 分 ☐ 发现 1 处不合规, 扣 1 分		

18	被有效投诉 (10 分)	◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉	10	☐ 无投诉，得 10 分 ☐ 投诉至医院的每次减 2 分 ☐ 投诉至 12345 的，不得分且倒扣本项分值		
检查人		总分值	100	考核小计		

九、保洁服务满意度调查表

保洁服务满意度调查表

序号	项目	评估内容	评分标准					得分
			非常满意 10分	满意 9分	合格 6分	不满意 5分	非常不满意 0分	
1	保洁服务	保洁员形象（统一着装、仪容仪表、文明礼貌、主动问好）						
2		保洁员守时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、睡岗、吃东西、玩手机等						
3		卫生间清理及时，无异味，〈无水渍、无污渍〉地面台面镜子无水渍，病人无意见、投诉						
4		消毒及时、记录齐全，符合院感要求；毛巾、地巾按照色标管理要求分类使用，做到一桌一巾、一室一巾						
5		保洁员能够按照科室规定的流程、标准进行工作,〈按工作流程,标准完成〉						
6		夜班保洁主动清理病房垃圾一次，突发事件能够及时到场						
7		保洁员每日按时（中午/下班前）对所负责区域进行巡视、清洁一遍						
8		保洁员接受过专业培训，保洁操作规范，打扫过程中放置相关标识，入室保洁提前敲门						
9		保洁员有节能意识，能随手关灯、节约用水、主动报修						
10		保洁主管与科室有定期巡视和沟通，能及时解决日常问题						

建议与意见		总分	
-------	--	----	--

楼宇：
日

科室/区域：

姓名：

填表日期：
 年
 月

3. 验收标准

依据服务考核所列各项内容进行考核及验收。

4. 其他要求（如有）

信用要求

为深入贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于健全社会信用体系的意见》，进一步推动《财政部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）《国务院关于印发社会信用体系建设规划纲要（2014—2020年）的通知》（国发〔2014〕21号）《关于对重大税收违法案件当事人实施联合惩戒措施的合作备忘录》（发改财金〔2014〕3062号）《关于报送政府采购严重违法失信行为信息记录的通知》（财办库〔2014〕526号）《国务院关于建立完善守信联合激励和失信联合惩戒制度加快推进社会诚信建设的指导意见》（国发〔2016〕33号）《关于做好政府采购有关信用主体标识码登记工作的通知》（财办库〔2016〕320号）《京津冀市场监管部门关于实施深化信用提升助力经营主体高质量发展三年行动方案的意见》《北京市财政局关于进一步优化政府采购营商环境的通知》等政策要求在政府采购工作中落实落地，请供应商承诺投标截止日前3年内未发生以下事项：

1.在招标（交易发起）文件规定的投标（交易响应）截止日起的投标（交易响应）有效期内撤销其投标（交易响应）的；

2.因供应商自身原因或其他客观情况造成合同履行超期，或经过采购人催告后仍故意或拒绝履行合同义务的；

3.因供应商其自身严重或持续的履约缺陷，导致合同被提前终止、索赔或其他类似制裁的；

4.存在拖欠工资的；

5.存在《京津冀政府采购负面行为清单》（冀财采〔2024〕18号）规定的供应商负面行为的：

（1）具有关联或存在利益冲突的供应商违规参加同一政府采购项目；

（2）供应商不公平竞争；

（3）供应商恶意串通；

-
- (4) 其他串通行为；
 - (5) 未按规定签订合同；
 - (6) 未按规定履行合同；
 - (7) 在监督检查和投诉处理中提供虚假材料。

第六章 拟签订的合同文本

友谊医院通州院区 2026 年至 2029 年
综合物业服务项目

合 同 文 件

甲方：首都医科大学附属北京友谊医院

乙方：

2026 年 月

综合服务项目委托合同

委托方（以下简称甲方）：_____

地 址：_____

受托方（以下简称乙方）：_____

地 址：_____

首都医科大学附属北京友谊医院经北京市政府采购中心对_____项目（招标文件编号：_____）进行公开招标，经评标委员会评定_____为中标人。根据《中华人民共和国民法典》及国家相关法律法规，经甲、乙双方协商一致，甲方将_____委托给乙方进行服务和管理，按照以下条款和条件，订立本合同。

第一章 总则

第一条 基本情况

服务类型：_____

坐落位置：_____

建筑面积：_____

第二条 合同约定

（一）乙方提供服务的受益对象为本合同双方及在服务区域内所有人员及财产，包括甲方工作人员、就医人群的人、财、物等。

（二）本合同双方均应按照合同约定承担相应的责任，主张相应权利，履行相应义务。乙方不得将本项目所列各项服务内容进行分包或转包。

（三）乙方提供的服务应达到国家、地方、行业现行标准规范及《招标文件》要求和《投标文件》及有关澄清资料所承诺的内容。

（四）本合同书及其所附文件是构成综合物业服务委托合同不可分割的部分，包括：

1. 本合同及其附件；
2. 中标通知书；
3. 招标文件及有关澄清资料；
4. 投标文件及有关澄清资料；
5. 系统管理制度及应急预案。

第二章 委托服务事项

第三条 综合服务的主要内容

（一）综合运维服务

1. 基础设施维修服务；
2. 强、弱电系统运维服务（不含网络相关事宜）；
3. 给排水系统运维服务（不含生活热水、不含污水处理站、不含化粪池）；
4. 医用气体系统运维服务；
5. 物流系统运维服务。

（二）综合服务

1. 保洁服务；
2. 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务；
3. 运送服务；
4. 会议服务；
5. 司梯服务；

（三）信息化服务要求

乙方应承诺优先使用甲方提供的后勤一体化管理平台开展上述综合维修服务、综合服务等，并遵从甲方的相关管理要求。甲方的后勤一体化管理平台服务功能不满足管理需要时，乙方应以自有后勤信息化管理系统接入或开发相应功能模块提供服务，相关数据需定期、安全、稳定地传送到甲方的后勤一体化管理平台数据库或存储设备，确保可利用常规办公软件进行查询。项目采取信息化手段进行管理，包括医废管理、保洁服务作业计划、报修维修工单管理、报表统计分析功能。

第四条 本合同项下的综合服务管理目标，以乙方投标文件中所承诺的全部技术响应内容及招标文件的相关技术要求为基准，并作为甲方考核与验收的根本依据。

第三章 委托服务期限

第五条 服务期限

（一）本项目服务期为叁年，甲乙双方逐年签订合同。甲方分别于乙方服务满 10 个月和满 22 个月时，对其截至该时点的整体履约表现进行综合考核。考核合格者，依次续签下一年度合同，续签累计不超过两期，任一次考核不达标，甲方有权不予续约，合同于当期届满时终止。

（二）本期合同服务期限为壹年，自 年 月 日起至 年 月 日止。

第四章 服务费用

第六条 本合同所涉及费用的货币单位均为人民币。

第七条 综合物业服务费为含税固定总价，按叁年招标有效期，以投标总额平均，本期合同服务费用总额为_____元/年(大写：_____)。

服务方每月提供工作人员打卡数据及清单。

第八条 服务费用构成

1. 管理人员服务费用

(1) 项目负责人费用：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

(2) 部门负责人费用：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

2. 综合运维服务费用

(1) 基础设施维修服务：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(2) 强、弱电系统运维服务（不含网络相关事宜）：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(3) 给排水系统运维服务（不含生活热水、不含污水处理站、不含化粪池）：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(4) 液氧站值守：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(5) 物流系统（轨道、气动）：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(6) 多功能厅多媒体管理：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(7) 气体末端巡视维修：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(8) 变配电室值守巡视：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

3. 综合服务费用

(1) 保洁服务：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(2) 各类垃圾收集、运送、分类、暂存管理服务：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

(3) 运送服务（送水、送药）：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗；

(4) 会议服务：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

(5) 司梯服务：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

(6) 消防中控室：_____元/年，编制岗位____，综合平均：_____元/月/岗。

4. 材料、设备摊销费用：_____元/年。

第九条 甲方承担的其他费用

(一) 化粪池清掏费、年度二次供水水箱清洗及水质检测费，垃圾清运费，消杀费，紫外线灯具及配件采购费；轮椅、病床、医用气体等非办公家具配件采购费；

(二) 公共卫生间卫生纸，公共区域桶装水；

(三) 新增小型制作、安装的材料；新增设施或科室整体更换设施的材料；

(四) 提供必要的办公、功能场地；

(五) 医院各项设备设施的厂家维保、年检、检测费用；

(六) 新增、新建区域及装修改造的开荒费用。

第十条 乙方承担的其他费用

(一) 综合运维服务系统各专业相应的劳动保护用品、安全防护用具、安全警示设施、维修工具、设备器材、检测仪器等；

(二) 综合服务系统各专业所需的劳动保护用品、安全防护用具、设备、机械、工具、清洁用品、耗材（不含科室医疗器械消毒耗材）；

(三) 综合运维服务所涉及的材料费：单件单批次材料费（维修配件、耗材等）在¥1000元（不含）以下的由乙方承担（所用品牌须由甲方认可），乙方在投标文件中提供材料清单（未在清单中的材料，按甲方询价价格执行）。所有服务所需工具均由乙方承担；

(四) 其他遇特殊情况，甲方与乙方协商解决。

以上各项，乙方应提供符合国家质量标准、环保标准、节能标准的合格全新产品，并向甲方提供相关产品资质、合格证等证明文件备案。

第五章 考核与处罚

第十一条 乙方提供的本合同项下的物业管理服务的质量必须达到国家、北京市、行业、协会的相关强制性和非强制性的标准、推荐性标准、通常标准，同时必须达到甲方管理目标的要求。

第十二条 甲方对乙方所提供的各服务系统每月考核一次，各项考核满分均为100分。

(一) 各考核表满分均为100分，合同期内每月考核一次，每次考核得分为90（含）分以上，视为考核合格，全额支付本系统当期服务费；

(二) 各考核分值在85（含）-90（不含）分，扣本系统当月服务费百分之一；

(三) 各考核分值在80（含）-85（不含）分，扣本系统当月服务费百分之二；

(四) 各考核分值在75（含）-80（不含）分，扣本系统当月服务费百分之三；

(五) 各考核分值低于75（不含）分，扣本系统当月服务费百分之五。

第十三条 乙方不遵守甲方管理制度或未完成合同约定的管理目标的，依照《北京友谊医院外包单位管理处罚制度》进行相应处罚。

第十四条 因乙方管理不善、故障处理不及时、服务措施不得力、不服从甲方管理、发生事故，给甲方造成经济损失的，乙方须按经济损失评估额给予甲方相应的经济赔偿（赔偿额在履约保证金以内的从其中扣减或由乙方另行支付）。

第六章 付款条件

第十五条 服务费用的付款周期：每两个月支付一次。开荒费付款条件：开荒服务全部完成，甲方验收合格后，乙方向甲方提供符合甲方要求的发票，甲方收到发票并确认金额及内容无误后向乙方支付相应款项。

第十六条 服务费用的付款条件：付款周期内的各服务系统每月考核完成并双方确认。

第十七条 应付服务费金额

（一）付款周期内各服务系统每月考核合格的，全额支付各系统当期服务费的合计。

（二）付款周期内各服务系统每月考核有不合格的，以月支付基准额减除当月各项考核不合格扣减比例（或违约金）后，支付各系统当期服务费的合计。

第十八条 甲方根据工作流程核定当期应付服务费金额后，即通知乙方开具等额增值税发票，乙方应同时提供发票真伪验证。

第十九条 甲方收到发票并验证无误后，在 45 个工作日内完成转账支付。

第二十条 甲方所付款项是乙方本项目服务所应得合理报酬，不是乙方服务质量合格的依据。

第七章 双方权利义务

第二十一条 甲方权利义务

（一）甲方指定总务处作为本合同的主管部门，代表和维护甲方及物业使用人的合法权益，严格按照本合同对乙方进行全面监督管理。

（二）甲方负责制定物业服务标准、相关要求及对乙方的物业服务考核办法。

（三）甲方负责审核并监督乙方拟定的综合服务方案、管理制度、年度计划、日常服务方案及其执行情况。

（四）甲方有权根据国家相关的劳动政策及医院的规章制度，按照医院发展管理目标和标准，对乙方的工作进行监督、检查和指导，根据造成重大事故的、造成重大经济损失的、不配合医院管理部门工作的、不服从医院管理部门管理的、半年内被投诉 3 次以上未整改的、因业务能力不足或消极怠工的等具体情形要求乙方：

1. 更换相关责任人；
2. 调换管理能力或业务技能不满足服务要求的人员。

（五）甲方在合同期内向乙方无偿提供甲方权属的物业服务办公用房、库房、值班用房。凡乙方使用的房屋由乙方负责日常管理，包括日常卫生、消防安全、用电安全、人员安全、财产安全等。由于乙方管理不善导致甲方房屋或附属设施受损的，乙方须腾退用房并赔偿甲方损失；涉及违法行为的由乙方承担法律责任。

（六）甲方帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境，协调、处理非乙方原因而产生的各种纠纷。

(七) 甲方应按照合同约定考核乙方服务质量，支付相应服务费用。

(八) 甲方负责提供综合服务所需图纸、档案、资料。

第二十二条 乙方权利义务

(一) 按甲方岗位需求足额合理配置服务人员。

(二) 根据有关法律法规及本合同的约定，乙方应于本合同签署前针对甲方的实际情况制定各项物业服务管理制度、应急预案，作为本合同的附件，并按照约定完成各项服务事项。合同履行过程中如乙方制定的管理制度及应急预案与甲方实际情况不符或不适用，乙方必须按照项目服务内容中既有设施设备运行状态，进行整改和完善，修订后报甲方备案。

(三) 乙方负责编制综合服务年度管理计划，每半年（自合同期开始后连续六个月）以书面形式总结，向甲方汇报计划的执行和完成情况。

(四) 乙方项目负责人必须及时参加甲方每月的工作例会，总结汇报当月工作和下月计划。

(五) 乙方应按职责、工种配备符合各岗位要求的服务人员及管理人员；专业技术人员应是经过行业安全培训、考核，取得与之岗位相符的《中华人民共和国特种作业操作证》的人员。

(六) 乙方工作人员应符合国家用工管理规定，身体健康、身份清晰，证件齐全，无犯罪记录。所有工作人员应统一着装并配备符合规范要求的个人防护用品。

(七) 乙方管理人员及持证的技术人员发生入职、离职、借调、调离等人员变动情况时，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行。

(八) 乙方管理人员及持证的技术人员在本项目内的升职、降职、岗位的调整，需书面说明原因，报请医院管理部门备案并同意后方可执行。

(九) 乙方应在合同生效日向甲方提供响应本项目招标文件技术需求的投标文件中拟投入的管理岗位和动力运维服务人员信息档案，包括姓名、性别、年龄、身份证号、籍贯、现住址、资质证件等（此项为合同附件之一），并在每2个月的月末，将变动更新的人员信息以书面和电子版报甲方管理部门备案。

(十) 乙方负责按照国家有关法律法规、行政法规规章、北京市法规规章及管理条例等规范性法律要求和本合同约定，完善因履行本合同而需办理的各种手续并承担相应责任，由此发生的费用全部由乙方自行承担，甲方不再向乙方支付费用。

(十一) 乙方人员在本项目工作期间，应遵守甲方的各项规章制度，包括防火、交通、治安、控烟等。

(十二) 乙方人员要爱护甲方的设施设备，出现损坏、故障的应及时维修保养，按照医院节能管理制度，制定各系统节能方案，根据季节气候执行相应的技术措施，合理调节用能设备能耗参数，达到节能、降耗、提升设备经济运行效率的目的。

(十三) 乙方应妥善保存本项目档案资料，并及时完善更新，本合同终止时，乙方必须

配合甲方以及接续乙方相关工作妥善处理和平稳交接，移交所有档案资料。

（十四）乙方未经甲方书面许可不得将本项目的档案资料、设备技术参数向第三方或相关行业部门提供。

（十五）乙方应依法与其工作人员签订劳动合同，提供社会保险、劳动保护条件等。对于与乙方人员有关的任何劳动纠纷，及乙方所雇用的任何人员因任何意外或受伤等所需支付的任何赔偿或补偿，均由乙方独立承担。

（十六）乙方人员不得在项目服务区域内有违法、犯罪、打架斗殴、寻衅滋事、谩骂，或者盗窃、私藏、破坏甲方及医护人员或患者财物等行为。有上述情形之一的，由乙方向甲方或第三方承担全部责任并赔偿相应的经济损失。对构成犯罪或违反治安规定的人员，甲方有权移送司法机关追究其刑事责任。

（十七）乙方人员在履行本合同工作期间不得擅自获取、窃取、销毁或披露的甲方资料信息、医护人员以及患者的资料信息。

（十八）乙方应按照各岗位工种要求合理安排服务人员，按照规范严格执行值守、交接班制度，不得出现漏岗、串岗、空岗、脱岗、睡岗等现象，应有应急处突备勤人员机制。

（十九）乙方人员不得在本项目区域内从事本项目服务内容以外的的工作如倒号、陪护等行为，否则由此产生的一切纠纷或损失全部由乙方承担。

（二十）乙方物业服务人员在提供服务的过程中造成甲方的物品损坏、丢失，则乙方应负责赔偿或进行修理，如果累计发生 5 次及以上，则甲方有权单方解除本合同，乙方还应再向甲方支付月物业服务费用 10%的违约金。

（二十一）如果乙方因服务、安全保障事项与甲方或就诊患者及家属、第三方人员发生争议、纠纷，乙方应出面解决，并承担相应责任。

（二十二）乙方服务人员在工作中发生疾病、工伤，相关责任应由乙方承担。

第八章 履约保证金

第二十三条 履约保证金的额度：为合同总金额____的 5%，即____元（大写：____元整）

第二十四条 履约保证金的缴纳：甲方确认乙方中标后，通知乙方在 3 个工作日内向甲方转账，随后签订本合同。

第二十五条 履约保证金的用途：

（一）用于先行赔付甲方因乙方不能履行其合同义务而蒙受的损失。

（二）用于因乙方管理不善、故障处理不及时、服务措施不得力、不服从甲方管理、发生事故，给甲方造成经济损失时，乙方应给予甲方相应的经济赔偿。

第二十六条 履约保证金的补足：合同期内发生履约保证金扣减，乙方应在 10 个工作日内补足履约保证金差额。

第二十七条 履约保证金的退还：服务期满且乙方已完成全部交接义务、不存在任何未决违

约或赔偿事项的，甲方应在 90 个工作日内向乙方无息退还履约保证金本金。因甲方原因逾期退还的，每逾期一日，甲方应按逾期未退金额的万分之零点五向乙方支付违约金，但违约金总额不得超过履约保证金本金的百分之五。因乙方未完成交接、存在未决争议或未结清赔偿款项等乙方原因导致延迟退还的，甲方不承担逾期退还责任。

第九章 违约责任

第二十八条 因甲方无正当理由违反本合同项下明确约定的义务，导致合同目的无法实现的，乙方有权向甲方发出书面催告，要求甲方在收到书面通知后 30 日内采取合理补救措施。若甲方在该期限内仍未采取有效措施致使合同目的无法实现的，乙方有权解除合同。因甲方前述违约行为给乙方造成直接经济损失的，甲方应依法承担相应的赔偿责任。

第二十九条 甲方如未按合同约定时间付款，且在收到乙方书面催款通知后 15 个工作日内无正当理由仍未付款的，则 15 个工作日催告期届满后，甲方应按全国银行间同业拆借中心公布的同期一年期贷款市场报价利率（LPR），以逾期未付金额为基数向乙方支付逾期付款期间的利息作为违约金，且该违约金总额不得超过逾期未付金额的百分之五；因财政拨款、国库集中支付等政府性审批程序延迟、银行系统故障等非甲方主观原因或不可抗力因素导致的付款延迟，甲方不承担逾期付款违约责任。

第三十条 乙方违反本合同约定的义务，未能达到约定的管理目标或综合服务质量的，甲方有权书面通知乙方限期整改，整改期限根据问题的严重程度由甲方合理确定，紧急事项乙方应立即整改。同时，甲方有权根据本约定的考核办法扣减相应服务费用，该扣减费用视为乙方应承担的惩罚性违约金。因乙方违约行为给甲方造成经济损失的，乙方应予以全额赔偿。

第三十一条 乙方有下列行为之一的，甲方有权单方解除本合同（或不再续签下一年度合同），乙方应向甲方支付本合同年度服务费的 20% 作为违约金，给甲方造成损失的，乙方还应赔偿甲方的全部损失。

（1）乙方提供服务不符合本合同要求，甲方要求其限期整改，乙方拒绝整改或整改后仍不合格的；

（2）乙方在一年内出现两次考核不合格或两次违反本合同约定的情形的；

（3）乙方提供服务过程中多次（5 次及以上）造成甲方财物损坏的；

（4）乙方违反本协议的约定，造成甲方重大经济损失或重大社会负面影响的；

（5）乙方违反本协议的约定，造成重大安全事故或人员伤亡的；

（6）因乙方原因导致甲方被相关部门处罚的。

第三十二条 因归责于乙方原因导致甲方、乙方的相关人员及第三方等发生人身或财产损失的，或者导致甲方被相关部门处罚的，应由乙方承担全部责任并赔偿甲方因此所遭受的全部损失。

第三十三条 因乙方违约给甲方造成损失的，乙方的赔偿范围包括：（1）直接损失，即甲方财产损毁、灭失的价值及甲方因此向第三方支付赔偿金、补偿金等全部费用；（2）间接损失，包括行政罚款、重新招标费用、过渡期额外服务费、因设备故障导致的能源及运营成本增加等；（3）维权成本，包括诉讼费、仲裁费、律师费、鉴定费、保全费等全部合理费用；（4）甲方为处理因乙方违约引发的舆情问题所支出的全部费用，包括媒体沟通费、公关顾问费、信息监测费、声明发布费等。前述赔偿范围以甲方实际发生为准，不以本合同明确列举为限。

第三十四条 甲方有权从剩余应向乙方支付的服务费中优先扣减乙方应向甲方支付的款项，包括违约金、赔偿金等。

第十章 附则

第三十五条 本协议未尽事宜，双方协商解决。国家法律法规有明确规定的，以国家法律法规为准。国家法律法规没有明确规定的，双方签订补充协议。

第三十六条 自本合同生效之日起7天内，根据甲方委托服务事项，双方办理完交接验收手续。

第三十七条 甲乙双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

第三十八条 本合同执行期间，如遇不可抗力，致使合同无法履行时，双方应按有关法律规定及时协商处理。

第三十九条 本合同在履行中如发生争议，甲乙双方应协商解决，协商无果，任何一方均有权向甲方注册所在地人民法院提起诉讼。

第四十条 本合同一式___份，甲方执___份，乙方执___份，具有同等法律效力，本合同自双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

第四十一条 附件

附件一：服务质量考核表

附件二：各系统岗位配置人员费用表

附件三：北京友谊医院外包单位管理处罚制度

附件四：中标通知书

附件五：招标文件及有关澄清资料（单独成册）

附件六：投标文件及有关澄清资料（单独成册）

附件七：系统管理制度及应急预案（单独成册）

（以下无正文）

（本页为签署页，无正文）

甲方（盖章）：

首都医科大学附属北京友谊医院

乙方（盖章）：

（合同章）

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

法定代表人或授权代表：

（签字或盖章）

开户银行：工商银行珠市口支行

账号：0200003109089210458

通讯地址：北京市西城区永安路 95 号

邮政编码：100050

联系电话：010-63138235

签订日期： 年 月 日

开户银行：

账号：

通讯地址：

邮政编码：

联系电话：

签订日期： 年 月 日

附件一：服务质量考核表（可根据相关要求及实际情况调整）

1. 基础设施维修服务质量考核

基础设施维修服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	备注
人员保障 (8分)	1	人员配置	◆按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	2	24小时值班 岗位配置	◆按岗位、职责、工种配置齐全	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	3	人员定期培 训与考核	◆安全培训：火灾、急救、有限空间、机械设备操作等 ◆各项应急预案培训 ◆新入职人员应完成各项培训，考核合格后，方可上岗	1	☐ 完整，得1分； ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	4	员工操守	◆着装规范、佩戴工牌证件 ◆无酒后上岗、禁止吸烟 ◆文明服务，不与患者或医务人员发生口角	2	☐ 合规，得2分 ☐ 有不合规的，不得分		
	5	人员支持	◆有人员支持保障机制，在现有人员不足以完成既定工作或有应急突发事件时，能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务	1	☐ 有，得1分 ☐ 没有，不得分		

制度管理 (6分)	6	各类运行管理和操作规章制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	7	空间管理制度 机房管理 消防管理 动火管理	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上不得分		
	8	各类设施设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
档案管理 (10分)	9	报修服务记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的得 0-1 分		
	10	外来人员进出登记	◆ 记录及时、完整、无漏记	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的不得分		
	11	设备和系统部件的维修和更换情况记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的不得分		

	12	设施设备安全 隐患台账 记录	◆ 记录及时、详细、完整	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	13	各项维护保 养记录	◆ 记录及时、详细、完整	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的，2 项及以下，可得 0 分		
	14	原材料出入 库记录	◆ 记录详细、完整、更新及时	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺项（不完善）的，2 项以内，可得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的 3 项及以上，不得分		
	15	培训与考核 记录	◆ 人员定期培训与考核记录完整	1	☐ 齐全，得 1 分 ☐ 有缺项（不完善）的，不得分		
应急机制 (6 分)	16	各类应急预 案 火灾 防汛	◆ 应急预案齐全并报医院备案 ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙 ◆ 行之有效并每次演练后及时总结修订	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 齐全，但内容不充分，得 2 分 ☐ 有缺项，不得分		
	17	各类应急演 练计划和定 期演练及记 录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划时间完成演练和记录总结，并报医院备案	3	☐ 有演练计划，得 3 分 ☐ 未按计划时间进行演练，当月不得分 ☐ 演练完成未总结、未备案，当月不得分		

安全运行 (50 分)	18	年度工作计划	◆ 有年度计划 ◆ 报医院备案	2	☐ 有计划并备案，得 2 分 ☐ 有（无）计划无备案，不得分		
	19	每月总结和 下月工作计划	◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案、下月工作计划	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 齐全，但内容不充分，得 2 分 ☐ 有缺项，不得分		
	20	值班记录与 交接班记录	◆ 值班与交接班记录完整清晰	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	21	巡视检查 记录	◆ 计划巡检与巡检记录对应	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	22	及时排除设 施缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	2	☐ 完成，得 2 分 ☐ 未完成，不得分		
	23	值班（备勤） 室	◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟并有禁烟标识 ◆ 消防设施齐全	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	24	库房	◆ 环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟 ◆ 消防设施齐全	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以上的，可得 2 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		

	25	操作间	◆ 环境整洁，环境整洁，无杂物、无易燃易爆危险品 ◆ 严禁吸烟，严禁违章作业警示标识 ◆ 完整、清晰、明确并稳固的设施设备安全警示标识 ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作 ◆ 机械设备无灰尘、油渍、锈迹等	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	26	值班室与操作间 电气系统	◆ 控制及操作系统安全可靠 ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 有无带故障运行	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		
	27	机械设备安全	◆ 固定式机械设备应就近设置安全警示标识，操作规程 ◆ 移动式机械设备应随本体设置安全警示标识，操作规程 ◆ 禁止违章操作机械设备 ◆ 各类机械设备的安全保护设施应完好 ◆ 各类机械设备的电源线、插头、开关等应无破损、无漏电、无污渍，外观完好、绝缘良好	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		
	28	节能措施	◆ 节能措施的应知 ◆ 各工作场所应人走断电关水并检查	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 3 处以及内的，可得 3 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 6 处以上的，不得分		

	29	基础设施安全	◆ 各类建筑物基础设施应完好，无安全隐患 ◆ 门窗牢固、玻璃完好，开闭灵活有效 ◆ 各类扶手、护栏完好，无隐患 ◆ 室内空间，墙体、吊顶无安全隐患	10	☐ 正常，得 10 分 ☐ 有 1-2 处的，可得 8 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 6 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 2 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
服务质量 (20 分)	30	维修及时	◆ 及时到场、操作规范、完成良好	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 1 次的，不得分		
	31	科室满意度	◆ 科室满意，不投诉，8899 回访无意见	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 1 次的，不得分		
	32	维修返工	◆ 同点位同一问题 2 次及以上维修返工或维修无果	2	☐ 无此类，得 2 分 ☐ 有此类，不得分		
	33	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	2	☐ 无，得 2 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 1 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	34		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次以内，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	35		◆ 被有效投诉至 12345	5	☐ 无，得 5 分 ☐ 有，不得分		

	36	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	3	☐ 积极落实的，得 3 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人				总分值	100	考核小计	

2. 强弱电系统运维服务质量考核

强、弱电系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	备注
规章制度 (8分)	1	运行管理和操作规章制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	3	☐ 完善，得3分 ☐ 缺项（不完善）的，2项及以下，可得1分 ☐ 缺项（不完善）的3项及以上，不得分		
	2	各类设施设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 行之有效并结合医院实际每半年修订一次 ◆ 报医院备案	3	☐ 完善，得3分 ☐ 缺项（不完善）的不得分		
	3	应急预案	◆ 应急方案及流程图，应急储备清单。包括：防火应急预案、防汛应急预案、设备故障处理应急预案、有限空间应急预案、突发事件水电气应急供应处置预案、发电机应急预案、自动化设备故障应急处置预案等	2	☐ 正常，得2分 ☐ 缺项（不完善）的，2项及以下，可得1分 ☐ 缺项（不完善）的3项及以上，不得分		
运行资料 (15分)	4	每日交接班记录	◆ 交接记录完整清晰、记录详细明确	1	☐ 完整，得1分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	5	7×24小时值班记录	◆ 值班记录完整清晰、无涂改脏污	1	☐ 完整，得1分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	6	设备运行记录	◆ 有设备运行记录，有日常维护、维修、保养、验收记录，记录真实、准确、清晰	1	☐ 完整，得1分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	7	按计划巡视检	◆ 计划巡检与巡检记录相对应、无错漏涂改、保存完好	1	☐ 完整，得1分		

		查及记录			☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	8	设备缺陷记录与及时整改	◆ 记录及时、详细、完整	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	9	月度、年度工作计划及完成情况	◆ 月度计划、年度计划报院方备案；且实际完成	2	☐ 有计划，全部完成得 2 分 ☐ 1 项未完成的，可得 1 分 ☐ 2 项及以上未完成，不得分		
	10	设备定期保养计划与完成情况记录	◆ 落实电力设备设施的管理负责人 ◆ 规定电力设备设施维修保养周期及维护要求 ◆ 规定电力设备设施隐患和事故的处理程序和要求	3	☐ 完整，得 3 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	11	设备、设施台账	◆ 设备台账包含设备名称、设备编号、安装地点、投运日期、主要参数、配件清单、检修记录、故障及异常、部件更换、报废日期等	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	12	接报维修服务记录	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 完整，得 2 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
人员配备 (15 分)	13	人员配置	◆ 岗位职责明确具体、可执行，工作流程上墙 ◆ 员工具有专业知识	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
	14	人员台账管理	◆ 人员技术档案：建立包括各种劳动人事关系人员（例如临时聘用、劳务派遣、外包服务公司聘用、医院返聘等）在内的人员技术档案。电工须持有与其工作内容相符的证件	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假，不得分		
	15	操作证书	◆ 人证合一、特种作业证在有效期之内，复印件上墙	1	☐ 完整，得 1 分 ☐ 缺失或虚假，不得分		

	16	安全与技能培训及记录	◆ 人员培训: 有人员培训计划, 并得到落实, 每季末进行一次考试, 总结学习效果	1	☐ 完整, 得 1 分 ☐ 缺失或虚假记录, 不得分		
	17	统一着装	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件	1	☐ 合规, 得 1 分 ☐ 不合规, 不得分		
	18	员工操守	◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟等	1	☐ 无此类, 得 1 分; ☐ 有此类, 不得分		
	19	员工能力	◆ 员工能力抽查	2	☐ 合格, 得 2 分 ☐ 不合格, 不得分		
	20	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划时间完成演练和记录总结, 并报医院备案	3	☐ 有演练计划, 得 3 分 ☐ 未按计划时间进行演练, 当月不得分 ☐ 演练完成未总结、未备案, 当月不得分		
	21	人员支持	◆ 有人员支持保障机制, 在现有人员不足以完成既定工作或或有应急突发事件时, 能调动储备人员或抽调其他项目人员完成工作任务	1	☐ 有, 得 1 分 ☐ 没有, 不得分		
安全运行 (37 分)	22	设备设施标识	◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置; ◆ 设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数	2	☐ 完整, 得 2 分 ☐ 缺 3 项及以内的, 可得 1 分 ☐ 缺 4 项及以上的, 不得分		
	23	站房、小室环境卫生状况	◆ 机房建筑结构无严重缺损 ◆ 墙面无渗雨、剥落现象 ◆ 门窗及防护网清洁完好 ◆ 整洁卫生, 无杂物 ◆ 符合“防雨、防汛、防火、防小动物, 有良好的通风”	2	☐ 正常, 得 2 分; ☐ 有 3 处及以内的, 可得 1 分; ☐ 有 4 处及以上的, 不得分;		

			四防一通要求 ◆ 开关柜前后地面绝缘橡皮垫完好，安全警戒线清楚醒目				
	24	一体化平台应用	◆ 是否按院方后勤一体化管理平台运行要求提供及时、可靠的维修服务	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 不合格，不得分。		
	25	设备运行状况	◆强、弱电系统设备、设施标识齐全、清晰，外观整洁、运行良好	25	☐ 全部正常，得 25 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 20 分 ☐ 有 4 处及以上的，可得 10 分 ☐ 因维修更换不及时，造成大面积（单体建筑一处以上）停电事故的，当月不得分		
	26		◆强、弱电系统站房、小室、管沟等区域内建筑、门窗、金属构件等基础设施，应整洁、无锈蚀、无变形，确保正常使用功能				
	27		◆强、弱电系统设备运行良好，无过热现象及异常声响和放电声、绝缘部件无破损闪络痕迹				
	28		◆强、弱电系统设备仪表、信号、自动化设备运行正常				
	29		◆强、弱电系统管线绝缘良好、无破损老化、穿墙、孔洞封堵严密				
	30		◆ 设备发生故障时、逐级上报并在日志中详细记录				
	31	应急处理	◆ 按流程操作、处理及时有效、总结经验教训	5	☐ 完整，得 5 分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
服务质量 (25 分)	32	服务效果（态度、及时性、质量）	◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意	10	☐ 合规，得 10 分 ☐ 科室每反馈 1 次不满意，扣 2 分		

	33	是否出现投诉	◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉	10	☐ 无投诉，得 10 分 ☐ 被有效投诉至医院的，每次减 2 分 ☐ 被有效投诉至 12345 的，不得分		
	34	工作配合	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	5	☐ 有，得 5 分 ☐ 没有，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

3. 给排水系统运维服务质量考核

给排水系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (6分)	1	人员配置	◆ 按岗位、职责、工种配备符合要求的管理和专业技术人员并持证(有效期内) ◆ 二次供水持《健康证》并在有效期内	2	☐ 配置充分，得2分 ☐ 配置不充分，不得分		
	2	人员操守	◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务，不与患者或医务人员发生口角	2	☐ 合规，得2分 ☐ 不合规，不得分		
	3	人员定期培训与考核	◆ 安全培训：火灾、急救、有限空间、水质污染等 ◆ 专业培训：水质要求、给排水系统设备等 ◆ 各项应急预案培训 ◆ 新入职人员岗前培训考核	2	☐ 完整，得2分 ☐ 缺失或虚假记录，不得分		
制度管理 (8分)	4	设备管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 各类设备管理制度 ◆ 运行操作规章制度 ◆ 行之有效并结合医院实际及时修订 ◆ 报医院备案	4	☐ 齐全，得4分 ☐ 缺项或不完善的，2项以内，可得3分 ☐ 缺项或不完善的，3-5项，可得2分 ☐ 缺项或不完善的，6项及以上，不得分		

	5	空间管理制度	◆ 机房管理 ◆ 消防管理 ◆ 动火管理 ◆ 报医院备案	4	☐ 齐全，得 4 分 ☐ 缺项或不完善 1 项的，可得 3 分 ☐ 缺项或不完善 2 项的，可得 2 分 ☐ 缺项或不完善 3 项的，不得分		
档案管理 (10 分)	6	运行巡检记录	◆ 报修记录完整详实 ◆ 值班与交接班记录完整清晰 ◆ 各类设备运行记录，及时完整清晰无漏记 ◆ 各项巡检记录	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	7	泵房外来人员进出登记	◆ 记录及时、完整、无漏记	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 有缺漏或不完善的不得分		
	8	维修保养记录	◆ 记录及时、完整、无漏记（含设备维修保养记录、设备与零部件更换记录等）	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	9	设施设备台账	◆ 记录详细、完整、更新及时（含设备完全台账、设施设备隐患台账等）	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整的，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		
	10	二次供水	二次供水系统完全管理 ◆ 公示信息完全上墙 ◆ 设备完全台账 ◆ 设施设备隐患台账 ◆ 卫生许可证及时报审	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 缺项或不完善的，能补充完整，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善且不能补充完整的，不得分		

应急机制 (6 分)	11	应急预案	火灾、水质污染、紧急停水、跑水、设备故障、停电等应急预案 ◆ 齐全并报医院备案； ◆ 应急处理流程及紧急联络表上墙。 ◆ 结合医院实际应行之有效	3	☐ 齐全，得 3 分 ☐ 缺项或不完善，1 项的，可得 2 分 ☐ 缺项或不完善，2 项的，可得 1 分 ☐ 缺项或不完善，3 项及以上，不得分		
	12	应急演练计划和定期演练及记录总结	◆ 有计划并报医院备案 ◆ 按计划完成演练， ◆ 演练记录和总结及时且详实 ◆ 并报医院备案	3	☐ 有各项演练计划，得 3 分 ☐ 按计划完成各项演练，记录总结不及时欠详实，可得 2 分 ☐ 未按计划完成任意一项演练，当月不得分，		
安全运行 (50 分)	13	年度工作计划	◆ 有年度计划，报医院备案。 ◆ 每月工作完成情况和挂账的原因及解决的时间和方案	3	☐ 齐全并备案，得 3 分 ☐ 不完善需补充的，可得 2 分 ☐ 无备案的，不得分		
	14	排除设备缺陷	◆ 及时排除设备挂账缺陷 ◆ 及时排除设备新生缺陷	2	☐ 完成，得 2 分 ☐ 未完成，不得分		

	15	泵房基础设施	◆ 门窗完好牢固通风设施良好 ◆ 无尘土、垃圾、杂物、易燃、易爆和有毒危险物品及可能造成环境污染的物品等，无鼠、虫害 ◆ 设备管道设施，支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	16	安全警示	◆ 配置相适应的并在有效期内的灭火器具 ◆ 运行人员会使用灭火器具，会报警 ◆ 清晰、稳固的设施设备安全警示标识 ◆ 严禁吸烟警示 ◆ 非授权人员不得进入警示 ◆ 禁止非授权人员对系统进行操作警示 ◆ 有限空间警示	2	☐ 齐全，得 2 分 ☐ 不完善，不得分		
	17	泵房设备外观	◆ 设备无灰尘、油渍、锈迹等 ◆ 二次供水水箱外观清洁，加盖上锁，网罩良好，钥匙由专人保管	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 5 处及以上的，不得分		

	18	泵房设备标识	◆ 设备、阀门和管道标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好 ◆ 设备标识卡应固定于设备醒目位置，设备标识卡上注明设备编号、名称、控制区域及主要参数	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 4-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	19	电气系统	◆ 控制及操作系统安全可靠 ◆ 配电箱柜无尘土、杂物、电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 有无带故障运行	6	☐ 正常，得 6 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 4 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	20	照明系统	◆ 照明灯具应有网罩设施齐全、完好、清洁 ◆ 应急照明设施齐全、完好、有效 ◆ 疏散指示设施齐全、指示明确、清晰	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	21	泵房设备运行	◆ 各类表计指示正常 ◆ 各类水泵运行良好，无卡、滞、漏、堵，无异响 ◆ 设备、阀门和管道的表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损，无滴、漏、堵现象 ◆ 各级阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确 ◆ 二次供水水箱液位控制系统有效	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		

	22	管网与基础设施	◆ 供回水设备、阀门和管道，标识齐全、清晰，标明流向，外观整洁、油漆完好。	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 有 3 处及以内的，可得 1 分 ☐ 有 4 处及以上的，不得分		
	23		◆ 供回水管线跑、冒、滴、漏、堵现象。	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	24		◆ 供回水管线各级阀门：无锈蚀、无漏水，保证阀门开闭灵活有效，开闭角度指示明确	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3-4 处的，可得 2 分 ☐ 有 5-6 处的，可得 1 分 ☐ 有 7 处及以上的，不得分		
	25		◆ 供回水管道设施：管路支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀，绝热层无脱落和破损 ◆ 供回水管道沟体、井体、井盖：牢固、无破损、无塌陷	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 5 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 6-10 处的，可得 1 分 ☐ 有 11 处及以上的，不得分		

	26	雨污排水系统	◆ 污水排水系统管道支撑构件牢固，表面应无明显锈蚀、破损、糟朽，排水通畅，无漏、堵现象 ◆ 污水井（池）和沟渠，应结构牢固、无破损、无塌陷，金属井盖无残缺、无裂纹、无缺失，金属梯道、滑道等附属设施无锈蚀、破损、糟朽，无漏、堵现象	4	☐ 正常，得 4 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 5-7 处的，可得 2 分 ☐ 有 8-10 处的，可得 1 分 ☐ 有 11 处及以上的，不得分		
	27		◆ 污水泵电气控制安全可靠，无带故障运行液位控制系统有效 ◆ 电气控制配电箱柜稳固、清洁、无糟朽，电气元件清洁、接线紧固、无过热现象 ◆ 污水泵运行正常	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 有 2 处及以内的，可得 3 分 ☐ 有 3 处及以上的，不得分		
	28		◆ 雨水排水系统管道（沟），应无明显锈蚀、破损、糟朽、塌陷，支撑牢固，排水通畅无漏、堵现象 ◆ 雨水坑，应牢固、无塌陷、金属雨篦子无破损、无缺失 ◆ 屋面天沟、排水孔、雨落管，应完好、支撑牢固，排水通畅，无漏、堵现象	3	☐ 正常，得 3 分 ☐ 有 4 处及以内的，可得 2 分 ☐ 有 5-9 处的，可得 1 分 ☐ 有 10 处及以上的，不得分		
服务质量 (20 分)	29	维修及时	◆ 及时到场、操作规范、完成良好、科室满意 ◆ 无同点位同问题 2 次及以上维修返工或维修无果	2	☐ 正常，得 2 分 ☐ 不满意 2 次及以内的，可得 1 分 ☐ 不满意 3 次及以上的，不得分		

	30	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得 3 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3-5 次，可得 1 分 ☐ 有 6 次，不得分		
	31		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	32		◆ 被有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	33	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 1. 积极落实的，得 2 分 ☐ 2. 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

4. 医用气体系统运维服务质量考核

医用气体系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (9分)	1	人员配置	◆ 配置符合要求的管理及维修人员 ◆ 持有效证件上岗 ◆ 证书须上墙	2	☐ 合规，得2分 ☐ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得1分 ☐ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分		
	2	人员操守	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件，文明整洁 ◆ 无酒后上岗、吸烟情况 ◆ 无睡岗、脱岗情况	1	☐ 合规，得1分 ☐ 任意一项不合规，均不得分		
	3	培训及考核记录	◆ 安全培训 ◆ 专业技能培训 ◆ 各类应急预案培训 ◆ 入职岗前培训	3	☐ 记录齐全、完整、真实，得3分 ☐ 记录齐全、真实但不完善，得2分 ☐ 记录缺失1-2项，得1分 ☐ 记录缺失2项以上或发现有虚假记录，均不得分		
	4	工作能力考核	◆ 消防器材、防护器具的使用 ◆ 各类管理制度的熟悉程度 ◆ 系统设备及管道路由等的熟悉程度 ◆ 应急处置及维修能力	3	☐ 熟练掌握，得3分 ☐ 1-2项未熟练掌握，得2分 ☐ 3项未熟练掌握，得1分 ☐ 4项及以上未熟练掌握，不得分		
制度管理 (6分)	5	人员管理制度	◆ 包括岗位职责、值班、交接班、外来人员管理、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙，得2分 ☐ 齐全，但未及时更新或未上墙，得1分 ☐ 缺项，不得分		

	6	设备管理制度	◆ 包括设备档案管理,设备操作,高危作业,设备巡视检查,设备维修保养、工器具脱脂等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙,得2分 ☐ 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		
	7	空间管理制度	◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理、施工许可管理等	2	☐ 齐全、及时更新并上墙,得2分 ☐ 齐全,但未及时更新或未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		
档案管理 (7分)	8	技术档案	◆ 包括设备明细表,出厂合格证明及检(试)验合格证明,设计图纸及变更,竣工图,使用说明书、管道试验、设备培训记录等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失,不得分		
	9	管理档案	◆ 包括人员培训和考核、作业证、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失或缺项,不得分		
	10	运行档案	◆ 包括值班记录,交接班记录,外来人员进出登记,设备运行记录,巡检记录,报修服务记录、维保记录等	2	☐ 齐全、存放整齐,得2分 ☐ 齐全,但放置杂乱、不易查找,得1分 ☐ 丢失或缺项,不得分		
			◆ 包括设施设备台账,特种设备检验台账及压力表、安全阀、隐患及整改等台账	1	☐ 齐全、存放整齐,得1分 ☐ 缺项或未及时更新,不得分		
应急管理 (8分)	11	应急预案	◆ 制定各类相关应急预案,应急预案应包括应急组织及构成,指挥协调部门,生命支持区域保障措施、应急物资的准备和存放地点,应急现场的负责人、组成人员及各自职责、流程图等	2	☐ 齐全、详实并上墙,得2分 ☐ 齐全、详实但未上墙,得1分 ☐ 缺项,不得分		

	12	应急演练	◆ 制定应急演练计划，依据计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分 ☐ 无计划或未按计划完成演练，不得分		
	13	应急事件处理	◆ 发生故障或接到报修后，及时做好维修保养工作，保障生命支持区域连续用气 ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 及时做好维修保养工作，供气稳定，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 分 ☐ 未及时做好维保工作，供气不稳定，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分		
运维管理 (50 分)	14	年度工作计划	◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案 ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 有计划但未报院方管理部门备案，得 3 分 ☐ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分 ☐ 无计划，不得分		
	15	站房及气瓶间环境	◆ 通风良好，按要求换气 ◆ 电气符合防爆要求 ◆ 浓度检测灵敏性能稳定 ◆ 气瓶摆放整齐、通道畅通 ◆ 防静电、防倾倒等措施齐全有效 ◆ 严禁放置易燃易爆油脂等有害物品 ◆ 消防器材、防护用品在有效期内 ◆ 环境整洁，无杂物及鼠、虫害等	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 3 分 ☐ 有 3 处及以上不合规，不得分		
	16	标识管理	◆ 安全警示标识 ◆ 职业危害告知卡	5	☐ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分 ☐ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分		

			◆ 设备标识 ◆ 阀门状态标识 ◆ 管道介质、颜色、流向标识 ◆ 压力表上下限 ◆ 各项制度、职责、证书公示 ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表		☐ 有 1-2 处缺失或不完善，得 1 分 ☐ 有 3 处及以上缺失或不完善，不得分		
	17	设备设施管理	◆ 性能正常、无过热噪音等异常现象 ◆ 设备、管道、阀门等表面整洁且无锈蚀 ◆ 各项物资、备件充足，性能稳定 ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查等台账 ◆ 氧气涉及阀门、工器具、防护用品等未被油脂污染	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 3 分 ☐ 有 3 处以上不合规，不得分 ☐ 有 1 处及以上被油脂污染，不得分		
	18	特种设备管理	◆ 按期送检特种设备、压力表及安全阀等 ◆ 建立检验检测台账	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 按期送检，但未建立检验检测台账，得 3 分 ☐ 未按期送检，不得分		
	19	设备设施及管道巡检	◆ 有巡检计划 ◆ 按计划完成巡检工作（包括室内外设备设施、减压装置、计量监测仪表、电气及自控系统、压力容器、安全防护装置等）	6	☐ 有巡检计划，且按计划完成巡检，得 6 分 ☐ 有巡检计划，巡检有 1-2 处缺项，得 3 分 ☐ 有巡检计划，巡检有 3 处及以上缺项，不得分		
	20	清洗脱脂	◆ 每周对工器具进行脱脂 ◆ 及时对负压设备水系统换水 ◆ 每班次对储罐、干燥机等排水	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 未及时排水、换水、消毒，1 项及以下，得 2 分 ☐ 未及时排水、换水、消毒，2 项及以上，不得分		

			◆ 定期对负压系统进行消毒灭菌		□ 未按时脱脂，不得分		
	21	外来施工管理	◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录（包括监督、范围、设备恢复、设备是否正常等）	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 积极配合、监督，但未做好记录，未发生风险，得 2 分 ☐ 积极配合，但无监督，也未做好记录，或出现风险，不得分 ☐ 不配合，或出现风险，不得分		
	23	隐患排查	◆ 提前发现各项隐患，积极反馈排除 ◆ 积极反馈挂账的原因和预计完成时间 ◆ 隐患解决方案可行、效果明显	4	☐ 合规，得 4 分 ☐ 提前发现隐患，但未积极排除，未提出解决方案，未发生事故，得 1 分 ☐ 未提前发现隐患，不得分 ☐ 发生事故，不得分		
	24	其他工作	◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等	5	☐ 积极配合，得 5 分 ☐ 不配合，不得分		
服务质量 (20 分)	25	维修、配送及时	◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意	8	☐ 正常，得 8 分 ☐ 不规范或不满意 1 次的，得 3 分 ☐ 不规范或不满意的，2 次及以上的，不得分		
	26	被有效投诉	◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的	2	☐ 无，得 3 分 ☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3-5 次，得 1 分 ☐ 5 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至医院	3	☐ 无，得 3 分		

					☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至 12345	5	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	27	配合工作	◆ 积极配合其他科室完成分外工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人				总分值	100	考核小计	

5. 物流系统运维服务质量考核

物流系统运维服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
人员保障 (11 分)	1	人员配置	◆ 配置符合要求运维人员 ◆ 持有效证件上岗 ◆ 证书须上墙	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 人员配置充分，证件有效但未上墙，得 1 分 ☐ 人员配置不足，无证件或证件无效，均不得分		
	2	人员操守	◆ 着工作装规范佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、吸烟情况 ◆ 无睡岗、脱岗情况	2	☐ 合规，得 2 分 ☐ 任意一项不合规，均不得分		
	3	培训及考核记录	◆ 安全培训 ◆ 专业技能培训 ◆ 各类应急预案培训 ◆ 入职岗前培训	3	☐ 记录齐全、完整、真实，得 3 分 ☐ 记录齐全、真实但不完善，得 2 分 ☐ 记录缺失 1-2 项，得 1 分 ☐ 记录缺失 2 项以上或发现有虚假记录，均不得分		
	4	工作能力考核	◆ 消防器材、防护器具的使用 ◆ 各类管理制度的熟悉程度 ◆ 系统设备、路由等的熟悉程度 ◆ 应急处置及维修能力	3	☐ 熟练掌握，得 3 分 ☐ 1-2 项未熟练掌握，得 2 分 ☐ 3-5 项未熟练掌握，得 1 分 ☐ 5 项及以上未熟练掌握，不得分		
制度管理 (9 分)	5	人员管理制度	◆ 包括岗位职责、值班、交接班、应急管理、安全管理、作业人员教育与培训等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙，得 3 分 ☐ 齐全，但未及时更新或未上墙，得 1 分 ☐ 缺项，不得分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
	6	设备管理制度	◆ 包括设备档案管理, 设备操作, 高危作业, 设备巡视检查, 设备维修保养, 节能管理等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙, 得 3 分 ☐ 齐全, 但未及时更新或未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		
	7	空间管理制度	◆ 包括机房管理、消防管理、动火管理等	3	☐ 齐全、及时更新并上墙, 得 3 分 ☐ 齐全, 但未及时更新或未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		
档案管理 (7 分)	8	技术档案	◆ 包括设备明细表, 出厂合格证明及检 (试) 验合格证明, 设计图纸及变更, 竣工图, 使用说明书等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失, 不得分		
	9	管理档案	◆ 包括人员培训和考核、安全管理、应急预案演练记录管理、配件及耗材使用管理等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失或缺项, 不得分		
	10	运行档案	◆ 包括值班记录, 交接班记录, 设备运行记录, 巡检记录, 报修服务记录、维保记录等	2	☐ 齐全、存放整齐, 得 2 分 ☐ 齐全, 但放置杂乱、不易查找, 得 1 分 ☐ 丢失或缺项, 不得分		
			◆ 包括设施设备台账	1	☐ 完整并及时更新, 得 1 分 ☐ 缺项或未及时更新, 不得分		
应急管理 (8 分)	11	应急预案	◆ 制定各类相关应急预案, 应急预案应包括应急组织及构成, 指挥协调部门, 应急现场的负责人、组成人员及各自职责等	2	☐ 齐全、详实并上墙, 得 2 分 ☐ 齐全、详实但未上墙, 得 1 分 ☐ 缺项, 不得分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
	12	应急演练	◆ 依据应急演练计划，按时完成应急演练，并做好演练记录及总结	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 按计划完成演练，但记录或总结不完善，得 2 分 ☐ 未按计划完成演练，不得分		
	13	应急事件处理	◆ 发生故障或接到报修后，及时做好维修保养工作 ◆ 应急事件处置后及时完成后续评估，立即采取措施防止再发生	3	☐ 合规，得 3 分 ☐ 及时做好维修保养工作，但未进行后续评估及实施预防措施，得 1 分 ☐ 未及时做好维保工作，或未进行后续评估及实施预防措施，不得分		
运维管理 (45 分)	14	年度工作计划	◆ 制定年度维保计划、年度工作计划，并报院方管理部门备案 ◆ 每月按计划完成相关巡检、维保工作	7	☐ 合规，得 7 分 ☐ 有计划但未报院方管理部门备案，得 5 分 ☐ 有计划，但当月未按计划完成工作，得 2 分 ☐ 无计划，不得分		
	15	环境及设备设施卫生管理	◆ 站点外观及内部清洁 ◆ 物流系统相关设备设施表面整洁无锈蚀	6	☐ 合规，得 6 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 4 分 ☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分 ☐ 有 5 处及以上不合规，不得分		
	16	标识管理	◆ 安全警示标识 ◆ 设备标识 ◆ 应急处理流程及准确的紧急联络表	5	☐ 完整、清晰且悬挂或张贴至醒目位置，得 5 分 ☐ 完整，但不清晰或未放置于至醒目位置，得 3 分 ☐ 有 1-2 处缺失，得 2 分 ☐ 有 3-5 处缺失，得 1 分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
					☐ 有 6 处及以上缺失，不得分		
	17	设备设施管理	◆ 按工作计划定期巡视、检查、维护服务范围内相关设备设施 ◆ 及时更新设备设施台账及隐患排查台账	8	☐ 合规，得 8 分 ☐ 有 1-2 处不合规，得 6 分 ☐ 有 3-5 处不合规，得 2 分 ☐ 有 6 处及以上不合规，不得分		
	18	外来施工管理	◆ 积极配合并监督第三方单位的维修工作并做好相应记录	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 积极配合、监督，但未做好记录，得 2 分 ☐ 积极配合，但无监督，也未做好记录，得 1 分 ☐ 不配合，不得分		
	19	节能措施执行情况	◆ 严格落实节能管理办法及节能措施，对设施设备进行实时调节	8	☐ 合规，得 8 分 ☐ 发现 1-2 处能源资源浪费现象，得 6 分 ☐ 发现 3-4 处能源资源浪费现象，得 4 分 ☐ 发现 5-6 处能源资源浪费现象，得 2 分 ☐ 发现 6 处及以上能源资源浪费现象，不得分		
	20	其他工作	◆ 积极配合医院其他方面的工作，如迎接上级单位的检查等	6	☐ 积极配合，得 6 分 ☐ 不配合，不得分		
服务质量 (20 分)	21	维修及时	◆ 及时到场，操作规范，完成良好，科室满意	5	☐ 正常，得 5 分 ☐ 不满意 1-2 次的，得 3 分 ☐ 不满意 3 次及以上的，不得分		
	22	被有效投	◆ 以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得 3 分		

类别	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
		诉			☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3-5 次，得 1 分 ☐ 5 次以上，不得分		
			◆ 有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 1-2 次，得 2 分 ☐ 3 次及以上，不得分		
			◆ 有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	23	配合工作	◆ 积极配合其他科室完成分外工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

6. 综合保洁服务质量考核

综合保洁服务质量考核打分表

时间： 年 月

类别	序号	考核项目	考 核 内 容	分值	考 核 标 准	考核得分	考核小结
行为规范 (11 分)	1	仪容仪表	◆ 岗位人员应按岗位要求着装、戴工牌，仪表端庄服装整洁 ◆ 举止稳重大方	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	2	文明礼貌	◆ 使用文明用语，说话和气、礼貌待人 ◆ 认真回答问题、耐心听取他人意见 ◆ 不与医院职工或患者、同事发生冲突	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	3	工作纪律	◆ 工作期间，不准在岗位上坐、卧、依靠、打盹、吸烟、闲谈、吃东西、看书报、看手机等与工作无关的所有事情 ◆ 工作期间不无故离岗	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	4	污物间	◆ 工作室摆放整洁，无污迹、积尘、杂乱张贴物、蜘蛛网 ◆ 不存放个人生活用品	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
			◆ 工作室室内不得给电器充电 ◆ 不违规私接电线、插线板	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		

行为规范 (8分)	5	遵纪守法	◆ 遵守医院规章制度 ◆ 遵守劳动纪律	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	6	操作规范	◆ 服从管理 ◆ 按工作流程操作	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	7	投诉处理	◆ 投诉处理及时 ◆ 反馈整改结果	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	8	问题整改	◆ 有整改方向和措施 ◆ 整改及时落实到位	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
楼宇内保洁 (15分)	9	地面	◆ 无污迹、水迹、口香糖胶迹、烟头等 ◆ 地面排水口无堆积物	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	10	墙面、门窗	◆ 无污迹、积尘 ◆ 窗框窗台、内侧玻璃无灰尘 ◆ 无杂乱张贴物、过期海报等	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项及以上不合格的，不得分		
	11	天花板	◆ 无积尘 ◆ 蜘蛛网	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		

	12	室内物品	◆ 无污迹、积尘 ◆ 发现设施损坏及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	13	垃圾桶	◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 垃圾桶标识完整无破损	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	14	水池、淋浴设备	◆ 洁具干净、无污渍，边缘无水垢堆 ◆ 镜面干净无水痕	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	15	瓷砖（地面、墙面）	◆ 无灰尘、水渍、污渍 ◆ 完好，有破损及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
卫生间保洁 (24 分)	16	卫生纸	◆ 公共卫生间必须配备卫生纸 ◆ 做到及时更换	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	17	洗手液	◆ 公共卫生间必须配备洗手液 ◆ 及时添加，每次检查不得少于 3 分之一	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	18	隔板、墙面、地面	◆ 无污渍、积尘 ◆ 排水口无堆积物	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		

	19	垃圾桶	◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 垃圾桶标识完整无破损	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	20	异味	◆ 卫生间有除臭措施、无异味 ◆ 小便池有除臭措施、无异味	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	21	水池、镜面	◆ 洗手池、水池无污渍，边缘无水垢堆积 ◆ 镜面无污渍、污印	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	22	便池、马桶	◆ 无便渍、尿碱 ◆ 小便斗无烟头	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	23	卫生间设施	◆ 设置相应安全标识、禁烟标识、投诉电话 ◆ 标识无破损、卷边	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
			◆ 设备设施无灰尘 ◆ 保持完好，及时报修	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	24	卫生间管理	◆ 设置专职保洁员，悬挂卫生间巡查表 ◆ 保洁员按规定填写记录	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		

			◆ 巡查表，领班每日签字 ◆ 主管每周不少于 2 次 ◆ 楼宇经理每月不少于 2 次	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
外场保洁 (13 分)	25	地面	◆ 无垃圾、烟头，口香糖胶印 ◆ 雨算子内无垃圾、烟头	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	26	外墙	◆ 无污渍、污印 ◆ 无小广告、过期宣传张贴物	2	☐ 合格，得 2 分 ☐ 有 1 项合格的可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	27	玻璃门、 玻璃墙	◆ 门框无污渍 ◆ 3 米以下保持明亮无尘	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的，不得分		
	28	垃圾桶	◆ 垃圾桶物表整洁无污渍 ◆ 倾倒及时、不满溢 ◆ 每日按规定消毒	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		
	29	雨雪天气 保障	◆ 下雨天公共区域地面不湿滑 ◆ 主干道无积水、积雪，道路基本畅通 ◆ 暴雨、暴雪天气组织人员清扫疏通，保证主干道基本畅通	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项不合格的可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格的得 1 分 ☐ 有 3 项不合格的，不得分		

保洁工具清洁用品 (9分)	30	色标管理	◆ 保洁清洁工具实行色标管理 ◆ 毛巾、地巾区分使用，做到不混用 ◆ 存放有专区，无乱摆乱放现象	3	☐ 合格，得3分 ☐ 有1项不合格的可得2分 ☐ 有2项不合格的得1分 ☐ 有3项不合格的，不得分		
	31	操作	◆ 保洁员按照区分标准操作 ◆ 工具、用品干净、无异味、按时消毒	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	32	保洁药剂使用	◆ 保洁员熟知使用范围 ◆ 安全使用说明及注意事项张贴标示，药剂在保质期内	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
	33	保洁机械	◆ 保洁机械完好无损 ◆ 保洁机械安全使用	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
安全保障 (5分)	34	安全巡视	◆ 保洁员按规范操作 ◆ 卫生间、地面湿式保洁时设置防滑等提示标识 ◆ 湿滑地面设置防滑提示标识	3	☐ 合格，得3分 ☐ 有1项不合格的可得2分 ☐ 有2项不合格的得1分 ☐ 有3项不合格的，不得分		
	35	安全保障	◆ 各楼宇在雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施 ◆ 各楼宇出入口铺设防滑地毯 ◆ 雨雪天气保洁人员加强地面保障	2	☐ 合格，得2分 ☐ 有1项不合格的可得1分 ☐ 有2项不合格的，不得分		
质量服务 (15分)	36	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得3分 ☐ 有2次及以下，可得2分		

					☐ 有 3-5 次，可得 1 分 ☐ 有 6 次，不得分		
	37		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得 4 分 ☐ 有 2 次及以下，可得 2 分 ☐ 有 3 次及以上，不得分		
	38		◆ 被有效投诉至 12345	6	☐ 无，得 6 分 ☐ 有，不得分		
	39	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 积极落实的，得 2 分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人				总分值	100	考核小计	

7. 垃圾管理服务质量考核

垃圾管理服务质量考核打分表

时间： 年 月

考核项目	序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	得分	考核小结
规章制度管理 (19分)	1	人员证书	◆ 按岗位、职责符合要求的管理,并持体检报告上岗(有效期内)	5	☐ 合格,得5分 ☐ 有1人不合格,可得2分 ☐ 有2人及以上不合格,不得分		
	2	职业防护	◆ 着装规范、佩戴工牌证件 ◆ 无酒后上岗、禁止吸烟 ◆ 文明服务,不与患者或医务人员发生口角	4	☐ 合格,得4分 ☐ 有1项不合格,可得2分 ☐ 有2项不合格,得1分 ☐ 有3项不合格,不得分		
	3	培训与考核	◆ 安全培训:消防、用电、交通 ◆ 专业培训:收集、转运、暂存、七步洗手法、个人防护等 ◆ 应急预案培训 ◆ 新入职人员岗前培训考核	5	☐ 合格,得5分 ☐ 有1项不合格,可得3分 ☐ 有2项不合格,得2分 ☐ 有3项不合格,不得分		

	4	管理制度	◆ 齐全并上墙 ◆ 运行操作规章制度 ◆ 应急预案 ◆ 清运路线图结合医院实际及时修订 ◆ 报医院备案	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 2 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
清运服务 (31 分)	5	医疗废物	◆ 医疗废物是否做到日产日清 ◆ 转运箱是否密闭 ◆ 病理性垃圾存储是否合格 ◆ 利器盒存放是否规范 ◆ 交接记录双签字 ◆ 转运车及场地是否按要求消毒	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	6	其他垃圾	◆ 其他垃圾是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 其他垃圾袋上是否张贴责任卡存放是否规范 ◆ 转运车及场地是否按要求消毒	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		

	7	厨余垃圾	◆ 厨余垃圾是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 厨余垃圾袋上是否张贴责任卡	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	8	中药渣	◆ 中药渣是否做到日产日清 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	9	有害垃圾	◆ 有害垃圾是否做到否定期回收 ◆ 转运车是否分类转运 ◆ 转运车是否密闭 ◆ 转运人员是否按规定路线转运 ◆ 有害垃圾袋上是否张贴责任卡	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 2 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	10	一次性输液瓶袋	◆ 一次性输液瓶袋是否定期回收 ◆ 是否有交接记录 ◆ 暂存间摆放是否规范	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，得 2 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		

数据记录 (9分)	11	医疗废物	◆ 信息化数据运行是否落实 ◆ 转运三联单是否齐全 ◆ 三联单是否是双签字 ◆ 运输单是否三方签字	5	☐ 合格，得 5 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 3 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		
	12	生活垃圾	◆ 信息化数据运行是否落实 ◆ 出入库记录是否落实双签字	4	☐ 合格，得 4 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 2 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		
环境卫生质量 (12分)	13	医疗废物站	◆ 暂存站标识是否齐全 ◆ 紫外线灯使用、登记是否正常 ◆ 灭蝇灯是否完好 ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好 ◆ 地面、墙面卫生是否合格 ◆ 转运车是否停放在指定区域	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分 ☐ 有 3 项不合格，不得		

	14	生活垃圾站	◆ 暂存站标识是否齐全 ◆ 灭蝇灯是否完好 ◆ 消毒设施是否齐全、性能良好 ◆ 地面、墙面卫生是否合格 ◆ 转运车是否停放在指定区域 ◆ 生活垃圾站是否落实周期性清洁工作 ◆ 生活垃圾站定期消毒、灭四害	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 5 分 ☐ 有 2 项不合格，得 3 分， ☐ 有 3 项不合格，不得分		
安全 (3 分)	15	安全管理	◆ 日安全检查记录填写是否规范 ◆ 人员是否定期参加安全培训	3	☐ 合格，得 3 分 ☐ 有 1 项合格，可得 1 分 ☐ 有 2 项不合格，不得分		
安全运行 (6 分)	16	劳动纪律	◆ 着装是否规范 ◆ 是否使用文明礼貌用语 ◆ 是否做到上班不迟到、不早退、不串岗、不聊天、不擅自离岗 ◆ 是否做到工作时间不吸烟、不喝酒、不吃东西 ◆ 是否做到工作期间不做与工作无关的事情 ◆ 是否熟练掌握工作技能达到相应工作标准 ◆ 是否服从公司及各病区管理要求	6	☐ 合格，得 6 分 ☐ 有 1 项不合格，可得 4 分 ☐ 有 2 项不合格，得 1 分 ☐ 有 3 项不合格，不得分		

服务质量 (20分)	17	服务态度	◆ 是否配合科室出入要求 ◆ 是否做到文明礼貌用语 ◆ 是否做到进入科室后不大声喧哗，扰乱环境秩序 ◆ 不与病人及院内任何人发生争吵	5	☐ 合格，得5分 ☐ 有1项不合格，得3分 ☐ 有2项不合格，不得分		
	18	被有效投诉	◆ 被以各种形式有效投诉至医院直管部门的	3	☐ 无，得3分 ☐ 有2次及以下，可得2分 ☐ 有3-5次，可得1分 ☐ 有6次及以上，不得分		
	19		◆ 被有效投诉至医院	4	☐ 无，得4分 ☐ 有2次及以下，可得2分 ☐ 有3次及以上，不得分		
	20		◆ 被有效投诉至12345	6	☐ 无，得6分 ☐ 有，不得分		
	21	配合服务	◆ 配合其他科室 ◆ 配合及监督第三方工作	2	☐ 积极落实的，得2分 ☐ 消极不落实的，不得分		
检查人			总分值	100	考核小计		

8. 电梯运行服务质量考核

电梯运行服务质量考核打分表

时间： 年 月

序号	考核项目	考核内容	分值	考核标准	考核得分	考核小结
1	统一着装上岗 (10 分)	◆ 着工作装，规范佩戴工牌证件	5	☐ 合规，得 1 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
2		◆ 着装应干净，穿着得体	5	☐ 合规，得 1 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
3	员工操守 (10 分)	◆ 酒后上岗、禁烟区域吸烟	10	☐ 无此类，得 10 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 2 分		
4	文明上岗 (20 分)	◆ 不得脱岗、离岗	10	☐ 合规，得 10 分 ☐ 不合规每分钟扣 1 分，单次单算		
5		◆ 不得坐岗、睡岗	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
6		◆ 不得玩手机、看书看报等 ◆ 不得饮食各类食品	5	☐ 合规，得 5 分 ☐ 发现 1 人次不合规，扣 1 分		
8	定期安全与技能培训及记录 (10 分)	◆ 按医院要求进行全员的安全与技能培训	10	☐ 完整，得 10 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录，扣 1 分		

9	每日交接班记录 (5分)	◆ 交接记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
10	24 小时值班记录 (5分)	◆ 值班记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
11	每日设备运行记录 (5分)	◆ 设备运行记录完整清晰	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
13	设备缺陷记录与及时整改 (5分)	◆ 记录完整、整改计划、整改完成	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 每发现缺失 1 项或 1 条虚假记录, 扣 1 分		
14	年度工作计划及完成情况 (5分)	◆ 有年度计划, 报院方备案, 且实际完成	5	☐ 有年度计划, 全部完成得 5 分 ☐ 有未完成的, 年度末月不得分, 限下一考核月前完成整改		
15	轿厢内标识 (5分)	◆ 齐全完好并贴、挂于醒目位置	5	☐ 完整, 得 5 分 ☐ 没发现 1 处缺失或有损坏, 扣 1 分		
16	空间环境卫生状况 (5分)	◆ 轿厢内无污迹、水迹、手印、口香糖胶迹、烟头等。地划道内无杂物及垃圾	5	☐ 合规, 得 5 分 ☐ 发现 1 处不合规, 扣 1 分		
17	宿舍管理 (5分)	◆ 不得在宿舍内私接乱接电源, 不得使用大功率电器, 做到人走断电	2	☐ 合规, 得 5 分 ☐ 发现 1 处不合规, 扣 1 分		

18	被有效投诉 (10 分)	◆ 当面、电话、微信以及书面的有效投诉	10	☐ 无投诉，得 10 分 ☐ 投诉至医院的，每次减 2 分 ☐ 投诉至 12345 的，不得分且倒扣本项分值		
检查人		总分值	100	考核小计		

9. 保洁服务满意度调查表

保洁服务满意度调查表

序号	项目	评估内容	评分标准					得分
			非常满意 10 分	满意 9 分	合格 6 分	不满意 5 分	非常不满意 0 分	
1	保洁服务	保洁员形象（统一着装、仪容仪表、文明礼貌、主动问好）						
2		保洁员守时守纪，不做与工作无关的事，如聊天、脱岗、睡岗、吃东西、玩手机等						
3		卫生间清理及时，无异味，〈无水渍、无污渍〉地面台面镜子无水渍，病人无意见、投诉						
4		消毒及时、记录齐全，符合院感要求；毛巾、地巾按照色标管理要求分类使用，做到一桌一巾、一室一巾						
5		保洁员能够按照科室规定的流程、标准进行工作，〈按工作流程，标准完成〉						
6		夜班保洁主动清理病房垃圾一次，突发事件能够及时到场						
7		保洁员每日按时（中午/下班前）对所负责区域进行巡视、清洁一遍						
8		保洁员接受过专业培训，保洁操作规范，打扫过程中放置相关标识，入室保洁提前敲门						
9		保洁员有节能意识，能随手关灯、节约用水、主动报修						
10		保洁主管与科室有定期巡视和沟通，能及时解决日常问题						

建议与意见		总分	
-------	--	----	--

楼宇： 科室/区域： 姓名： 填表日期： 年 月 日

附件二：各系统岗位配置人员费用表

附件三：北京友谊医院外包单位管理处罚制度

北京友谊医院外包单位管理处罚制度

友谊医院外包单位作为医院病人和职工提供人员、设备、材料、技术和管理等服务的特定单位，服务质量是医院服务体系重要的环节之一，必须加强管理，做到奖罚分明。

1. 总则

1.1 目的

为了提高我院后勤外包服务的质量，提升病人和职工的满意度，规范外包服务项目的管理，奖励先进，促进落后，规范各外包单位，积极调动外包单位的工作积极性，提高工作效益，特制定该管理奖罚制度。

1.2 处罚原则

对外包服务单位的处罚本着公正、公开、有据可依、规范严格，且具有时效性。

1.2.1 处罚具有依据性：处罚依据国家的相关法律法规，医院的相关制度及总务处《后勤外包服务管理制度》等。

1.2.2 处罚具有公正性：任何外包单位均不具有任何特权，特别是有业务重叠的单位，如触犯相关制度将一视同仁，做到不姑息、不迁就。

1.2.3 处罚具有规范性：对外包单位的处罚将严格依据总务处办公室、三产管理办公室及动力班组工作小组的对各外包单位的打分情况。

1.2.4 处罚具有公开性：为了保证处罚能够达到督促被处罚单位、警示其他单位的目的，每次处罚将于外包单位工作例会上公布传达。

1.2.5 处罚具有时效性：为保证起到及时督促外包单位的目的，三产管理办公室及动力班组工作小组将对触发处罚机制的外包单位，及时作出处罚。

1.3 执行处罚部门职责

1.3.1 总务处动力保障办公室负责污水站运行、配电、制冷、供热、各类管线维保等；

1.3.2 总务处物业管理办公室负责保洁、医疗废弃物运送、电梯运行、绿化养护、绿植租摆、消杀灭蟑等；

1.3.3 总务处办公室负责职工餐厅、咖啡厅、小卖部、班车、被服洗涤等；

1.3.4 总务处三产管理办公室负责病人陪护及运送、太平间、售卖机维护等。

1.4 处罚监督部门职责

总务处三产管理办公室将确认情况是否属实，是否具有真实证据及处罚依据。

2. 处罚类别

2.1 处罚分类

2.1.1 口头警告；

2.1.2 书面通知并根据情况开具罚单（金额视情节分为 2000 元、5000 元，10000 元）；

2.1.3 合同期后不再签订或不再接受项目投标；

2.1.4 终止合同。

2.2 累计处罚

如三次口头警告同一问题仍没有改正，将触发下一级别处罚，即书面通知并根据情况开具罚单，以此类推，直至终止合同。

3. 处罚细则

3.1 以下情况之一，不仅限于以下情况，将处于口头警告：

3.1.1 不按规定穿着工作服、劳保用品的；

3.1.2 不按时参加医院及总务处各项会议的；

3.1.3 工作期间串岗、打闹、聊天的；

3.1.4 因工作完成不佳，情况处置欠妥，但不足以开具罚单的；

3.1.5 因个人举止不佳，但不足以开具罚单的。

3.2 以下情况之一，且不仅限于以下情况，将处于书面通知并根据情况开具罚单（金额视情节分为 2000 元、5000 元，10000 元）；

3.2.1 不听从职责部门的工作安排，调动指挥；

3.2.2 未按合同约定配备足够的专业人员或无证上岗的；

3.2.3 岗位为 24 小时值守，出现脱岗、接待无关人员、出入无登记的；

3.2.4 未按制度进行日常巡检、维修，未进行及时记录或作虚假记录的；

3.2.5 对服务范围内设备、设施的性能和运行情况不够熟悉，不能应对各项检查的；

3.2.6 出现故障或突发情况，物质、人员及相应危机处理能力准备不充分的；

3.2.7 日常巡检不认真、彻底，未能及时发现隐患的；

3.2.8 着工作服在工作区域内吸烟的；

3.2.9 在工作区域内饮酒的，

3.2.10 擅自改变设备运行状态或擅自改变经营状态的；

3.2.11 在工作时间内擅自维修服务范围外设备、设施的；

3.2.12 未能满足医院在特定状态下的特殊要求。

3.3 以下情况之一，且不仅限于以下情况，合同期后不再签订或不再接受项目投标；

3.3.1 不能满足国家、地区和行业现行规范的；

3.3.2 服务期内屡次出现安全生产或责任事故

3.3.3 工作进度或服务严重滞后，不能按合同约定完成的；

3.3.4 屡次不服从或抗拒职责部门管理的；

3.3.5 弄虚作假，不讲诚信，欺骗院方；

3.4 终止合同

因工作严重失误，对医院造成严重人员及财产损失或造成严重社会影响的。

4. 奖励原则

4.1 积极处理重大突发事件或排除重大安全隐患，避免医院造成严重损失的；

4.2 妥善应对重要检查工作，为医院赢得声誉，受到好评的；

4.3 提出合理化建议，并由医院采纳，取得较好成效的。

此制度自发布之日起施行。

总务处

202 年 月 日

附件四：中标通知书

附件五：招标文件及有关澄清资料（单独成册）

附件六：投标文件及有关澄清资料（单独成册）

附件七：系统管理制度及应急预案（单独成册）

第七章 投标文件格式

投标人编制文件须知

- 1、投标人按照本部分的顺序编制投标文件（资格证明文件）、投标文件（商务技术文件），编制中涉及格式资料的，应按照本部分提供的内容和格式（所有表格的格式可扩展）填写提交。
- 2、对于招标文件中标记了“实质性格式”文件的，投标人不得改变格式中给定的文字所表达的含义，不得删减格式中的实质性内容，不得自行添加与格式中给定的文字内容相矛盾的内容，不得对应当填写的空格不填写或不实质性响应，否则**投标无效**。未标记“实质性格式”的文件和招标文件未提供格式的内容，可由投标人自行编写。
- 3、全部声明和问题的回答及所附材料必须是真实的、准确的和完整的。

一、资格证明文件格式

投标文件（资格证明文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（ 资 格 证 明 文 件 ）

项目名称：

采购编号/包号：

投标人名称：

1 满足《中华人民共和国政府采购法》第二十二条规定

1-1 营业执照等证明文件

1-2 投标人资格声明书

投标人资格声明书

致：_____（请投标人填写“采购人名称”）

在参与本次项目投标中，我单位承诺：

- （一）具有良好的商业信誉和健全的财务会计制度；
- （二）具有履行合同所必需的设备和专业技术能力；
- （三）有依法缴纳税收和社会保障资金的良好记录；
- （四）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（重大违法记录指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，不包括因违法经营被禁止在一定期限内参加政府采购活动，但期限已经届满的情形）；
- （五）我单位不属于政府采购法律、行政法规规定的公益一类事业单位、或使用事业编制且由财政拨款保障的群团组织（仅适用于政府购买服务项目）；
- （六）我单位不存在为采购项目提供整体设计、规范编制或者项目管理、监理、检测等服务后，再参加该采购项目的其他采购活动的情形（单一来源采购项目除外）；
- （七）与我单位存在“单位负责人为同一人或者存在直接控股、管理关系”的其他法人单位信息如下（如有，不论其是否参加同一合同项下的政府采购活动均须填写）：

序号	单位名称	相互关系
1		
2		
...		

上述声明真实有效，否则我方负全部责任。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

说明：供应商承诺不实的，依据《政府采购法》第七十七条“提供虚假材料谋取中标、成交的”有关规定予以处理。

2 落实政府采购政策需满足的资格要求（如有）

2-1 中小企业政策证明文件

说明：

（1）如本项目（包）不专门面向中小企业预留采购份额，资格证明文件部分无需提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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；供应商如具有上述证明文件，建议在商务技术文件中提供。

（2）如本项目（包）专门面向中小企业采购，投标文件中须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，且建议在资格证明文件部分提供。

（3）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且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的，如供应商因落实政府采购政策拟进行分包的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《拟分包情况说明》及《分包意向协议》，且建议在资格证明文件部分提供。

（4）如本项目（包）预留部分采购项目预算专门面向中小企业采购，且要求供应商以联合体形式参加采购活动，如供应商为联合体的，投标文件中除须提供《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，还须同时提供《联合协议》；上述文件建议在资格证明文件部分提供。

（5）中小企业声明函填写注意事项

1）《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。

2）对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。

3）对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。

（6）温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了

中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及《金融业企业划型标准规定》（〔2015〕309号）等国务院批准的中小企业划分标准执行。

中小企业声明函（货物）格式

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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）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¹，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）行业；承建（承接）企业为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

2-1-2 拟分包情况说明及分包意向协议

拟分包情况说明

致：_____（请投标人填写“采购人名称”）

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占该采购包合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（采购编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为____%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

本协议仅在投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**且投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则**投标无效**。

2-2 其它落实政府采购政策的资格要求（如有）

3 本项目的特定资格要求（如有）

3-1 联合协议（如有）

联合协议

_____、_____及_____就“_____（项目名称）”_____包招标项目的投标事宜，经各方充分协商一致，达成如下协议：

- 一、由_____牵头，_____、_____参加，组成联合体共同进行招标项目的投标工作。
- 二、联合体中标后，联合体各方共同与采购人签订合同，就采购合同约定的事项对采购人承担连带责任。
- 三、联合体各方均同意由牵头人代表其他联合体成员单位按招标文件要求出具《授权委托书》。
- 四、牵头人为项目的总负责单位；组织各参加方进行项目实施工作。
- 五、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 六、_____负责_____，具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 七、_____负责_____（如有），具体工作范围、内容以投标文件及合同为准。
- 八、本项目联合协议合同总额为_____元，联合体各成员按照如下比例分摊（按联合体成员分别列明）：
 - （1）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （2）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元；
 - （...）_____为☐大型企业☐中型企业、☐小微企业（包含监狱企业、残疾人福利性单位）、☐其他，合同金额为_____元。
- 九、以联合体形式参加政府采购活动的，联合体各方不得再单独参加或者与其他供应商另外组成联合体参加同一合同项下的政府采购活动。
- 十、其他约定（如有）：_____。

本协议自各方盖章后生效，采购合同履行完毕后自动失效。如未中标，本协议自动终止。

联合体牵头人名称：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

盖章：_____

联合体成员名称：_____

盖章：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 如本项目（包）接受供应商以联合体形式参加采购活动，且供应商以联合体形式参与时，须提供《联合协议》，否则**投标无效**。
2. 联合体各方成员须在本协议上共同盖章。

3-2 其他特定资格要求

二、商务技术文件格式

投标文件（商务技术文件）封面（非实质性格式）

投 标 文 件

（商务技术文件）

项目名称：

采购编号/包号：

投标人名称：

1 投标书（实质性格式）

投标书

致：_____（请投标人填写“采购人名称”）

我方参加你方就_____（项目名称，采购编号/包号）组织的招标活动，并对此项目进行投标。

1. 我方已详细审查全部招标文件，自愿参与投标并承诺如下：

（1）本投标有效期为自提交投标文件的截止之日起 180 个日历日。

（2）除合同条款及采购需求偏离表列出的偏离外，我方响应招标文件的全部要求。

（3）我方已提供的全部文件资料是真实、准确的，并对此承担一切法律后果。

（4）如我方中标，我方将在法律规定的期限内与你方签订合同，按照招标文件要求提交履约保证金，并在合同约定的期限内完成合同规定的全部义务。

2. 其他补充条款（如有）：_____。

与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址_____

传真_____

电话_____

电子函件_____

投标人名称（加盖公章）_____

日期：____年____月____日

2 授权委托书（实质性格式）

授权委托书

本人_____（姓名）系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人），现委托_____（姓名）为我方代理人。代理人根据授权，以我方名义签署、澄清确认、提交、撤回、修改_____（项目名称）投标文件和处理有关事宜，其法律后果由我方承担。

委托期限：自本授权委托书签署之日起至投标有效期届满之日止。

代理人无转委托权。

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

委托代理人（签字或签章）：_____

日期：____年____月____日

附：法定代表人（单位负责人）及委托代理人身份证明文件电子件：

说明：

- 1.若供应商为事业单位或其他组织或分支机构，则法定代表人（单位负责人）处的签署人可为单位负责人。
- 2.若投标文件中签字之处均为法定代表人（单位负责人）本人签署，则可不提供本《授权委托书》，但须提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》；否则，不需要提供《法定代表人（单位负责人）身份证明》。
- 3.供应商为自然人的情形，可不提供本《授权委托书》。
- 4.供应商应随本《授权委托书》同时提供法定代表人（单位负责人）及委托代理人的有效的身份证或护照等身份证明文件电子件。提供身份证的，应同时提供身份证**双面**电子件。

法定代表人（单位负责人）身份证明

致：_____（请投标人填写“采购人名称”）

兹证明，

姓名：_____性别：_____年龄：_____职务：_____

系_____（投标人名称）的法定代表人（单位负责人）。

附：法定代表人（单位负责人）身份证或护照等身份证明文件电子件：

投标人名称（加盖公章）：_____

法定代表人（单位负责人）（签字或签章）：_____

日期：_____年_____月_____日

3 投标分项报价表（实质性格式）

投标分项报价表

(格式示例一，适用于设备采购)

采购编号/包号： 项目名称： 报价单位：人民币元

序号	分项名称	制造商	产地/国别	制造商统一社会信用代码	制造商规模	制造商绝对所有权拥有者所属性别	外商投资类型	品牌	规格、型号	单价(元)	数量	合价(元)
1												
2												
3												
4												
...												
											总价(元)	

说明：制造商规模请填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，中小企业的定义见第二章《投标人须知》。
制造商绝对所有权拥有者所属性别请填写“男”或“女”，指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。
外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

(格式示例二, 适用于服务类项目)

采购编号/包号: _____ 项目名称: _____ 报价单位: 人民币元

序号	分项名称	单价 (元)	数量	合价 (元)	备注/说明
1					
2					
3	...				
总价 (元)					

注: 1.本表应按包分别填写。

2.如果不提供分项报价将视为没有实质性响应招标文件。

3.上述各项的详细规格 (如有), 可另页描述。

4.制造商规模列应填写“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”, 且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。制造商绝对所有权拥有者所属性别请填写“男”或“女”, 指拥有制造商 51%以上绝对所有权的性别; 绝对所有权拥有者可以是一个人, 也可以是多人合计计算。外商投资类型请填写“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

投标人名称 (加盖公章): _____

日期: _____年____月____日

4 合同条款偏离表（实质性格式）

合同条款偏离表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条目号（页码）	招标文件要求	投标文件内容	偏离情况	说明
对本项目合同条款的偏离情况 （应进行选择，未选择 投标无效 ）： ☐ 无偏离 （如无偏离，仅选择无偏离即可；无偏离即为对合同条款中的所有要求，均视作供应商已对之理解和响应。） ☐ 有偏离 （如有偏离，则应在本表中对负偏离项逐列明，否则 投标无效 ；对合同条款中的所有要求，除本表列明的偏离外，均视作供应商已对之理解和响应。）					

注：“偏离情况”列应据实填写“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

5 采购需求偏离表（实质性格式）

采购需求偏离表

采购编号/包号：_____ 项目名称：_____

序号	招标文件条 目号(页码)	招标文件要求	投标响应内容	偏离情况	说明

注：
1. 对招标文件中的所有商务、技术要求，除本表所列明的所有偏离外，均视作供应商已
对之理解和响应。此表中若无任何文字说明，内容为空白的，**投标无效**。
2.“偏离情况”列应据实填写“无偏离”、“正偏离”或“负偏离”。

投标人名称（加盖公章）：_____

日期：____年____月____日

6 本国产品标准证明文件

关于符合本国产品标准的声明函

本公司（单位）郑重声明，根据《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定，本公司（单位）提供的以下产品属于本国产品。具体情况如下：

1. （产品名称1）¹，生产厂为（厂名）²，厂址为（生产厂址）。（产品名称1）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）³。（产品名称1）的（关键组件）⁴在中国境内生产。（产品名称1）的（关键工序）⁵在中国境内完成。

2. （产品名称2），生产厂为（厂名），厂址为（生产厂址）。（产品名称2）的中国境内生产的组件成本占比≥（规定比例）。（产品名称2）的（关键组件）在中国境内生产。（产品名称2）的（关键工序）在中国境内完成。

.....

本公司（单位）对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，愿承担相应法律责任。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：1.产品如有型号，请在“产品名称”栏一并填写。

2.生产厂名与厂址应与生产厂营业执照载明的相关信息保持一致。

3.该产品的中国境内生产的组件成本占比相关要求实施前，“规定比例”栏可不填。

4.该产品的关键组件要求实施前，“关键组件”栏可不填。

5.该产品的关键工序要求实施前，“关键工序”栏可不填。

产品成本占比承诺函

我公司（单位）郑重承诺，我公司已阅读并理解《国务院办公厅关于在政府采购中实施本国产品标准及相关政策的通知》（国办发〔2025〕34号）的规定。据此承诺如下：

为本采购项目或者采购包提供的符合本国产品标准的产品成本之和占提供的全部产品成本之和的比例为_____ %。

公司（单位）名称（盖章）：

日期： 年 月 日

注：

1. 本承诺函应按包分别提供。
2. 单一产品采购无须提供本承诺函；供应商提供产品全部为本国产品，且提供了《关于符合本国产品标准的声明函》时，无须提供本承诺函。
3. 当采购项目或单个采购包中含有多种产品，且供应商提供的产品同时包含本国产品及非本国产品，则供应商除需提供《关于符合本国产品标准的声明函》外，还需提供本承诺函；否则，不享受价格评审优惠。

7 中小企业证明文件

说明：

- 1) 中小企业参加政府采购活动，应当出具《中小企业声明函》或《残疾人福利性单位声明函》或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，以证明中小企业身份。《中小企业声明函》由参加政府采购活动的投标人出具。联合体投标的，《中小企业声明函》可由牵头人出具。
- 2) 对于联合体中由中小企业承担的部分，或者分包给中小企业的部分，必须全部由中小企业制造、承建或者承接。供应商应当在声明函“标的名称”部分标明联合体中中小企业承担的具体内容或者中小企业的具体分包内容。
- 3) 对于多标的采购项目，投标人应充分、准确地了解所提供货物的制造企业、提供服务的承接企业信息。对相关情况了解不清楚的，不建议填报本声明函。
- 4) 温馨提示：为方便广大中小企业识别企业规模类型，工业和信息化部组织开发了中小企业规模类型自测小程序，在国务院客户端和工业和信息化部网站上均有链接，投标人填写所属的行业和指标数据可自动生成企业规模类型测试结果。本项目中小企业划分标准所属行业详见第二章《投标人须知资料表》，如在该程序中未找到本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业，则按照《关于印发中小企业划型标准规定的通知（工信部联企业〔2011〕300号）》及本项目文件规定的中小企业划分标准所属行业执行。

中小企业声明函（货物）格式

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，提供的货物全部由符合政策要求的中小企业制造。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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元¹，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）行业；制造商为（企业名称），从业人员_____人，营业收入为_____万元，资产总额为_____万元，属于（中型企业、小型企业、微型企业）；

.....

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

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

中小企业声明函（工程、服务）格式

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¹，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，不存在控股股东为大企业的情形，也不存在与大企业的负责人为同一人的情形。

本企业对上述声明内容的真实性负责。如有虚假，将依法承担相应责任。

企业名称（盖章）：_____

日 期：_____

¹从业人员、营业收入、资产总额填报上一年度数据，无上一年度数据的新成立企业可不填报。

残疾人福利性单位声明函格式

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（**请选择**）：

☐ 不属于符合条件的残疾人福利性单位。

☐ 属于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：

8 拟分包情况说明

拟分包情况说明

致：_____（请投标人填写“采购人名称”）

我单位参加贵单位组织采购的采购编号为_____的_____项目（填写采购项目名称）中__包（填写包号）的投标。拟签订分包合同的单位情况如下表所示，我单位承诺一旦在该项目中获得采购合同将按下表所列情况进行分包，同时承诺分包承担主体不再次分包。

序号	分包承担主体名称	分包承担主体类型（选择）	资质等级	拟分包合同内容	拟分包合同金额（人民币元）	占合同金额的比例（%）
1		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
2		☐ 中型企业 ☐ 小微企业 ☐ 其他				
...						
合计：						

注：

1. 如本项目（包）允许分包，且投标人拟进行分包时，必须提供；如未提供，或提供了但未填写分包承担主体名称、拟分包合同内容、拟分包合同金额，**投标无效**。
2. 如本招标文件《投标人须知资料表》载明本项目分包承担主体应具备的相应资质条件，则投标人须在本表中列明分包承担主体的资质等级，并后附资质证书电子件，否则**投标无效**。
3. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时请仔细阅读资格证明文件格式 2-1 中说明，并建议按要求在资格证明文件中提供相关全部文件；投标人非“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时，建议在本册提供。

投标人名称（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

分包意向协议

甲方（投标人）：_____

乙方（拟分包单位）：_____

甲方承诺，一旦在_____（采购项目名称）（采购编号/包号为：_____）招标采购项目中获得采购合同，将按照下述约定将合同项下部分内容分包给乙方：

1.分包内容：_____。

2.分包金额：_____，该金额占该采购包合同金额的比例为___%。

乙方承诺将在上述情况下与甲方签订分包合同。

本协议自各方盖章之日起生效，如甲方未在该项目（采购包）中标，本协议自动终止。

甲方（盖章）：_____

乙方（盖章）：_____

日期：_____年_____月_____日

注：

1. 投标人“为落实政府采购政策”而向中小企业分包时必须提供，否则**投标无效**；且建议按照采购文件要求在资格证明文件部分提供；
2. 投标人满足《政府采购促进中小企业发展管理办法》（财库〔2020〕46号）第九条有关规定，拟享受中小企业政策优惠措施的，仍需提供本协议，否则不予认可；
3. 投标人须与所有拟分包单位分别签订《分包意向协议》，每单位签订一份，并在投标文件中提交全部协议原件的电子件，否则不予认可。

9 招标文件要求提供或投标人认为应附的其他材料

9-1 投标人信息采集表

投标人信息	
投标人名称	
投标人统一社会信用代码	
投标人地址	
投标人性质	
投标人规模	
投标人绝对所有权拥有者 所属性别	
外商投资类型	
外商投资国别	
委托代理人信息	
委托代理人姓名	
委托代理人手机号	
委托代理人邮箱	

注：1.投标人如为联合体，则应填写联合体各成员信息。

2.投标人性质请填写：“企业”、“社会组织”、“公益二类事业单位”、“从事生产经营活动事业单位”、“农村集体经济组织”、“基层群众性自治组织”或“个人”。

3.投标人规模请填写：“大型”、“中型”、“小型”、“微型”或“其他”，且不应与《中小企业声明函》或《拟分包情况说明》中内容矛盾。

4.投标人绝对所有权拥有者所属性别请填写：“男”或“女”，指拥有投标人51%以上绝对所有权的性别；绝对所有权拥有者可以是一个人，也可以是多人合计计算。

5.外商投资类型请填写：“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

6.属于“内资”的，无需填写“外商投资国别”。属于“外商单独投资”、“外商部分投资”的，外商投资国别请填写：“欧资企业”、“美资企业”、“日资企业”、“其他”。

7.请投标人按要求填写，该信息采集表不作为实质性格式和内容进行评审使用。

9-2 制造商信息采集表（货物类采购项目需填写）

序号	分项名称	制造商	外商投资类型	外商投资国别
1				
2				
3				
4				
...				

注：1.外商投资类型请填写：“外商单独投资”、“外商部分投资”或“内资”。

2.属于“内资”的，无需填写“外商投资国别”。属于“外商单独投资”、“外商部分投资”的，外商投资国别请填写：“欧资企业”、“美资企业”、“日资企业”、“其他”。

3.请申请人按要求填写，该信息采集表不作为实质性格式和内容进行评审使用。

9-3 操作系统、CPU 信息采集表（计算机、服务器采购项目需填写）

计算机信息				
商品名称	商品品牌	商品型号	计算机操作系统	计算机 CPU 型号
服务器信息				
商品名称	商品品牌	商品型号	服务器操作系统	服务器 CPU 型号

注：请投标人按要求填写，该信息采集表不作为实质性格式和内容进行评审使用。