

饶平县精神卫生中心（饶平县第三人民医院）后勤社会化服务项目综合服务、
陪护服务采购

邀请招标文件

广州凯云智慧服务有限公司

二零二六年九月



一、项目概况：

（一）服务区域范围。

医院地址位于：广东省潮州市饶平县联饶镇葛口木棉路南 13 号，占地面积 13220 平方米，业务办公、门诊、住院楼，总建筑面积 23,785.64 平方米。其中：主体建筑一栋（急诊门诊和住院楼及行政生活楼）为地上 6 层建筑面积为 20491.63 平方米；地下室面积 2983 平方米，绿地面积 3548.95 平方米。办公区内设有汽车停车位地上 51 个、地下 12 个；出入口 1 个；污水处理站 1 个。一楼设有安防、消防监控值班室，高、低压配电房、备用发电机房；地下室设有二次加压供水系统、消防供水系统等。

（二）各板块服务范围

①保洁服务板块范围：

住院楼、门诊楼、行政楼、地下室停车场等范围内的卫生保洁、除“四害”及门前三包服务、含各楼层天面及露台等。

停车场等楼房场所的卫生保洁及管理、院内所有绿化枯枝树木（8 米以下含 8 米）修剪和管养等。

②保安服务板块范围：

医院范围内的保安服务，大门进出口岗、消防监控室，配合采购人完成应急、突发事件（包括指令性）及国家行政动员的任务或自然灾害处置任务。

③工程服务板块范围:

负责全中心供电、供水、电梯、污水处理及其他排污设备、空调及排送风设备以及其他一般机电设备的日常运行管理。

④护工服务板块范围:

住院病区患者生活护理、情况观察、安全措施,患者秩序维持、开膳、喂药喂食、洗漱、接送检查治疗出入院等服务。

(三) 信息化与智能化辅助管理要求

为提升本项目后勤社会化服务的规范化、精细化与运行效率,中标人(投标人)应建立并运用能够对本项目管理起到智能化、信息化辅助管理作用的移动互联网技术与管理平台,借助相关软件系统实现设备设施、安防消防、客服报修等业务环节的数字化、可视化管理。具体要求如下:

1. 设备智能化系统:用于全中心供电、供水、电梯、污水处理及其他机电设备的运行监测、巡检保养与故障预警管理,实现工程服务板块设备运行状态的实时掌握与高效调度,辅助提升设备运行管理水平。

2. 智慧安防系统:用于医院安防、消防监控、人员出入管理、应急联动处置等,与本项目保安服务及一楼安防、消防监控值班室管理相衔接,提升安全管理的响应速度与处置能力。

3. 智慧客服中心系统：用于服务受理、报修调度、投诉处理、满意度回访及护工服务等业务的信息归集与闭环管理，提升客服响应效率与服务质量。

投标人须具备相应的技术能力与管理手段，确保上述信息化、智能化辅助管理系统在本项目中落地应用并持续有效运行，以辅助提升本项目整体管理效率与服务质量。

（四）子包服务范围及邀标控制价

包 1 综合服务包：医院保洁绿化、安保值守，配套四害消杀、化粪池清理、办公及保洁绿化耗材。

包 2 陪护服务包：住院病区患者生活护理、情况观察、安全秩序维护、开膳喂食、洗漱、接送检查、出入院协助等陪护服务。

本项目每个采购包独立评审、独立确定中标供应商；供应商可兼投两个包，不可兼中两个包。

【兼投不兼中评标细则】：若同一投标人在包 1、包 2 评审中同时排名第一，则优先确定该投标人作为包 1 中标人；包 2 由包 2 评审排名次位的合格投标人递补为中标候选人。

采购包	包名称	含税邀标控制 总价（元）	不含税邀标控制 总价（元）	服务期	是否接受 联合体	分包
包 1	综合服务包	3,012,000.00	2,841,509.43	24 个月	不接受	不允许 分包
包 2	陪护服务包	3,011,760.00	2,841,283.02	24 个月	不接受	不允许 分包

包 1

名称	单价（元）	数量	含税总费用（元）	不含税总费用（元）	工作时间
项目经理	9,500.00	1	228,000.00	215,094.34	
工程人员	8,000.00	1	192,000.00	181,132.08	
安保部长	6,500.00	1	156,000.00	147,169.81	
安保人员	5,500.00	8	1,056,000.00	996,226.42	
保洁、绿化部长	4,500.00	1	108,000.00	101,886.79	
保洁、绿化人员	3,500.00	13	1,092,000.00	1,030,188.68	
四害消杀	2,000.00	1	48,000.00	45,283.02	每月 4 次
化粪池清理	1,200.00	2	4,800.00	4,528.30	一年两车、 一车 1200
日常办公物资	300.00	1	7,200.00	6,792.45	
保洁、绿化耗材	5,000.00	1	120,000.00	113,207.55	含空调滤网 清洗
合计			3,012,000.00	2,841,509.43	

包 2

名称	单价（元）	数量	含税总费用（元）	不含税总费用（元）
陪护主管	4,500.00	1	108,000.00	101,886.79
陪护人员	3,270.00	37	2,903,760.00	2,739,396.23
合计		38	3,011,760.00	2,841,283.02

二、项目服务内容、要求

第一项：保洁、绿化服务项目

（一）保洁、绿化服务范围

管理服务的范围包括：

1. 住院楼、门诊楼、行政楼、地下室停车场等范围内的卫生保洁、除“四害”及门前三包服务、含各楼层天面及露台等。

2. 停车场等楼房场所的卫生保洁及管理、院内所有绿化枯枝树木（8 米以下含 8 米）修剪和管养等。。

（二）服务的内容

一、每日工作项目

1. 晨扫与午扫

晨扫（7:00 前完成）：使用扫帚配合尘推或洗地机，对公共区域地面进行全面清扫，清除隔夜垃圾、积尘、脚印、污渍。对大理石、地砖等硬质地面，须使用中性清洁剂配合洗地机进行深度清洁，确保地面无残留污痕、有光泽。对室外大埕、通道须先用大扫帚普扫一遍，再用小扫帚清理边角，确保无落叶、泥沙、纸屑等杂物。

午扫（14:00 前完成）：对上午产生的垃圾、污渍进行全面清理，重点清理餐厅、开水间、卫生间周边等易脏区域。

其余时间：安排机动保洁人员每 30-60 分钟对重点区域（大厅、走廊、电梯厅、卫生间）进行巡查点扫，做到随脏随扫。

2. 公共区域家具及设备设施擦拭

对候诊椅、护士站台面、导诊台、取药台、挂号窗口台面、电梯轿厢扶手、楼梯扶手、宣传栏框架、消防栓外箱、开关面板（干布擦拭）等公共设施，使用专用抹布（一桌一巾或分类使用）配合中性清洁剂进行擦拭。柜面物品（如登记本、笔、指引牌）须归位摆放整齐，表面无灰尘、无杂物、无水渍。

3. 垃圾清运

频次：每日至少清倒公共区域垃圾桶（含室外果皮箱）垃圾两次（上、下午各一次），垃圾量超过桶容 2/3 时须随时清倒。

路线：使用密闭垃圾收集车沿固定路线运送至院内指定垃圾暂存点，运送过程中不得有垃圾散落、污水滴漏现象。

分类要求：生活垃圾与医疗废弃物须分类收集、分类运输，不得混装混运。

4. 地面湿拖

每日对地面湿拖不少于一次，全面大扫（配合清洁剂）上、下午各一次，小扫（清水拖把）不少于三次，并实行随脏随扫制度。

湿拖前须先清扫地面可见垃圾，使用干净拖把配合适量中性清洁剂（按 1:100 比例稀释），拖地后地面应无明显水渍、无积水，干爽有光泽。拖把须分区使用（如病房区、办

公区、卫生间拖把严格分开），使用后清洗消毒、拧干悬挂，不得堆放在地面或角落。

5. 卫生间清洁

冲洗：每日全面冲洗厕所不少于两次，小便池投放清洁球或自动除臭剂，大便器使用洁厕剂刷洗内壁，确保无黄垢、无锈迹。

小洗清理：每日对卫生间地面、墙面、隔板、洗手盆、镜面进行不少于三次的清理擦拭，保持台面无水渍、镜面无手印。地面无积水、无脚印、无杂物，墙角、厕位隔板底部无卫生死角。

异味控制：卫生间须保持空气清新，无明显臭味。可使用空气清新剂或除味设备，但要避免与消毒剂（如含氯消毒剂）混用产生有害气体。卫生间内须配有加盖垃圾桶，厕纸不得满溢。

堵塞处理：发现排污系统堵塞或水流不畅，须在 30 分钟内到场，使用手动疏通器或管道疏通剂进行疏通处理，15 分钟内无法疏通的须上报项目经理并联系采购人物业管理部门，确保 24 小时内恢复正常使用。

6. 大厅、电梯厅、通道清洁

湿拖：大厅、各层电梯门厅、主通道地面每日早晚各湿拖一次（早 8:00 前、晚下班后），使用洗地机或拖把配合中性清洁剂作业。

日间维护：日间高峰时段（8:00-11:00，14:00-17:00）安排专人负责推尘或点扫，使用静电尘推吸附地面灰尘，每2小时推尘一次，人流量大的区域（如门诊大厅）加密至每小时一次。

7. 玻璃保洁

各楼层玻璃门窗、隔断、幕墙内表面每日擦拭一次，使用玻璃刮配合玻璃清洁剂，刮洗后须用干布收边，确保无残留水迹。及时清除铝合金边框、窗台、窗槽内的积灰和水迹，不得有泥点、水渍残留。

8. 步行楼梯及天台

步行楼梯每日湿拖一次（自上而下进行），楼梯转角平台、踢脚线须同步清洁，扶手使用干湿抹布各擦一遍，确保无积尘、无粘手。天台每日清扫一次，重点清理排水口周边落叶、杂物，防止堵塞。

9. 院内外环境清扫

大扫：每日上午对院内外道路、广场、停车场进行一次全面大扫，清除落叶、泥沙、烟头、纸屑等杂物。

小扫：日间安排不少于四次巡回清扫，确保无大面积落叶堆积、无垃圾飘散。

花坛边缘：花坛石阶、路沿石周边须同步清理，不得有杂草、青苔、泥土外溢。

10. 生活垃圾与医疗废弃物清运

每日定时（至少上、下午各一次）将各楼层分类收集的生活垃圾运送至院内垃圾暂存点。医疗废弃物（含感染性、损伤性、药物性、病理性、化学性废物）须由专人负责，严格按照《医疗废物管理条例》规定进行分类包装、密闭运送至医疗废物暂存间，并做好重量登记、交接签字，交接记录完整可追溯。运送人员须穿戴防护用品（口罩、手套、防护服）。

11. 公用设施巡查与报修

保洁人员在作业过程中须同步巡查责任区域内的水龙头、冲水阀、照明灯具、插座、门窗等设施，发现损坏、失灵、漏水、长明灯等情况，须在发现后 30 分钟内通过采购人指定的信息化报修平台或书面报修单上报，并跟进维修进度。杜绝长流水、长明灯现象，做到“人走灯灭、人走水停”，空闲时间关闭公共过道不必要的照明（应急照明除外）。

12. 治安消防协防

发现可疑人员（如形迹可疑、携带可疑物品、长时间滞留同一区域、行为异常者）及火灾隐患（如烟雾、焦味、电线发热、消防通道堵塞等）须立即报告当班保安和医院值班室（10 分钟内），必要时先行采取初步处置措施（如引导疏散、使用灭火器）。

13. 垃圾桶清洗

各区域垃圾桶（含室内垃圾桶、室外果皮箱、医疗废物周转箱）每日至少清洗一次。

清洗流程：倒空垃圾→清水冲洗→使用长柄刷配合清洁剂刷洗内外壁→清水冲净→晾干或擦干后套上垃圾袋归位，确保桶体无污垢残留、无异味、无蚊蝇滋生。清洗后的污水须排入污水管道，不得随意倾倒。

14. 控烟工作

保洁员均为控烟劝导员，发现有人在禁烟区域（室内所有区域、室外指定禁烟区）吸烟时，须使用文明用语礼貌劝阻（如“您好，这里是禁烟区，请您到室外指定吸烟区吸烟，谢谢配合”）。发现地面有烟头须即时清扫，对乱丢烟头者须进行劝阻和告知。室外吸烟区烟灰缸须定时清理，不得过满溢出。

15. 医疗废弃物管理

医疗废弃物的收集、贮存和转运由专人负责，严格按类别（感染性、损伤性、药物性、病理性、化学性）分别置于专用包装物或容器内，包装物或容器外表面须贴有医疗废物标识及产生科室、日期等信息。暂存间须上锁管理，非授权人员不得进入，每日转运后对暂存间地面、墙壁进行清洁消毒，做好记录。

16. 工作服及床单洗涤

负责全院工作人员工作服、值班被服以及住院患者床单、被套、枕套、病号服等织物的收集、清点、洗涤、消毒、烘干、熨烫、折叠和送回工作。收集时须分科室、分污染程度装袋（感染性织物使用红色水溶性包装袋），洗涤须按医院

感染控制要求使用含氯消毒剂或高温热力消毒，洗涤后织物须洁净、平整、无破损、无异味。送回时须按科室清点签收，如有缺失或破损须如实记录并报告采购人。

17. 领导办公室及科室保洁

领导办公室每日须在上班前（7:30 前）完成清洁：桌面擦拭、地面除尘、垃圾桶清倒、窗台清洁、茶具清洗归位、文件整理归位（不动文件内容）。日常办公期间（8:00-17:00）每 2-3 小时巡查一次，遇会议或接待后即时清理。

各科室室内区域须每日清洁，包括办公桌面、文件柜表面、电脑显示器及主机外壳（使用专用抹布及清洁剂）、电话机（使用 75%酒精擦拭消毒）、洗手盆等，桌面物品须摆放整齐，资料柜顶无积尘。

各科室室内区域的具体保洁时间安排须提前与科室负责人协调确认，避免在诊疗高峰时段（如门诊 8:30-11:00）进行有噪声的清洁作业（如吸尘、拖地），如需在诊疗区域进行湿拖或消毒，须摆放“小心地滑”警示牌，必要时设置隔离围栏，确保患者通行安全。

18. 应急消毒清洁

如遇上级检查、重要会议、突发公共卫生事件（如传染病流行期间）、院感暴发等特殊情况，须服从院领导及院感科的统一调度，随时增派保洁人员，按院感防控要求配置相应浓度的含氯消毒剂（如 500mg/L 或 1000mg/L）对相关区域进行即时清洁消毒，不得推诿拖延。

二、每周工作项目

1. 科室地板及门把手消毒

使用含氯消毒剂(有效氯浓度 500mg/L, 配制比例: 1: 100, 即 10ml 5%浓度的 84 消毒液兑 990ml 水)对各科室(含病房、诊疗室、办公区)地面进行湿拖消毒; 使用 75%酒精或含氯消毒剂擦拭门把手、治疗台面、床栏、呼叫器按钮等高频接触表面, 作用时间不少于 10 分钟。消毒后须开窗通风或用清水拖把再拖一遍以去除残留消毒剂气味。消毒前须征得科室负责人同意, 消毒后须在《消毒记录表》上详细登记, 并由科室负责人或当班护士签字确认。

2. 标志标牌清洁

对各楼层导视牌、科室指示牌、楼层索引牌、消防疏散图、安全出口指示灯箱、禁烟标识等, 每周至少清洁两次(周一、周四)。使用干湿抹布配合中性清洁剂擦拭表面, 清除积尘、污渍、胶痕, 对破损、褪色、脱落的标识牌须即时报告并记录位置。

3. 高空及立面设施清洁(每月一次)

清洁天花板表面的灰尘、蛛网(使用伸缩杆尘掸); 清洁空调送风口、回风口格栅(使用专用毛刷配合中性清洁剂清洗格栅, 晾干后装回); 清洁灯具外罩(玻璃罩或格栅片)的灰尘(使用专用抹布或微湿抹布, 禁止使用湿布擦拭带电部位); 清洁门窗玻璃(使用玻璃刮配合玻璃水进行刮洗); 清洁瓷砖墙面(使用抹布配合中性清洁剂擦洗, 对高处使用

伸缩杆抹水器配合玻璃刮清洁)；清洁紫外线灯管表面(使用75%酒精擦拭，必须在断电状态下进行)；清洁设备带表面(包括氧气终端、吸引终端、电源插座面板、床头灯等，使用干抹布除尘，必要时使用中性清洁剂)；清洁宣传栏玻璃内外表面及框架。此项目须安排在不影响诊疗秩序的时段进行，如午休或下班后。

4. 消防及电器设施清洁

使用专用清洁剂或干抹布对消防栓箱外表面、灭火器瓶体及放置架、手动报警按钮外盒、电器开关面板、插座面板、电梯门面板、电梯轿厢内呼梯按键板进行清洁保养。对不锈钢表面须使用不锈钢清洁剂擦拭，对塑料面板使用中性清洁剂配合拧干的湿抹布擦拭，不得使用湿布接触未做防水处理的电器元件。

三、每月工作项目

1. 院内外环境大冲洗

每月对院内外道路、停车场、广场、人行步道等硬质地面使用高压冲洗机(压力不小于150bar,流量不小于10L/min)配合中性清洁剂进行全面冲洗不少于两次，对油污、口香糖、顽固污渍须配合地面刷洗机或手动刷洗处理。天面及其排水口每月清理一次(清理排水口格栅上的杂物、淤泥，确保畅通)，并将每次冲洗的日期、区域、作业人员、使用设备及清洗前后对比照片形成书面记录，上报采购人办公室备案备查。

2. 特殊功能房间清洁

会议室、培训室、示教室、档案室、阅览室等每月至少清洁一次（其中会议室在每次使用后须即时整理清洁），清洁内容包括：地面吸尘/湿拖、桌椅擦拭、窗台除尘、白板擦拭、设备（投影仪、空调遥控器等）表面除尘。档案室清洁须在采购人档案管理人员监督下进行，不得触碰或移动档案资料。

3. 高空设施清洁

每月对分管区域内的高空设施进行清洁，包括：壁挂式风扇（须在断电状态下拆卸扇叶及防护网进行清洗，晾干后装回）、排风口格栅（清洗滤网及格栅表面）、消毒机外表面（使用干布除尘，不得使用湿布接触电源线和插头）、空调室内机外壳及出风口导风板（使用干布或微湿抹布配合中性清洁剂擦拭，不得拆卸内部滤网以外的部件）。

4. 空调及空气消毒机过滤网清洗

各区域空调机、空气消毒机过滤网每月至少清洗两次（月初及月中各一次），清洗流程：关闭设备电源→打开面板→取出过滤网→用清水冲洗（配合软毛刷）→使用中性清洁剂浸泡 10 分钟→清水冲净→自然晾干（不得暴晒）→装回原位→恢复供电→记录清洗日期及设备编号。

5. 不锈钢设施保养

每月轮回清洁：室内不锈钢设施（如导诊台不锈钢包边、宣传栏不锈钢边框、卫生间纸巾盒、垃圾桶外罩等）每月全

面清洁不少于两次。上保护剂：不锈钢设施表面每十五天（每月2次，15日及月末）使用专业不锈钢光亮保护剂进行上光保养。使用流程：清洁表面→用软布蘸取适量保护剂→顺纹理方向均匀涂抹→待干后用干净软布抛光至光亮，无残留条纹。

重点部位高频维护：大厅人流密集区域的不锈钢设施（如大厅立柱包边、咨询台）及步行梯不锈钢栏杆每五天清洁一次，确保表面光亮、无污迹、锈迹、指纹残留。

6. 门窗清洁

每月对所有责任区域内的门（含门框、门面、把手、闭门器）和窗（含窗框、窗台、窗槽）进行一次全面清洁。门面使用中性清洁剂配合拧干抹布擦拭，门框顶部及门套使用伸缩杆抹布除尘；窗台须清除杂物和灰尘，窗槽使用小毛刷清理积灰后用微湿抹布擦拭。

7. 天面、露台排水口清理

每月对院内各楼栋天面、露台、雨棚的排水口进行全面检查和清理，清除排水口格栅上及内部管道入口处的落叶、淤泥、砂石、杂物，确保排水畅通。清理后须向排水口注入清水测试排水状况，发现排水不畅须及时疏通或报告。记录清理日期、楼栋名称及清理情况。

8. 特殊科室玻璃窗清洁（每季度）

每季度（3月、6月、9月、12月）对化验室、收费处、药房等窗口科室墙面上的玻璃窗进行一次专业清洁，须使用

玻璃刮配合玻璃清洁剂，清洁时不得影响正常诊疗及窗口收费服务（建议安排在非高峰时段或使用双面磁性擦窗器从内部操作）。清洁后须无条纹、无水渍、无污迹。

四、消杀工作

1. 常规消杀作业

每月对全院内外环境进行不少于 4 次（每周至少 1 次）的统一消杀。消杀范围涵盖：室内公共区域（含走廊、楼梯间、卫生间、候诊区、病房公共区域、垃圾暂存间）、地下室、地下停车场、室外绿化带、下水道（含雨水井、污水井窨井、排水沟）、垃圾暂存点周边、污水处理站周边等。

消杀药剂选择：灭蚊蝇使用拟除虫菊酯类（如高效氯氟氰菊酯）或有机磷类（如倍硫磷）药剂；灭蟑螂使用氟虫腈或吡虫啉类胶饵（布放于墙角、柜底、设备缝隙等隐蔽处）；灭蚊幼虫使用苏云金杆菌或双硫磷颗粒剂投放于积水容器。

消杀作业须在晚间或患者稀少时段进行，作业前须公告并确保食品、饮用水、患者餐具覆盖保护，作业时穿戴防护用品，作业后及时通风换气。

每次消杀须详细记录消杀时间、区域、使用药物名称及浓度（配比）、用药量、作业人员签名，并对消杀前后效果（如蚊蝇密度变化）拍照留存，每月汇总形成消杀工作表、记录表和相片，于次月 5 日前上交采购人办公室备案备查。

2. 环境清理与孳生地治理

定期（每月至少 1 次）全面清理院内环境，清除各类积存垃圾和堆放的杂物（如废弃家具、包装箱等），清理疏通排水沟、雨水井，翻盆倒罐清除积水容器（如花盆托盘、废弃轮胎、空罐等），从源头消除蚊虫孳生条件。发现鼠洞须及时用碎砖石和水泥封堵；发现鼠迹（鼠粪、鼠咬痕、鼠道）须沿墙根投放灭鼠毒饵或粘鼠板，并记录投放点位及数量。

3. 集中灭鼠行动

每年开展集中灭鼠行动不少于 6 次（单月或双月进行，根据鼠密度监测动态调整）。在院内建筑物外围沿墙根每 10-15 米设置一个灭鼠毒饵站（有盖、固定、带警示标识），室内重点区域（如食堂、仓库、垃圾站、地下室、设备管井）布放粘鼠板或捕鼠夹。

加强垃圾暂存场、食堂后厨、污水处理站周边等鼠类易孳生区域的“除四害”及灭鼠力度，毒饵站须定期检查补充药饵，发现死鼠须及时拾捡，装入密封袋后进行无害化处理（焚烧或深埋），并登记死鼠发现时间、地点、数量及处理方式。每次集中灭鼠行动须在 5 个工作日内完成，并将效果评估报告提交采购人。

4. 达标要求

除“四害”各项检查考核指标（如鼠密度、蚊密度、蝇密度、蟑螂密度）须符合国家卫生城市标准和卫健部门的相关考核要求。年度内如有市级以上（含市级）创卫检查、病

媒生物防制考核，须确保达标通过。因中标人消杀不力导致考核不达标的，由此产生的整改费用及责任由中标人承担。

5. 季度报告

每季度（季度结束后 10 日内）向采购人提交消杀和“除四害”的完整报告，内容包括：本季度虫害控制工作小结、控制区虫害密度监测结果（附原始监测数据）、各类药物使用消耗统计、存在问题分析及下季度改进计划。报告须为加盖公章的书面文件原件。

6. 药物管理

建立消杀药物出入库专账，详细记录：药物名称、剂型、有效成分含量、进货日期、有效期、入库数量、领用日期、领用量、使用区域、结存量、领用人签名。药物须存放于专用带锁药品柜内，远离食品、水源，并由专人负责管理。

五、绿化管理

1. 日常养护

负责全院花木、草坪、绿篱、盆景等绿化植物的日常养护管理。

修剪：草坪高度保持在 5-8 厘米，每月修剪 1-2 次；绿篱及造型植物每季度修剪整形不少于 1 次，保持轮廓清晰、线条流畅；乔木下垂枝、枯枝（8 米以下含 8 米）每半年清理一次，修剪后切口须平整并涂抹伤口愈合剂。

杀虫：根据病虫害发生规律及监测情况，每月至少进行一次全面病虫害巡查，发现蚜虫、红蜘蛛、介壳虫、白粉病、

叶斑病等须在 3 日内选用高效低毒低残留药剂（如吡虫啉、阿维菌素、三唑酮等）进行精准喷洒防治，药剂配比严格按产品说明执行，并做好用药记录。

施肥：草坪及地被植物每季度施复合肥（N-P-K 比例 15-15-15）一次，用量 15-20g/m²；花灌木及乔木每年春秋两季各施有机肥一次（每株环状沟施 2-5kg 腐熟有机肥或 0.5-1kg 复合肥）。

换土：盆栽植物根据生长状况每 1-2 年换盆换土一次，地栽植物根据土壤板结情况适时松土改良，每年至少对花坛、树穴松土一次。

浇水：夏季（5-10 月）每天浇水一次（避开中午高温时段，选择早晚浇水，浇水量以湿透根系分布层为度）；冬季（11-4 月）根据天气及土壤湿度按需浇喷，保持土壤适度湿润，确保花木不缺水、不枯黄、不萎蔫。

每次养护作业须登记养护日期、区域、工作内容及人员，每月汇总提交采购人备案。

2. 自然灾害防范

预报有台风（风力 8 级以上）、暴雨（红色预警）或其他自然灾害来临前，须提前 24 小时将可移动的盆栽植物转移至避风安全的室内或廊下，对高大乔木及新植树木进行支撑加固（使用杉木杆或钢管三角支撑），修剪过密枝、病弱枝以减少风阻。灾后 12 小时内须完成断枝清理、倒伏植物

扶正加固、落叶残枝清扫、盆花归位等恢复工作，尽快恢复院区绿化景观原貌。

3. 节庆及活动摆花

根据采购人要求，在春节、国庆、元旦等重大节日，以及重要会议、庆典、上级检查等活动期间，配合做好花卉布置方案、摆放及后期养护、撤场等工作。摆放的时花由采购人根据不同活动需求自行购买，中标人负责搬运、摆放、养护（包括浇水、更换萎蔫花株）及活动结束后的清理撤场。

4. 临时性杂工服务

在确保完成本职工作的前提下，根据采购人临时安排，提供搬运、清理、场地布置等杂工服务（服务范围外的工作，费用按实际发生的人工及工时另行协商结算）。

5. 楼栋天面清洁

负责全院各楼栋天面的定期清扫，清除天面积存的垃圾、落叶、枯枝及其他杂物，保持天面整洁，确保排水口畅通无堵塞。每月至少清扫一次，台风暴雨季节视情况增加频次。

（三）保洁服务标准

外区域卫生质量标准

1. 地面、阳台无杂物、无污渍、无积水，保持干爽有光泽。排水沟口无杂物堵塞，排水畅通。

2. 墙壁：无蜘蛛网、灰尘、污渍，无明显污痕。

3. 楼梯：无沙尘、杂物、污渍，有光泽，以手触摸扶手无明显尘痕。

4. 路道、停车场周边地面无垃圾、无杂物、无污渍、无积水。

5. 责任区域内公共设施（门、窗、楼梯扶手、宣传栏、标示牌）无积尘、无污迹。

6. 责任区域内无卫生死角，无蜘蛛网。

7. 垃圾箱内垃圾定时清理，垃圾桶定期清洗，保持外观洁净、无虫蚊、无异味。

8. 做好门前“三包”服务工作。

室内卫生质量标准（大厅、楼梯、内走廊等）

1. 消毒清洁地面，并保持地面整洁，无污渍、无垃圾杂物、无积水、无卫生死角。

2. 门、窗、墙壁、阳台、天花板无积尘、无蜘蛛网、无污迹。

3. 室内桌、椅、柜类、茶几等设施表面保持整齐、清洁、无积尘、无污迹。

4. 电话：干净无痕迹、灰尘，话筒定期消毒。

5. 指示牌、宣传栏、栏杆、楼梯扶手、洗手盆、台面等保持清洁、无积尘、无污迹。

6. 玻璃门、窗及不锈钢设施表面，保持干净、光亮、无积尘、无污迹。

7. 灯箱、灯具保持无积尘、无蜘蛛网、无污迹。

8. 垃圾日产日清，并及时冲洗垃圾桶，保持垃圾桶干净。

9. 消毒清洁卫生间，保持干净，地面无杂物、无积水、无异味。

卫生间的卫生质量标准

1. 及时清理垃圾桶垃圾。
2. 卫生间内保持空气清新，无臭味；地面保持无积水、无杂物，排水畅通。
3. 大、小便器无污垢、无水锈、无堵塞。

4. 墙面、天花板保持清洁、无污迹、无积尘、无蜘蛛网。

5. 玻璃镜面保持明亮，无积尘、污迹、手印或水迹。

玻璃保洁质量标准

1. 玻璃光亮、干净、无水印、无污迹。
2. 玻璃表面无积尘。
3. 玻璃铝合金框上无水迹。

不锈钢保洁质量标准

1. 不锈钢设施表面无积尘。
2. 不锈钢设施表面光亮、无锈迹、无水迹、无污迹。
3. 定期上不锈钢光亮剂。

绿化管理服务标准

1. 绿化区域花木及室内外盆栽花木无病虫害，生长旺盛。
2. 绿化区域无杂草、落叶、残枝，花木植物外形美观。
3. 做好节日及重要活动时的花木摆设工作（时花由采购人根据不同活动自行购买）

保洁绿化人员岗位

岗位	合计（人）
住院一楼科室保洁	1
住院二楼科室保洁	1
住院三楼科室保洁	1
住院四楼科室保洁	1
住院五楼科室保洁	1
住院六楼科室保洁	1
住院楼机动保洁	2
行政楼 1-6 层保洁	2
门诊楼 1-6 层保洁	2
公共及地下室保洁	1
绿化/消杀员	1
合计	14

第二项：保安、消防服务项目

（一）服务范围

保安服务板块范围：医院范围内的保安服务，大门进出口岗、消防监控室，配合采购人完成应急、突发事件（包括指令性）及国家行政动员的任务或自然灾害处置任务。

（二）管理服务内容及标准

服务内容

1. 制度建立与执行：贯彻执行采购人关于内部安全保卫工作的方针、政策和有关规定，建立健全各项保安工作制度（含门禁管理制度、巡逻制度、车辆管理制度、访客登记制度、交接班制度、突发事件报告制度等），制定《保安服务作业指导书》，对职责范围内的保安工作全面负责。各项制度须在合同签订后 15 日内报采购人审核备案。

2. 治安防范：根据国家有关法律法规，结合医院工作实际，提供 24 小时不间断标准保安服务，防范院内出现抢劫、扒窃、失窃、财物破坏及暴力伤害行为，维护正常的医疗秩序和公共治安秩序。保安力量配置须确保重点区域（急诊、门诊大厅、住院部出入口、财务窗口、药房、信息中心、档案室、氧气站）全天候受控，保护采购人财产安全及工作人员、患者、家属的人身安全。

人员资质要求：

保安人员经过严格训练，持证上岗，具备较高的业务素质。工作时身着制服，佩带胸牌和必要的警械。所有保安人员上岗前须经采购人面试确认，未经采购人同意不得擅自更换。工作时须统一着制式保安服（不同季节按规定换装），佩戴胸牌（含姓名、工号、照片）、臂章及必要的警械（对讲机、防暴棍、防暴盾牌、防暴钢叉、强光手电、防割手套等）。

交通与车辆管理：

维持医院内良好的治安及交通秩序，确保急救通道、消防通道 24 小时畅通无阻（通道内不得有任何车辆停放或障碍物堆放）。指挥进入院内的机动车辆按规定路线行驶（入口→主干道→停车场→出口单循环），引导至院方划定的停车场有序停放，车头朝向一致。对超时停放、占用急救通道、阻塞出入口的车辆须及时劝离，对拒不配合者报交警部门处理并记录。非机动车（自行车、电动自行车、三轮车）须引导至指定区域有序停放，严禁在门诊大厅入口、住院部入口、消防通道停放。每日高峰时段须安排专人在主要路口进行交通疏导。

应急响应机制：

建立健全保安值班及备勤制度，实行 24 小时在岗值班制度，每班保安员不少于 2 人（含大门岗、巡逻岗、监控岗），备勤人员不少于 2 人。接到治安事件报警后，安保应急小组须在 3 分钟内携带必要警械赶到现场，特别是在责任区域内因各种原因出现暴力破坏行为时，保安须在 1-2 分钟内到达现场先期处置。

重大突发治安事件须在 5 分钟内报告分管院领导，10 分钟内完成现场封控。

巡逻制度：

按规定路线进行巡逻（巡逻路线图须经采购人审核确认），每班巡逻不少于 3 次（白班 7:00-15:00、中班 15:00-23:00、夜班 23:00-次日 7:00 各不少于 3 次），全天保证巡逻在 9

次以上。巡逻须使用电子巡更系统，在各巡逻点设置巡更感应器（不少于 20 个点位，覆盖全院重点部位），巡逻记录须在系统内完整保存，每半月导出汇总交采购人备查。加强重点要害部位（挂号收费处、药房、信息中心、档案室、财务室、氧气站、设备层、各病区出入口）的巡逻频次，每班不少于 4 次重点巡更打卡，防止溜门撬锁事件和重大事故发生。夜班（23:00-次日 7:00）每 2 小时对全院所有楼层（含地下室、天台）进行一次全面巡查。

治安事件处置：

对影响正常办公、诊疗秩序的行为（如医托、号贩子、发传单、推销、闹访、醉酒闹事）及危害采购人治安安全的各类违法治安事件，须采取有效措施予以制止（口头劝阻→警告→强制带离），必要时向辖区派出所报告，协助将嫌疑人移送公安机关。对暴力伤医、医闹等严重治安事件，须启动应急预案，使用防暴器械进行隔离控制，同时报警并保护医护人员安全，过程中须全程开启执法记录仪。

大门岗值勤：

做好大门 24 小时值勤保卫工作，外来人员须问明来意、查验有效身份证件，填写《来访人员登记表》后放行（紧急救援车辆除外）。

每日 7:00-19:00 期间，随时清理大门两侧 50 米范围内的摊贩及违章停放车辆，保证急救车辆进出道路畅通。物资出门须查验《物资出门条》（由采购人相关科室签发），无

出门条或品名、数量不符的，一律不予放行并立即报告。积极配合采购人做好上级检查、大型活动、重要会议等接待工作的安全保卫及礼仪值勤。

自然灾害应对：

接到台风、暴雨、雷电等自然灾害预报（黄色及以上预警）后，须在 2 小时内协助院方检查防范措施落实情况：关闭门窗、加固室外设施、疏通排水系统、转移可移动设备物资。组织应急抢险队伍（不少于 5 人）待命，备好防汛沙袋、抽水泵、应急照明等抢险物资。灾害发生后 30 分钟内到达现场，全力协助院方开展排水清淤、设施抢修、人员疏散等抗灾抢险工作。

消防安全管理：

高度重视消防工作，建立消防安全责任制，项目经理为消防安全第一责任人。

每日巡查时须同步检查火灾隐患（违规用电、堵塞消防通道、防火门常开、遮挡消防设施等），发现隐患须即时排除或报告。

全院消防灭火器材（干粉灭火器、二氧化碳灭火器、消火栓）每月进行一次全面检查：灭火器压力表指针须在绿色区域，插销完好，瓶体无锈蚀，有效期不少于 6 个月；消火栓箱内水带、水枪、接口齐全完好，阀门无锈死。发现过期、失压、损坏的消防器材须在 24 小时内上报采购人并配合更换补充。所有消防工具、器材设施不得随意动用，遇有毁损

须在 1 日内报修更换。每季度至少组织一次全院防火、防盗安全大检查，重大节假日前须进行专项检查，检查结果形成书面报告交采购人。

消防技能要求：

全体保安人员须熟悉医院内部建筑布局、各楼层消防设施分布防火报警装置位置每名保安须每月进行一次灭火器实操训练，熟练掌握干粉、二氧化碳灭火器的使用方法（提拔握压操作流程，能在接到火警后 1 分钟内携带灭火器到达距火点 30 米范围内）。消火栓操作：两人一组能在 2 分钟内完成水带连接、开阀出水操作。

发现消防隐患须在 30 分钟内上报，保证消防设施处于良好状态，保证消防通道在任何时候畅通无阻（通道宽度不小于 4 米，不得有任何障碍物）。

夜间巡查：

夜班（23:00-7:00）每 2 小时巡查各楼层（共 4 次），检查应关闭的公共区域灯光（除应急照明、夜间值班照明外）、门窗（查看各科室门窗是否锁闭，发现未锁或虚掩的须检查确认安全后锁闭并记录）、空调（下班后是否及时关闭）、饮水机（水源是否关闭、电源是否切断）。

巡查发现未锁的门窗须做好记录并通知相应科室值班人员确认；发现水电浪费现象须即时处理。

重点部位防护：

加强信息中心、档案室、财务室、药库、氧气站等重要部位的巡逻，每班不少于 2 次重点巡查，切实做好防盗（门窗锁闭完好、监控无遮挡、红外报警正常）、防火（消防器材在位有效、无违禁物品存放）工作。上述重点部位的门禁系统须 24 小时启用，非授权人员严禁入内，保安巡查时须确认门禁状态正常。

文明执勤：

在维持秩序过程中，坚持以理服人、文明执勤，做到骂不还口、打不还手（遭受暴力袭击时须采取防御性保护措施并报警，不得主动还击）。对患者及家属的不理解或情绪激动，须耐心解释引导，不得与群众发生肢体冲突。

宠物管控：

严格禁止宠物（猫、狗、鸟类、爬行动物等）进入院内（导盲犬等辅助犬只经审批登记后除外）。
现携带宠物的来访者须在入口处礼貌劝阻，告知医院规定并引导至院外。

拍照管理：

禁止未经宣传部门许可的考察学习团队、商业机构或个人在我院拍照、摄像或进行商业拍摄活动。现未经许可的拍摄行为须礼貌制止并请其出示相关许可证明，无法提供许可的须劝离。

院容院貌管理：

负责对影响采购人形象的行为进行制止：包括乱贴广告、散发传单、在公共区域晾晒衣物、在墙面乱涂乱画、随地吐痰、躺卧公共座椅、衣衫不整等。发现上述行为须即时礼貌劝阻，对已张贴的广告、涂画须在发现后 1 小时内清理恢复。

信件报刊收发：

负责每日信件、报刊、快递、邮包的签收、分类、登记和分发工作。挂号信、公文等重要邮件须专册登记签收，由收件人签字确认后送达。普通报刊信件须在收到后 2 小时内分发至各科室信箱或当面送达。快递包裹须验视外包装是否完好，登记收件人信息后通知收件人领取或送达，贵重物品及文件类快递须由本人签收。

（三）工作要求

1. 着装规定

(1) 保安人员上岗执勤时，须按规定着当季统一制式保安服，佩戴胸牌（含工号、照片、岗位）、臂章、帽徽、肩章。

(2) 保安服不得与便服混穿，不同季节（夏装短袖、春秋装长袖、冬装大衣）的保安服不得混穿，换装时间按采购人统一要求执行（一般 5 月 1 日换夏装、10 月 1 日换春秋装、12 月 1 日换冬装）。

(3) 着保安服时须保持整洁挺括：不准披衣、敞怀、挽袖、卷裤腿；帽子须端正佩戴，不得歪戴、反戴；鞋须穿黑

色制式皮鞋（保持光亮）或黑色作战靴，不得穿拖鞋、凉鞋或赤脚上岗。

2. 举止和仪容规定

(1) 保安人员执勤时应做到精神饱满、姿态端正（站姿须抬头挺胸收腹、双手自然下垂或背后，不得倚墙靠柱；坐姿须端坐凳面三分之二、双手自然放于膝盖或桌面）、动作规范、举止文明。着装外出工作、执勤和出入公共场所时，不准袖手或将手插入口袋，不准搭肩、挽臂、边走边吸烟、吃东西、嬉笑打闹。严禁上班期间饮酒（含接班前 8 小时内饮酒）。

(2) 保安人员须保持仪容端庄：不准留长发（前不过眉、侧不过耳、后不过衣领）、不准剃光头、不得染发（黑色除外）；不准留大鬓角和长胡须（鬓角不过耳垂、胡须须每日剃刮，长度不超过 1 毫米）。

(3) 保安人员上岗前（提前 10 分钟到岗）须进行仪容仪表互检互查，对检查中发现的问题须在接班前纠正完毕。

(4) 对进入院内或车位的车辆及外出车辆，在保安队员 3 米之内时，必须行举手礼（左手或右手五指并拢自然伸直，中指微接帽檐右角前约 2 厘米处）。具体动作：保安员须立正→向左/右转体 90 度→面向车辆→执行车辆左直行（或右直行）通行手势→车辆驶过保安员正前方时敬礼→礼毕后恢复立正姿势。严禁不按规定敬礼或敬礼时眼神游离。

3. 语言和礼节规定

(1) 所有保安人员应具有良好的职业道德，做到文明服务、礼貌待人。与来访人员交谈时应态度和蔼、语气柔和、不卑不亢、以理服人，服务热情、主动、亲切，不得态度冷漠或敷衍了事。

(2) 在工作中使用语言要简洁准确、文明规范。接触群众时，须使用“你好、请、您、对不起、谢谢、再见”等礼貌用语。严禁使用粗暴或不文明语言（如“喂、站住、滚出去、听不懂人话吗”等），不得使用“命令”、“要求”类强硬用语及禁忌语（不得涉及性别、年龄、地域、民族等歧视性语言）。做到文明执勤、文明用语、微笑服务（与来访者目光接触时须面带微笑，语气温和）。

(3) 执勤遇见采购人领导（含院领导、中层干部）须主动立正、行举手礼并问候“×主任/×院长好”或“您好”；遇外来重要来宾须主动问好并协助引导。

（四）岗位纪律规定

严格在法律规定的范围内开展保安服务工作，不准超越职责权限（不得行使公安机关专属的执法权，不得进行搜查、拘留、罚款等行为）。严格履行岗位职责，在岗期间不准做与保安服务无关的事情（如看报纸、打瞌睡、玩手机、听音乐、闲聊、吃零食、玩游戏等）。

严禁脱岗、空岗、睡岗、迟到、早退。接班人员须提前10分钟到岗（即提前于交接时间10分钟到达，如7:00交接须6:50到岗），认真阅读交班记录、清点交接物品（对讲

机、钥匙、巡更棒、执法记录仪等），双方签字确认后方可完成交接，交班人员方可离岗（不得因接班人员未到岗而擅自离岗）。不得酒后上岗（含接班前 8 小时内饮酒），当班期间不得饮酒，不得擅离岗位、串岗聊天、从事私人事务。不得在值班室内煮食、烧水、使用大功率电器（除工作需要外）。

严格遵守采购人的各项规章制度和内部保密制度：不得泄露保安部署（如巡逻路线、布控点位、监控盲区）、不得泄露监控视频内容、不得透露院领导及医护人员行踪、不得泄露患者隐私信息。发现内部存在管理漏洞或安全隐患须按正常渠道上报，不得对外扩散。违反保密制度造成不良后果的，中标人须承担相应法律责任。

要爱护公物：妥善使用和保管警械装备（对讲机须保持电量充足、防暴器材须保持清洁完好）、通讯器材、巡逻设备、办公设施。故意损坏或丢失的须照价赔偿；非正常损耗须说明原因并记录。对讲机须保持 24 小时开机状态（含充电时），音量调至合适档位确保随时接收指令。

晚间按时巡视各楼层，发现闲杂人等（如无明确事由在病区游荡、夜间在公共区域躺卧等）要礼貌询问和清退；发现水电浪费现象（如长明灯、长流水、空调彻夜运行等）要及时处理；刮风下雨等恶劣天气要及时检查并关闭各楼层门窗；发现院内基础设施损坏（如爆管漏水、电线裸露、墙面脱落、地砖松动等），须在发现后 30 分钟内采取临时补救

措施（如设置警示带、关闭阀门等），并立即通知医院值班人员、相关科室负责人和上级主管领导。

有重要情况要妥善处置（先期控制事态、保护现场、疏散人员）并在 10 分钟内上报项目经理及采购人主管部门，跟进事态发展随时续报，不准迟报、漏报和隐瞒不报。

不得内外勾结，损害或企图损害集体利益；不得利用工作之便擅自携带院内物品出厂；不得盗窃院内物品（含患者财物、医院物资）；不得损坏院内设施和执勤用品。违反者除追究法律责任外，中标人须立即予以解聘并承担相应赔偿责任。

（五）每日安全事项巡逻内容

1. 消防系统检查与车场秩序

（1）灭火器位置挂放是否移动（须放置于指定位置，不得挪作他用、不得被杂物遮挡），压力表指针是否处于绿色区域（绿色为正常、黄色为超压需关注、红色为失效须立即更换），保险销及铅封是否完好，瓶体及喷射软管有无老化、龟裂、锈蚀。

（2）消防栓箱门是否正常开启（无卡阻），箱内水带、水枪、消防软管卷盘是否齐全完好，水带接口是否连接紧密无脱落，消火栓阀门手轮是否转动灵活，有无明显锈蚀，消防泵启动按钮是否正常，报警反馈灯是否亮起。

（3）明火管制稽核：院内施工区域是否有动火审批手续和监护人，食堂用火用气是否规范，室外是否有人焚烧垃圾、

树叶，各楼层是否有违规使用明火（吸烟、点蚊香、使用电炉等）。

(4) 消防通道、疏散通道是否畅通无阻（通道内不得停放车辆、堆放杂物，净宽不得小于 4 米，净高不得小于 4 米），疏散方向标志、安全出口标志、应急照明灯是否正常工作（按测试按钮确认灯光亮度充足，无闪烁或熄灭），防火门是否处于常闭状态（防火门不得用物品顶住保持开启，闭门器须完好有效），防火卷帘下方是否堆放物品影响下降。

(5) 停车场车辆出入的防碰刮：引导车辆时须站在安全位置（车辆侧前方 1.5 米以外），避免站在车辆正前方或正后方，注意车辆后视镜、车尾、车顶行李架等突出部位，指挥倒车时须保持与车身不小于 1 米的安全距离，防止车辆碰撞或刮擦。车辆停稳后方可示意驾驶员熄火拉手刹。

(6) 每天下班时段（17:30-18:30）及夜间最后一次巡查（约 23:00-24:00），须检查各楼层公共区域门窗是否锁闭、水电是否关闭（包含办公室门锁、卫生间水龙头、公共走道照明、空调开关等），对未锁闭或未关闭的情况须即时处理并记录。发现科室门窗未锁但室内无人时，须锁闭该办公室门（使用备用钥匙经值班领导授权），并在门缝处张贴温馨提示告知科室负责人，同时做好巡查登记（记录发现时间、地点、处理方式）。

2. 火警事故

(1) 发现火灾（或接到火灾报警信号）须在 1 分钟内携带灭火器赶到失火现场查看确认，同时注意兼顾周围人员安全撤离。确认为真实火警后，立即启动火灾应急处置程序：第一时间向 119 报警（说明火灾地点、燃烧物质、火势大小、有无被困人员、报警人姓名及联系电话），同时通知医院总值班和院领导，向消防控制室通报情况。其余保安仍然坚守各自岗位（大门岗须确保消防车辆通道畅通，监控岗须持续观察火势及人员疏散情况）。

(2) 若发生初期火苗（起火点面积小于 1 平方米、火焰高度低于 0.5 米），应立即使用就近灭火器进行扑救，操作流程：提（提起灭火器）、拔（拔掉保险销）、握（握住喷管前端对准火焰根部）、压（压下压把扫射推进），直至火焰完全熄灭。使用消火栓时须两人配合（一人接水带阀门、一人持水枪喷射），须先确认电源已切断方可使用消火栓水进行灭火（电气火灾严禁用水扑救）。

(3) 若已使用灭火器仍然无法将火势扑灭（火势蔓延超过 3 分钟仍未得到有效控制），应立即：

① 火速拨打 119 火警电话报警（不得迟于发现火灾后 3 分钟），并集合医院义务消防队或请求周边单位支援。

② 同时通过消防广播或逐层通知方式组织院内人员集合（按应急预案划分的编组）参与火灾初期扑救，发挥消防编组功能。

③ 指挥员工、患者及家属按疏散预案向安全地区疏散（引导人员用湿毛巾捂住口鼻、弯腰低姿沿疏散指示方向撤离，优先疏散着火层及上层人员）。

④ 保持高度警戒，加强出入口控制，严防不法分子趁火打劫窃取院内财物。

⑤ 通知辖区派出所协助交通管制及外围警戒事宜（确保消防车、救护车进出通道畅通）。

⑥ 火势熄灭后应清查人员伤亡及物品损害情况（拍照登记受损物资清单），并保持完整现场，以供警方或消防部门火灾调查处理。

⑦ 注意在警方及消防部门处理过程中，不得擅自清理或破坏现场，以免影响保险公司认定理赔。

⑧ 若于夜班（非正常工作时间）发生火警，值班保安须立即用灭火器扑救，若无法扑灭须立即报警 119 并通知医院总值班，同时进行人员疏散引导。

3. 不良分子前来滋事处理

(1) 最大限度的保护采购人公共财产和利益不受损害（优先保护人员生命安全，其次保护重要设备物资）。

(2) 立即关闭大门和所有出入口，阻止不良分子及其同伙进入医院内部区域寻衅滋事。应急处置小组须在 3 分钟内携带防暴器械赶到现场形成隔离屏障。

(3) 立即通知项目经理及采购人保卫部门，召集备勤保安人员前来支援处理，同时拨打 110 报警。

(4) 在确保自身安全的前提下，尽量认清来人容貌特征（身高、体型、脸型、发型、肤色）、特殊标记（纹身、疤痕）、人数、有无携带器械（枪支、刀具、棍棒等）、使用的交通工具种类及车牌号码、滋事原因等，作为公安机关侦查处理的依据。

(5) 将状况实时报告院部并随时保持联络（使用对讲机或手机），若在下班以后发生，应立即通知辖区派出所并电话联络医院总值班及项目经理。

4. 打劫被盗事件

(1) 发现可疑人物（在挂号收费处、药房、财务室、停车场等区域长时间逗留、窥探、行为鬼祟者），应立即与值班班长或巡逻队员联系，由一人负责监视跟踪（保持安全距离5-10米），同时报告值班队长（不得单独上前询问以免打草惊蛇，防止嫌疑人采取极端行为）。

(2) 发现院内物资被盗（如患者财物、办公设备、医疗物资、车辆等），须立即按动就近报警装置和警铃，第一时间与保卫部门联系并报告院总值班，同时拨打110报警（须在发现后2分钟内完成，说明案发时间、地点、被盗物品特征）。

(3) 在警方到达前保护现场：用警戒带或隔离墩封闭案发区域出入口，禁止无关人员进入，不得移动、触摸、踩踏现场任何物品（含遗留物、可疑指纹、脚印等），对现场周边进行巡视观察，留意可疑人员及车辆出没情况，待警方到达

后配合调查取证。同时调取案发时段监控录像保存备查（不得擅自剪辑或删除）。

5. 意外事故

(1) 院内职工或患者家属之间发生纠纷、争吵或肢体冲突时，值班人员须在 2 分钟内赶到现场进行制止和劝导，分开双方人群，避免事态扩大升级。劝导方式：将双方引导至不同房间或区域进行安抚，耐心倾听诉求，化解矛盾。

(2) 事故导致人员受伤的（无论伤情轻重），须立即拨打 120 急救电话或通知急诊科（院内发生）进行救治，同时做好事故现场记录（手机拍照、当事人信息登记、目击证人记录等），防止伤情加重或二次伤害。

(3) 事故发生后须在 10 分钟内将情况书面或口头报告项目经理及采购人主管部门，保留现场监控录像备查。

（六）消防控制室管理

消防控制室工作人员应严格遵守消防控制室的各项安全操作规程和各项消防安全管理制度，包括《消防控制室值班制度》、《火灾报警处置流程》、《消防设施故障报修流程》等，上述制度须悬挂上墙。消防控制室应当实行每日 24 小时专人值班制度，确保及时发现并准确处置火灾和故障报警。值班分为三班：白班（7:00-15:00）、中班（15:00-23:00）、夜班（23:00-次日 7:00），各班组须按时到岗，不得间断。每班值班人数不少于 2 人（一名为主班负责设备操作和报警处置，一名为副班负责记录和联络协助）。必须配备一名消

防控制室组长（从持有中级以上消防设施操作员证人员中选任），全权负责当班消防控制室管理、人员调配和应急处置指挥。消防控制室自动消防系统的值班操作人员，必须取得中级及以上建（构）筑物消防员证或消防设施操作员证（国家职业资格四级及以上），持证上岗。根据国家政策要求配备足额持证人员（每班不少于1名持中级证人员）。证书复印件须在采购人处备案，人员变更须提前10个工作日书面通知采购人并提交新上岗人员的证书，未经采购人同意不得擅自更换，新到岗人员须经采购人面试确认资质和能力后方可上岗。消防控制室工作人员应按时上岗（提前5分钟到岗换装），并做好交接班工作（交接内容包括：当班设备运行状态、报警及故障处置情况、未完成事项及待跟进问题、工具物品清单清点）。接班人员未到岗前交班人员不得擅自离岗（最多延长值班不超过30分钟，30分钟后人未到须报告组长协调）。消防控制室工作人员应按时上岗，并坚守岗位，尽职尽责，不得脱岗、替岗（不得找无关人员顶替）、睡岗（值班期间不得卧躺、闭眼超过1分钟即视为睡岗），严禁值班前8小时内饮酒或在值班时进行娱乐活动（看电视、打牌、玩手机游戏、听音乐外放等）。因确有特殊情况不能到岗的，应提前8小时向采购人保卫部门主管领导请假，经批准后，由同等职务、同等资质的人员代替值班。应在消防控制室的入口处设置明显的“消防控制室-闲人免进”标志（尺寸不小于40cm×15cm，红底白字）；消防控制室应设置火灾

事故应急照明（照度不低于正常照明水平）、ABC 干粉灭火器（不少于 2 具，4kg/具）等消防器材，并配备相应的通讯联络工具（对讲机不少于 2 部、固定电话 1 部，须保持畅通）。消防控制室工作人员要爱护消防控制室的设施（火灾报警控制器、联动控制器、CRT 图形显示装置、消防电话主机、应急广播设备等），保持控制室内的卫生（每天交班前须整理台面、清扫地面、擦拭设备表面灰尘）。不得在控制室内进食（禁止吃零食、正餐，可在休息区域快速用餐后返回）或存放有异味的物品。

严禁无关人员进入消防控制室（含本院非安保岗位人员、施工人员、参观人员等），随意触动设备（不得私自操作主机、屏蔽点位、修改参数等）。公安、消防部门检查时须核实证件后方可准入并陪同。

消防控制室内严禁存放易燃易爆危险物品（如酒精、汽油、稀释剂等）和堆放与设备运行无关的物品或杂物（如施工材料、废旧桌椅、快递包裹等），严禁与消防控制室无关的电气线路和管道穿过（如临时接线、私拉电线等）。

消防控制室设置以下几种记录本，以记录有关值班情况：《消防控制室值班记录》（含当班设备运行状态、有无报警及处置结果、故障信息及处理情况）、《建筑消防设施故障处理记录》（含故障部位、发现时间、报修时间、修复时间、维修结果、维保人员签字）等，做好真实、完整、规范记录，

相关资料配备齐全（含交接班记录本、来访人员登记本、设备运行日志本等），各类记录须保存不少于2年备查。

消防控制室交接班时，带班组长和前后两班人员均应在场，在认真填写完值班交接班记录（书面记录一式两份，交班人、接班人签字确认各存一份），确认现场物品无损坏、丢失并在值班交接班记录上签字后，交班者方可离开。记录须由值班当事人亲笔签名，不得代签。

保安、消防人员岗位定编情况

岗位	合计（人）
项目经理	1
消防监控员	4
保安员	4
合计（人）	9

第三项：水电服务项目

服务范围

负责全中心供电、供水、电梯、污水处理及其他排污设备、空调及排送风设备以及其他一般机电设备的日常运行管理。

岗位定编

配置服务人员1名。

工作要求

设备日常维修、大修费用说明

（1）日常维修费用

日常维修的低值易耗品、材料、配件等，由中标人向采购人办理领用手续，固定资产的领用报废执行采购人的规定。

（2）设备大修、项修、年检费用由采购人自行委托第三方专业公司实施，但中标人应给予配合。

（3）维修工具、机械、仪器由采购人提供。

整体管理服务标准

（1）制度执行与档案管理

严格执行《电力安全工作规程》、《特种设备安全法》、《医疗机构水污染物排放标准》（GB18466）等国家相关法律法规及采购人各项内部规章制度，按设备操作规程和应急预案规范操作，杜绝违章作业。每台主要设备须建立"一机一档"资料档案，档案须包含设备铭牌信息、安装日期、技术参数、使用说明书、合格证、维修保养记录、故障处理记录、零部件更换记录、检定校准证书等，按设备类别分类编号存放，重要设备档案须制作电子版备份。工具、仪器、仪表须建立台账，载明名称、型号、编号、购置日期、检定周期、存放位置，每月盘点一次并报采购人备案，遗失或非正常损坏照价赔偿。

（2）较大故障报告程序

设备出现较大故障（导致设备停机超过2小时、影响全院供电/供水/电梯运行、造成经济损失或安全隐患）的，中

标人须在故障发生后 30 分钟内电话报告采购人后勤管理部门和医院总值班，2 小时内组织双方人员到现场共同分析情况，分清责任（因操作不当导致的故障由中标人承担责任，因设备自然老化或设计缺陷导致的由采购人负责），采取有效措施抢修或过渡处置。重大故障（导致全院停电/停水/停梯超过 1 小时、涉及配电变压器/发电机/空调主机等核心设备损坏）须在 24 小时内出具书面分析报告提交采购人，报告须包含故障经过、原因分析、责任认定、抢修过程、预防与整改措施等内容。

（3）持证上岗与作业安全

作业人员须同时持有有效的特种作业操作证（高压电工作业）及特种作业操作证（低压电工作业），证书复印件须在采购人处备案，证书到期前 3 个月须完成复审换证。进行高低压配电设备操作、检修保养及一般机电维修时，须穿戴绝缘鞋、绝缘手套、安全帽等防护用品，使用验电器及万用表等仪器。涉及倒闸操作时，须严格执行操作票制度，至少两人在场，一人操作、一人监护。

（4）设备运行与节能管理

确保设备正常运转，保证水、电、空调等正常供应，不得无故中断。供电中断全年累计不超过 24 小时、单次不超过 4 小时，供水中断全年累计不超过 12 小时、单次不超过 2 小时，计划性停水停电须提前 24 小时通知采购人。根据季节变换、天气阴晴和就诊人流变化合理控制设备及照明运行

时间。空调系统方面，夏季室内温度高于 26℃ 时开启制冷且设定温度不低于 26℃，冬季室内温度低于 16℃ 时开启制热且设定温度不高于 20℃，春秋季以自然通风为主。照明系统方面，公共区域按季节调整开关时间，参照当地日出日落时间，阴雨天气提前 15 至 30 分钟开灯、延后 15 至 30 分钟关灯，无人时段仅保留应急照明。电梯在门诊高峰时段全部投入运行，夜间保留 1 台运行。每月编制水电用量统计报表，与上月及去年同期进行对比分析，发现用量偏差超过正负百分之十五的异常波动须在 3 日内查明原因并整改。

（5）巡查计划与定期检查

每日至少一次对高低压配电房（变压器温度、仪表读数、有无异响异味）、水泵房（运行压力、电流、有无渗漏）、污水处理站（水位、设备运行状态）、各楼层配电间及管井（开关状态、有无渗漏）等进行巡查，每次巡查须填写巡查记录表。每半月对配电柜内接线端子进行红外测温，并对备用发电机进行空载试机不少于 15 分钟，记录运行参数。每月对备用发电机进行带载测试，负荷不低于额定功率的百分之三十且运行不少于 30 分钟，同时对污水处理站设备进行全面保养（含清洁、润滑、紧固、调整），并对管道阀门进行开关动作测试防止锈死。每季度对高低压配电设备进行预防性维护，含设备清洁、母线连接螺栓紧固（按扭矩要求紧固并标记紧固位置）、开关机构保养、保护定值核对等，并对生活水箱进行全面清洗消毒及水质检测，水质检测报告须

在清洗后 5 个工作日内提交采购人。发现问题须在 2 小时内处理解决，无法自行解决的须在 30 分钟内报采购人管理部门。

（6）记录与报告

每日须记录主要设备运行日志，含电压、电流、温度、压力等运行参数，月底归档。每次巡查及维修后须填写相应记录表并签名确认，维修记录还须报修人签字确认。每月 5 日前向采购人提交上月月度运行报告，含运行状况分析、故障统计、能耗分析、存在问题及下月工作计划，并附原始巡查及维修记录备查。每年 12 月 20 日前提交年度设备运行评估报告，含各类设备运行状态评估、故障率统计、能耗水平评价以及下一年度维保及更新改造建议，为采购人决策提供依据。

第四项：陪护服务项目

陪护服务范围

住院病区患者生活护理、情况观察、安全措施，患者秩序维持、开膳、喂药喂食、洗漱、接送检查治疗出入院等服务。

工作内容及要求

1. 上班提前 10 分钟到达病房，清点病人人数，与护士一起做好床头交接班，加强巡视，保持病区卫生、环境安全。

2. 每日清点病房物品，每周至少安排一次换洗各病房被套、床单、枕套等被褥。检查每张床铺，排查所有不安全因

素，床上多余衣物督促患者整理存放衣物间，床上平整无碎屑，被子干净整齐，统一摆放，保持病房干净通风。

3. 每班至少巡视病区 4 次，注意观察隔离于单间及角落的病人，禁止病人大声喧哗，严防不良事件发生。查房内容包括：观察患者面容、呼吸、睡眠、活动等情况，充分评估病人是否存在有不安全因素，发现问题立即报告当班医生、护士，及时解决。对毁物、暴躁、冲动打人等患者加强隔离管理，必要时可进行保护性约束进行控制。

4. 每周进行一次全院病房安全排查工作，及时发现存在的安全隐患，杜绝不良事件发生。

5. 护工应协助医护人员开展护理工作，提高护理质量；对于一些特殊病人需带出应请示主管医生或责任护士，注意安全，防止病人逃跑、冲动、伤人、毁物等意外事件发生。

6. 下放病人到活动区时应有一人在前方检查各个出口的铁门是否关好，上下放时清点好人数，如有行动不便或病情特殊的病人不宜走动时，可留在病区内，加强巡视。

7. 患者在活动区时，区内必须有护工与医护人员巡视，重点观察角落的病人，如有病情变化时，及时报告医生或护士。负责管理全病区的治安情况及发放水果、饼和活动娱乐用品，防止扰乱现象发生。

8. 协助食堂开餐，组织患者自觉排队领取饭盒，加强巡视，防止个别病人狼吐虎咽，卡喉，做好分发汤水及加饭需求，对拒绝进食的病人，先进行劝导，必要时强制性辅助进食。

进食结束后，把不能自主进食病人的碗筷及时收回，清扫病区落下的饭菜、骨头等垃圾。

9. 在发药期间，指导病人主动排队服药，在旁监督患者服药情况，保证每位患者服下后张开嘴巴检查是否已服下，防止藏药、吐药等情况发生，如有拒绝服药者，进行劝导或强制性服药。

10. 服药结束后，护士协助护工放病人回病房，做到前中后都有人陪同看管，清点好人数，出入关好病房门。

11. 监督病人换洗及协助病人脱衣物，对于行动不便或病情特殊的患者协助洗澡。洗澡结束后，清点人数，保持卫生间通风整洁。

14. 有新入院病人时，应协助护士完成护理工作及安检、生活用品的发放工作。准备好患者所需生活用品，并记录于《病人领用日用品登记表》中，重点观察患者的病情变化，如有异常及时告知医生及护士。

15. 接待家属探视，按探视制度管理好探视时纪律，防止病人进食过量引起腹胀或消化不良等，防止病人在探视过程中出现冲动、伤人、毁物或逃跑等不良事件发生。探视结束后，把家属带来的食品或衣物分类标上名字放于物品收纳箱内，患者进入病房时再次进行安检，排查存在安全隐患。无探视接待时，管理患者较集中的区域，关注全病区动态，有异常情况发生时立即干预解决。

16. 保证每层病区有 2 名护工看护，发现异常情况及时处理。

17. 晚上按时熄灯休息，夜班开门巡视病房时，注意周围安全，让病人在视线范围内活动，防止出现意外。

18. 协助护士做好护送患者进行辅助检查或转院工作。

19. 按时完成本班本职工作，严禁出现串岗、旷工、早退等现象发生，与下一班做好交接工作。

20. 认真执行医院各项规章制度，严格遵守不迟到、不早退、不旷工、不脱岗和串岗。上岗要穿工作服，佩戴工作牌，着装整齐、干净。严禁在办公室玩手机、抽烟。保持正常的护患关系，不吃请、不收礼，对待患者态度和蔼，严禁打骂患者。认真执行科护士长及护理的工作安排。

陪护员人员岗位定编情况

岗位	合计（人）
住院楼一楼科室陪护员	6
住院楼二楼科室陪护员	6
住院楼三楼科室陪护员	6
住院楼四楼科室陪护员	6
住院楼五楼科室陪护员	6
住院楼六楼科室陪护员	6
机动陪护员	2
合计	38

四、监管考核办法

为加强物业管理服务工作的监督与管理，规范物业管理服务行为，提高服务质量，为医患提供优质管理服务，采购人将定期对中标供应商整体工作进行考核，具体考核要求如下：

服务评分表（包 1）
（评分每月份一次）

序号	类别	内容	得分	备注
1	安全保卫（30分）	安全隐患排查		
		安全防范措施		
		安全管理效果		
		整体服务态度		
		车辆管理		
2	环境卫生（30分）	清洁质量		
		服务态度		
		除四害消杀		
3	机电维修（20分）	维修服务态度		
		维修服务质量		
		维修服务效率		
4	物业管理（20分）	巡查情况		
		外来人员控制		

		响应情况		
		服务态度		
合计				
说明：满分为 100 分， 90 分及以上为满意；80 分—89 分为基本满意；低于 80 分均为不满意。				
验收单位（盖章）			验收人（签字）：	

服务评分表（包 2）
（评分每月份一次）

序号	类别	内容	得分	备注
1	护工陪护（100 分）	隐患排查		
		防范措施		
		服务效果		
		整体服务态度		
合计				
说明：满分为 100 分， 90 分及以上为满意；80 分—89 分为基本满意；低于 80 分均为不满意。				
验收单位（盖章）			验收人（签字）：	

2. 实质性响应条款

★（1）承诺中标后所上岗的保安员必须是经公安机关备案的公司人员并取得相应保安员证。（提供承诺函，格式自拟）

承诺中标后所上岗的消防相关人员（负责值守消防控制室、

检测维保方向、应急处置与培训等）持有建（构）筑物消防员证（或消防设施操作员证中级或以上证书）（提供承诺函，格式自拟）。

★（2）服务人员薪金要求：中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的，除非有法律依据认定为采购人存在过错的，否则一切责任及费用均由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。（提供承诺函，格式自拟）

★（3）员工的工资应不低于潮州市 2025 年度最低工资标准。（提供承诺函，格式自拟）

★（4）全部服务人员应严格按国家有关法律、法规要求的标准、基数和比例交纳养老保险、医疗保险、失业保险、工伤、生育险和住房公积金等福利。（提供承诺函，格式自拟）

★（5）全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行（每周工作时间不超 40 小时），因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资。（提供承诺函，格式自拟）

★（6）全部服务人员劳动合同的执行严格按《中华人民共和国劳动法》之标准。（提供承诺函，格式自拟）

★（7）投标中标人需要购买员工的意外保险。（提供承诺函，格式自拟）

三、投标人的资格要求

(1) 投标文件规范装订成册，所列投标人名称与公章名称一致（工商行政管理机构核准的除外）。

(2) 投标文件中提供有签名并加盖公章的法定代表人证明书原件、委托代理人签署的有法定代表人授权书原件。

(3) 投标文件中提供当前状态的天眼查或企查查等查找结果的相关页截图加盖公章证明：投标人参加此次投标活动前三年内，在经营活动中没有违法记录。

(4) 投标文件中提供相关查找结果关键页截图加盖公章证明：没有被列入“信用中国”网站 (www.creditchina.gov.cn) “失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单、没有处于中国政府采购网 (www.ccgp.gov.cn) “政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。

(5) 满足①、②任意一项，即为符合：①投标文件中提供当前状态的天眼查或企查查等查找结果的相关页截图加盖公章证明：投标人注册资金有实缴。②投标文件中提供近三个月的任意一个的参保记录加盖公章证明：投标人员工社保缴纳人数不为零。

(6) 投标文件不存在有关情况：投标人单位负责人为同一人、存在直接控股、管理关系的不同投标人，同时参加本招标项目投标活动。

四、付款条款及报价要求

1. 服务费按月支付。中标单位每月 5 号前开具上月同等

金额合法有效的增值税专用发票及其它结算资料，招标单位在收齐中标单位结算资料后的 15 个工作日内（如遇节假日则顺延）办理当月服务费支付手续，以转帐方式支付。如中标单位逾期提供等额合法有效的发票，招标单位有权暂缓付款且不视为违约，中标单位不得以此为由停止工作。

重要提示 1：招标单位原则上只接受税点为 6% 的增值税专用发票，中标单位如果无法开具 6% 的增值税专用发票，双方同意用 6% 的税率从含税的合同金额中剔税，经招标单位确认后以剔税后的不含税价格作为开具增值税专用发票不含税的金额。

重要提示 2：中标单位应按合同约定的时间提供上述发票，如因中标单位原因未提供上述发票，导致招标单位延期付款的，招标单位无须承担逾期付款的责任。

2. 报价要求：包 1 投标不含税价不得超过 2,841,509.43 元；包 2 投标不含税价不得超过 2,841,283.02 元；报价包含人员薪酬、社保、福利、耗材、管理费、保险、税金等全部费用。

3. 报价格式

包 1 饶平县精神卫生中心（饶平县第三人民医院）后勤社会化服务项目综合服务					
岗位名称	数量	单价（元）	月费用（元）	总费用（元）	备注
项目经理	1				
工程人员	1				
安保部长	1				
安保人员（含消防监控值守）	8				
保洁绿化部长	1				
保洁绿化一线人员	13				
四害消杀					每月 4 次
化粪池清理					一年 2 车
日常办公物资					
保洁、绿化耗材					含空调滤网清洗
合计（含税）					
其中税金部分（税点 6%）					注明票面税率
不含税总价					
服务期限：24 个月					

包 2 饶平县精神卫生中心（饶平县第三人民医院）后勤社会化服务项目陪护服务					
岗位名称	数量	单价（元）	月费用（元）	总费用（元）	备注
陪护主管	1				
陪护人员	37				
合计（含税）					
其中税金部分（税点 6%）					注明票面税率
不含税总价					
服务期限：24 个月					

五、评分标准

评分总值最高为 100 分，评分分值（权重）分配如下：

价格服务评分表（40 分）

评分项目	综合服务部分	价格部分
评分分项	60	40

综合评分法中的价格分统一采用低价优先法计算，即满足招标文件要求（通过资格性、符合性审查）且投标不含价最低的有效投标报价为评标基准价，其价格分为满分。

其他投标人的价格分统一按照下列公式计算：

投标报价得分 = (评标基准价 / 投标报价) × 价格权值 × 100

包 1 综合服务评分表（60 分）

序号	评审项目	单项分值	评分范围
1	资质证书	15	获得 ISO 质量管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分； 获得 ISO 环境管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分； 获得职业健康安全管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分。 以上证书必须的有效期内。
2	服务业绩	10	投标人自 2021 年 1 月 1 日至投标截止时间前（以合同签订时间为准）正在进行或已完成的物业管理项目（服务内容至少包括保安（安保）、清洁、绿化以上 3 项其中任意 2 项）合同，每个合同 2 分，满 10 分。注：①同一合同仅计取一次。②投标文件中提供上述合同扫描件加盖投标人公章，未按要求提供的不得分。③若合同不能体现相关内容的，需要提供业主出具的证明文件，未按要求提供的不得分。
3	物业管理整体策划方案	20	1. 对投标人提供的物业管理服务方案进行评分：（1）方案完全满足或优于采购需求。具体表现为：对医院物业管理服务需求理解透彻，响应全面；对门诊、病房、手术室、公共区域等不同功能区域的物业管理特点及服务保障要求有深刻剖析；对服务重点、难点、要点（如设施设备运维管理、安保与交通组织、环境秩序维护、突发事件应急处置、院感防控配合等）有针对性策略；提出的工作标准、流程、内容、方式专业、具体、可行，且具有创新性或明显优化；能有效保障本项目实施，有利于实现服务效果。得 16-20 分。（2）方案较好满足采购需求。具体表现为：对医院物业管理服务需求理解较为准确，响应了主要方面；能识别部分重点区域管理难点，但分析不够深入；提出的各项措施较为完整、合理，具备一定的可行性，但缺乏亮点；能较好保障本项目服务实施，基本满足服务效果。得 8-15 分。（3）方案基本满足采购需求，但存在不足。具体表现为：对医院物业管理需求理解一般，仅响应了部分主要内容；重点难点分析较为笼统，针对性不强；措施基本完整但关键细节缺失（如缺少设施设备管理、应急处置、院感配合等核心环节），或与医院具体需求结合不够紧密；部分内容存在逻辑不够清晰、可操作性不强的问题；仅能勉强保障基本服务实施。得 1-7 分。（4）未提供方案的，得 0 分。

4	应急管理 处理预案 和响应	15	评标委员会根据投标人提供的突发事件预防、应变和处置措施及安全保障服务方案进行综合评审：（1）方案完全满足且优于采购需求。具体表现为：对医院各类突发事件的风险识别全面、准确，涵盖群体性医患冲突、暴力伤医、火灾、停电停水停气、电梯困人、危化品泄漏、传染病疫情暴发、防汛防台、食物中毒等场景；对各类突发事件的预防措施、应急响应流程、处置措施层次清晰、针对性强；安全保障服务方案体系完整，人员配置、物资储备、联动机制（与公安、消防、卫健等部门）明确具体；提出的方案专业、可行，且具有创新性或明显优化；能有效保障本项目在突发事件下的安全运转。得 11-15 分。（2）方案完全满足采购需求。具体表现为：对医院主要突发事件类型有较好的识别和分析；预防、应变和处置措施基本完整，响应流程合理；安全保障服务方案内容齐全，具备可行性；能保障本项目在突发事件下的基本安全运转，满足采购需求。得 6-10 分。（3）方案不能完全满足采购需求。具体表现为：突发事件类型识别不全，遗漏医院关键风险场景（如缺少暴力伤医处置、火灾疏散、传染病防控配合等核心内容）；预防或处置措施流于形式，缺乏针对性和可操作性；安全保障服务方案关键内容缺失，人员、物资、联动机制等要素不完整；存在逻辑错误或前后矛盾；难以有效应对突发事件。得 1-5 分。（4）未提供方案的，得 0 分。
合 计		60	

包 2 陪护服务评分表（60 分）

序号	评审项目	单项 分值	评分范围
1	资质证书	15	获得 ISO 质量管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分； 获得 ISO 环境管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分； 获得职业健康安全管理体系认证：有则得 5 分，无则得 0 分。 以上证书必须的有效期内。
2	服务业绩	10	投标人自 2021 年 1 月 1 日至投标截止时间前（以合同签订时间为准）正在进行或已完成的服务项目合同，每个合同 2 分，满 10 分。注：①同一合同仅计取一次。②投标文件中提供上述合同扫描件加盖投标人公章，未按要求提供的不得分。③若合同不能体现相关内容的，需要提供业主出具的证明文件，未按要求提供的不得分。

3	陪护人员配置及能力要求	20	【优】拟投入陪护主管、陪护人员配置齐全，人员数量满足本项目 38 人配置；人员具备精神科病区陪护从业经验，人员培训体系完整，包含精神科风险识别、冲动患者处置配合、服药监督、患者生活照护、院感防控、保护性约束配合等专项培训制度；人员背景筛查、岗前及在岗培训、绩效考核、人员轮换管理机制完善，16-20 分； 【良】人员配置满足数量要求，具备基础陪护培训，有部分精神科陪护相关经验，管理制度较完整，11-15 分； 【中】人员数量达标，仅有通用陪护培训，缺少精神科专项陪护培训内容，制度基本完整，6-10 分； 【差】人员配置数量不满足要求，无专项培训机制或未提供本项内容，1-5 分，未提供 0 分。
4	服务工作目标及管理方案	15	【优】目标清晰，贴合精神专科医院陪护管理特点，风险、应急处置措施合理，11-15 分； 【良】方案较完整，6-10 分； 【一般】方案简单，1-5 分；未提供 0 分。
合 计		60	

六、其他

1. 中标人责任

(1) 中标人自行解决服务所需的全部人员、工具、设备、材料、工作服等。

(2) 中标人在管理服务期内由于中标人责任造成群众、员工人身伤亡和财产损失的，由中标人负责赔偿。

(3) 中标人工作人员在管理范围内发生违法、违规行为的，所造成一切后果及损失，由中标人承担责任和负责赔偿。

(4) 中标人及其工作人员在管理和服务的工作区域内违法犯罪属实，应赔偿并承担相应的法律责任，并不得再使用有关员工。因工作失误造成物品损坏，由中标人赔偿。

(5) 合同期限届满时，必须移交属凯云智服的一切装备设施、工具以及员工、财物、资产等有关档案资料。

2. 取消 / 终止合同情况

若出现下列情况，凯云智服有权取消/终止合同：

(1) 试用期内若中标人出现重大管理失误或严重违约、用户投诉多，采购人有权取消合同并按违约责任条款执行。

(2) 中标人提供的服务达不到凯云智服的要求时（以招标文件、合同及合同特殊条款为准）。

(3) 如果物业业主不再委托招标单位提供物业管理，涉及的物业项目服务事项自然终止；涉及全部物业项目的，则本合同自然终止。

3. 其它相关要求

(1) 本服务项目不能分包、转包。

(2) 中标人全部工作人员，须符合潮州市政府用工标准要求，全部人员必须购买相应的劳动保险金以及意外保险。

(3) 中标人工作人员须遵守采购方有关规章制度和管理规定，如有违反或损害采购人利益的，采购人有拒绝中标人违规工作人员在此工作的权利。

(4) 双方根据招标文件中凯云智服需求的内容拟定物业管理合同附件条款。

(5) 本次投标标书一正一副，另提供一个U盘（电子版标书）一并封标提交至我司。

九、提交截止时间为 2026 年 9 月 30 日 17:00。

提交地址：广州市黄埔区科学大道 60 号 2901-2905 房

联系人：郑小姐 联系电话：020-82113287

注：递送标书时，请着商务装，携带身份证到科学大道 60 号一楼大堂前台登记后，佩戴访客牌到 29 楼品质市场部

广州凯云智慧服务有限公司

2026 年 9 月 28 日



投标人资格自查表

序号	自查内容	自查结果	投标书内页码范围	备注
1	投标文件规范装订成册，所列投标人名称与公章名称一致（工商行政管理机构核准的除外）。 注：经招标人审查，散装的、无封面、目录、页码的投标文件为无效标书。		_____页	
2	投标文件中提供有签名并加盖公章的法定代表人证明书原件、委托代理人签署的有法定代表人授权书原件。 注：经招标人审查，没有提供或提供不完整的为无效标书。		_____页	
3	投标文件中提供当前状态的天眼查或企查查等查找结果的相关页截图加盖公章证明：投标人参加此次投标活动前三年内，在经营活动中没有违法记录。 注：经招标人审查，没有提供或与事实不符的为无效标书。		_____页	
4	投标文件中提供相关查找结果关键页截图加盖公章证明：没有被列入“信用中国”网站(www.creditchina.gov.cn)“失信被执行人或重大税收违法案件当事人名单或政府采购严重违法失信行为”记录名单、没有处于中国政府采购网(www.ccgp.gov.cn)“政府采购严重违法失信行为信息记录”中的禁止参加政府采购活动期间。 注：经招标人审查，没有提供或与事实不符的为无效标书。		_____页	
5	①投标文件中提供当前状态的天眼查或企查查等查找结果的相关页截图加盖公章证明：投标人注册资金有实缴。 注：经招标人审查，没有提供或与事实不符的为无效标书。 ②投标文件中提供近三个月的任意一个月的参保记录加盖公章证明：投标人员工社保缴纳人数不为零。 注：经招标人审查，没有提供或提供不完整的为无效标书。 满足①、②任意一项，即为符合。		_____页	
6	投标文件不存在有关情况：投标人单位负责人为同一人、存在直接控股、管理关系的不同投标人，同时参加本招标项目投标活动。 注：经招标人审查，有关联关系的为无效标书。		_____页	
备注：投标人依据提供的证明材料，填写自查结果，符合的打“√”，不符合的打“×”，并填写对应页码范围。				
投标人对自查结果承诺如下： 以上内容如有虚假或与事实不符的，招标人采购小组可将我方做无效响应处理，我方愿意承担相应的法律责任。 投标人名称（盖章）： 日期：20 年 月 日				

投标复函

致：广州凯云智慧服务有限公司

我司于 2026 年 月 日收到贵司发出的*****邀标函，现我司
确认--（参与/不参与） 该项目。

单位名称：

联系人：

联系方式：

日期：

* 备注：发送格式务必为盖章后生成 PDF 版本发送至我司
zhengxiaoxian@getpm.com 方可报名成功；若不回函，则视为放弃本
次投标。

回函原件应附至投标文件一并提交。

联系人：郑小姐

联系方式：020-82113287

廉洁投标承诺书

为贯彻《中华人民共和国招标投标法》等相关政策法规要求，营造风清气正的行业风气、反不正当竞争，弘扬社会正气、自觉维护行业形象，恪守职业道德。本单位在参与此次采购活动期间，郑重作出如下承诺：

一、不存在《中华人民共和国招标投标法实施条例》第三十四条规定的不得参加投标的情形，即“与采购人存在利害关系可能影响招标公正性的法人、其他组织或者个人，不得参加投标。单位负责人为同一人或者存在控股、管理关系的不同单位，不得参加同一标段投标或者未划分标段的同一招标项目投标。”

二、我单位未从采购人处聘用离职或退休 3 年以内的人员，未任用采购人处离职或退休 3 年以内的人员担任本单位控股股东、实际控制人、董事、监事，不存在其他可能导致采购方相关人员需回避的利害关系。

三、不存在与采购人和招标代理机构项目相关人员发生不正当往来的情形，包括但不限于宴请采购人和招标代理机构项目相关人员、报销其私人承担的费用，利用工作之便向任何单位及个人推销、指定使用相关产品或提出工作以外的要求和暗示，安排采购人和招标代理机构项目相关人员旅游、娱乐、消费，向采购人和招标代理机构项目相关人员赠送礼品、礼金、有价证券、商业预付卡、购物卡、电子提货券、微信红包等财物。

四、不存在向采购人和招标代理机构项目相关人员套取影响招标

活动公正性的项目关键信息的情形，包括但不限于评标委员会组成人员名单、投标文件评审事项、项目评审标准、竞争对手相关资料等涉密及未公开信息。

五、不存在向采购人和招标代理机构项目相关人员行贿或以其他不正当手段谋取项目中标的行为，包括但不限于恶意串通投标、围标串标、恶意妨碍其他投标人正当竞争行为、恶意低价中标且损害采购人或者其他投标人合法权益等违法违规竞争行为。

六、不存在违反法律法规、规章及相关政策中其他有关廉洁投标、公平竞争的情形。

七、严格执行关于廉洁自律的相关规定，恪守行业廉洁从业底线，如有任何违规违纪行为，本单位自愿接受相关处罚，并承担一切相应法律责任与后果。

承诺人（加盖公章）：

法定代表人（签章）：

承诺日期： 年 月 日