**采购需求**

**采购标的清单**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 采购包 | 序号 | 采购标的 | 对应中小企业划分标准所属行业 |
| 一 | 1 | 宿豫区来龙中心医院物业服务采购项目 | 物业管理 |

**一、项目概况**

1、采购内容：宿豫区来龙中心医院物业服务采购项目，为来龙中心医院提供物业保洁、秩序维护等服务，服务区域为来龙中心医院，并全面服从甲方安排需求。

注：合同期间，采购人可以对服务人员数量进行调整，如增减服务，按实际增减的人员和单项人均单价调整服务价款。最终按调整后实际人员数量及考核后据实支付服务费用，成交人必须服从。如有增加，总金额不得超过成交合同价的10%。

**2、服务期：自合同签订之日起，壹年。**

采购合同签订后**3日历天内**，成交人安排工作人员入场。

**3、付款方式：**

（1）付款：

合同签订后，支付合同金额的10%作为预付款；

成交供应商按根据每季度实际发生的所有物业管理（考核后的）费用按季度开具合法票据，采购人在接到成交单位票据后将上个季度实际发生的所有物业管理（考核后的）费用支付给成交供应商。

注：1、对于满足合同约定支付条件的，自收到发票后10个工作日内将资金支付到合同约定的供应商账户或供应商数字人民币账户。

2、在签订合同时，供应商明确表示无需预付款或者主动要求降低预付款比例的，采购人可不适用前述预付款规定。

（2）结算：按季度支付合同款，每季度经甲方考核合格后支付一次，成交供应商凭税务部门正式发票进行结算。

 成交供应商当季考核支付金额=(考核实际得分)/100]\*（成交金额/4）；

（注：该付款如有涉及应扣除违约金或处罚款的，须扣除）

注：（1）成交金额/4：属于每个季度合同价付款金额；合同服务期内，如有增减，据实考核支付，总增量原则上不得超过本项目合同成交价的10%。

当季考核得分在95分及以上的，不予扣款，全额支付当季服务费用。

4、供应商按规定应为项目组所有成员购买意外险，意外险费用包含在本次报价中，且保费≥50万/人.年。未给项目组所有成员购买意外险的，按无效标处理。

5、供应商项目组所有成员工资不得低于宿迁市目前最低工资标准（关于调整全市最低工资标准的通知》（宿人社发〔2024〕1号），否则按无效标处理。

6、实施地点：按采购人指定的时间、地点进行服务。

1. **服务内容及要求**

**（一）人员配备要求**

**以下人员配备为最低要求，不接受负偏离，响应文件中提供全部响应要求的承诺函电子件（加盖公章，承诺函格式附后），否则按无效标处理。**

（注：如投标供应商响应投标项目组人员年龄优于项目采购需求的，须按照要求配备到位；涉及项目人员管理按照国家规定需要缴纳社保的费用，均由供应商自行承担，与甲方无关。）

**1、本项目组成员配置：**

本项目组成员总人数中：共13人，含项目负责人1人，专职，全面负责本项目服务组织安排、监督检查和协调联络。

1.1保洁员：9人。初中以上文化，有吃苦耐劳精神，责任心强。

1.2秩序维护人员：3人。能完成基本任务，无不良嗜好，作风正派，身心健康，吃苦耐劳。

2、人员岗位职责

2.1保洁人员：负责保洁工作。采购人有权根据实际对保洁人员配备进行调整，负责生活垃圾的转运、医疗垃圾转运。

2.2秩序维护人员：负责秩序维护工作。采购人有权根据实际对秩序维护人员配备进行调整。

**3、人员派遣管理**

3.1团队人员。供应商用工须符合《中华人民共和国民法典》规定，用工期间发生纠纷，供应商全面自行负责承担；

社保及保险：履约过程中，供应商须按照国家及地方规定按月给符合缴纳社保成员全额缴纳社保，全员购买意外险(或雇主责任险),在合同签订后7日内将意外险(或雇主责任险)购买情况报至采购人。

3.2派遣与项目适应的团队，对于人选，采购人有优先推荐权；人员调整，应经采购人同意后方可调整。对服务质量不满意的，采购人有权要求更换不称职的人员。

采购人提出异议的人员，原则上供应商须在一个月内调整到位。

3.3成交后，不得擅自更换人员；未经甲方**同意**擅自更换人员，**中标单位自愿向采购人缴纳违约金2万元/人.次。**

**一般工作人员年流失率不得超过15%(从乙方接管投入运营管理满三个月起计算), 每超过一个百分点，乙方须向甲方支付违约金10000元，该费用从物业服务费中扣除。**

**3.4供应商负责对所有人员组织定期专业技术和管理培训，每月不少于1次。**

**3.5在成交结果公告发出之日起7日内，供应商将所有人员资料交采购人审核 ,经采购人审核书面同意后方可上岗。**

**注：以上所有人员上岗前须提供：（1）健康证；（2）无违法犯罪记录、未受过刑事处罚（提供属地派出所证明）、未有法律纠纷。（★前述（1）、（2）供应商提供承诺，格式自拟，否则视为无效标。）**

**（二）物业服务内容及要求**

**供应商应在进场后一个月内，在响应文件服务方案基础上，根据采购方实际需求，提供更加完善、优化的个性化服务方案，经采购方审核同意后遵照执行。**

**一）、日常管理服务标准要求**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **服务类别内容** | **服务内容** | **服务标准要求** |
| 日 常 保 洁管理与服务 | 1.1着装要求 | 统一着装，挂牌上岗，仪表整洁规范,证件由**供应商**制作。 |
| 1.2服务时间 | **1、工作日周一至周日上午：保洁人员全员到岗开展保洁工作。现场负责人对保洁情况进行检查，当日工作情况向甲方当面反馈。****2、重要节假日之前，安排人员组织卫生大扫除、水电安全大检查。遇有需要突击开展卫生大扫除时，物业应安排足够人员，在规定时间之内完成一遍全面、彻底卫生保洁。****3、，实行每天巡检制度，并登记巡检记录，接受物业现场负责人和管理人员的指挥。****4、具体时间：原则上，工作日每天上午8：00之前打扫完毕并开展动态保洁，遇有特殊情况，按照甲方安排时间进行，确保30分钟之内人员到位，2个小时之内完成全面保洁。** |
| 1.3工作计划 | 制定物业管理与物业服务工作计划并组织实施，每季度向采购人报告一次计划实施情况。 |
| 1.4服务规范 | 应符合物业管理行业相关标准。做到文明服务、优质服务。 |
| 1.5管理制度 | 1、有具体明确的值班制度和交接班制度，工作有记录。2、制定日常服务管理制度，含人员聘用、上岗、岗位职能职责、考勤、考核培训、奖惩等制度，档案管理制度，日常服务服务标准、应急维修事务内容、投诉及处置流程。 |
| 1.6制度公示 | 日常服务场所公示以上相关制度内容及服务流程。 |
| 1.7满意度调查 | 每季度一次进行满意情况测评、对测评结果分析并及时整改。 |
| 1.8档案管理 | 健全物业管理档案(包括设备管理档案、日常管理档案等)。 |
| 1.9会议服务 | 根据采购人工作需求，提供会议室桌椅家具、设备布置摆放及整理保洁服务。 |
| 1.10耗材更新 | 在服务方案中明确保洁工具更新频率下限、保洁耗材补充频率、数量下限并执行，根据采购人需求、实际消耗情况及时补充更新。 |
| 其他 | 根据采购人需求，提供其他综合管理服务。 |

**二）、保洁服务标准**

**每天上午8点前所有公共区域卫生一次大扫结束，然后全天循环保洁；垃圾做到日产日清，及时转运至垃圾房；周末及节假日期间，应保证常规保洁；特殊情况，如遇迎接上级检查、观摩等重大活动，按照医院要求，集中调配和增加人力，无条件完成采购人提出的特殊卫生保洁要求。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 服务类别内容 | 服务内容 | 服务标准要求 |
| 保洁服务标 准 | 2.1综合要求 | 1、清洁卫生实行责任制，明确专职清洁人员和岗位责任。确保清洁区域无遗漏、无死角。2、制定保洁工作计划和工作流程，监督和检查保洁按要求执行。3、做好节假日以及重要活动期间的保洁工作。4、服务时间安排：原则上：会议室、主楼大厅、楼道、卫生间等处，工作日每天上午8：00之前打扫完毕并开展动态保洁，非工作日上午9：00之前打扫完毕并开展动态保洁。辅楼保洁范围及一楼值班室内，工作每天上午9：30之前打扫完毕并开展动态保洁，非工作日每天上午10：00之前清扫完毕并开展动态保洁。遇有特殊情况，按照甲方安排时间进行，确保30分钟之内人员到位，2个小时之内完成全面保洁。其他未详细列明的要求，参考前述服务时间及保洁服务标准要求。 |
| 2.2圾收集、清运 | 1、各楼层设置垃圾收集点，每天定时清理，每天至少更换一次垃圾袋（含各房间）。袋装垃圾摆放整齐，地面无明显垃圾，无污水外溢，无明显异味。2、服务区域产生的垃圾每天清运至环卫垃圾转运点，不得隔夜。 |
| 2.3走廊通道、楼梯间、楼梯台阶及 大厅、各房间室内外 | 1、楼梯间墙面每周至少除尘一次，楼梯间无灰尘，无乱贴乱画，梯步表面干净无污渍，每日保持楼梯扶手护栏带水擦拭至少一遍，干净、无灰尘。2、每日循环清扫所有地面垃圾，清除所有台面、地面的污迹，每日至少拖洗两次，每月至少彻底清洗两次，平时发现污渍及时处理。地砖每月抛光一次。3、门窗及玻璃、纱网，踢脚线、牌匾、开关、插座、消防箱、配电箱、灯具等部位，每天清洁一遍。玻璃幕墙及玻璃顶棚外立面每年清理一次，蜘蛛网、杂物等随时清理。4、确保：大厅、楼内、走廊通道、楼梯间地面干净、无污渍，有光泽，保持地面材质原貌；门框、窗框、窗台、纱网、踢脚线表面光亮、无灰尘、无污渍；门、窗玻璃及窗帘干净无尘，透光性好，无明显印迹；各种金属件表面干净，无污渍，有金属光泽；门把手及扶手干净、无印迹、定时消毒；牌匾、开关、插座、消防箱、配电箱、灯具、天花板、空调风口等部位干净，无污渍、无蛛网；进出口地垫摆放整齐，表面干净无杂物，盆栽植物无积尘；电子显示屏干净无尘。 |
| 2.4卫生间（含服务区域内所有卫生间、淋浴区） | 1、地面、台面随时清洁并保持干燥。洁具等卫浴设施每天彻底刷洗一次，始终保持光洁，无杂物、无异味。墙面、柜门、隔板及踢脚线、窗户、门框等，每天清洁一遍，保持无水渍、无灰尘。卫生间纸篓每天倾倒两次。2、保证洗手间（卫生间）无异味、无水迹、尿迹、无污渍、无灰尘；镜面清洁光亮，内面、隔断无污迹、无灰尘。垃圾桶内、外干净，垃圾袋内垃圾不超过1/2,每日更换不低于一次。3、及时疏通卫生间下水管道(需工程类维修除外)。 |
|  | 2.5厨房 | 1. 保证空间区域无异味、无水迹、无污渍。

2、内面、隔断无污迹、无灰尘。垃圾桶内、外干净，垃圾袋内垃圾不超过1/2,每日更换不低于一次。3、厨余垃圾及时清除并按规定处理；4、及时疏通卫生间下水管道(需工程类维修除外)。 |
|  | 2.6会议室、及其他公共场所 | 1. 每天对地面、墙面、设施设备、办公桌椅、办公设备除尘去污。地面、墙面、地胶、桌面、椅面、椅把手及设备、器材表面每天带水擦拭一遍，踢脚线、窗户、门框水平檐口、开关插座上檐口等容易积灰处每天清洁一次，门窗立面、桌腿、椅腿每月清洁一遍。地毯、布质沙发每半个月吸尘一遍。
2. 每次房间使用结束后及时清洁，墙、顶面保持整洁。地面干净 无灰尘，椅子、茶几、茶杯、烟缸等随时整理清洁。

3、保持公共场所各部位干净、整齐。外墙目视洁净、无 污垢；表面、接缝、角落、边线等处洁净，无污迹、无 积尘。平台、屋顶无垃圾堆积。4、及时疏通下水管道(需工程类维修除外)。 |
|  | 设备用房 | 每天清扫一次。设备机房、管道、指示牌无卫生死角、无垃圾堆积，无积尘、目视无蜘蛛网、无明显污渍、无水渍。 |
|  | 2.7消火栓 、宣 传 栏 、指 示 牌 、信报箱 | 隔天至少擦抹一次，保持干净无灰尘、无污迹、光亮清洁 ,废旧宣传牌、横幅清除。 |
|  | 2.8道路、路面、路沿石、窨井盖 | 1. 每天清扫保洁至少三次，清扫避开上、下班高峰时间进行，白天专人不间断循环保洁。目视道路干净无尘灰、无杂物、无积水。雪后扫雪及时，地面无积雪。

2、每日至少1次对道路、路面、侧石、窨井盖等设施进行巡检。3、路沿石、窨井盖，发现损坏及时告知采购人，并及时修补。 |
|  | 2.9停车场（含停车位） | 每周至少清洗一次，每天至少捡拾一次，保持地面清洁、无杂物、无水渍、无异味。 |
|  | 2.10屋面泄水 沟、楼外排水管道 | 每月至少两次对屋面泄水沟、楼外排水管道清扫、疏通；每周至少一次清扫明沟内的泥沙等垃圾。预计台风、暴雨天气到来前，应及时检查。 |
|  | 2.11绿化带 | 每日清扫整理1次绿化带、草地上垃圾，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，确保地面干净、无积尘、无污渍、无垃圾、无痰迹、烟头、纸屑等，花坛表面洁净无污渍。绿地整洁，无堆物堆料、搭棚、侵占等现象；配套设施完好，无人为损坏。 |
|  | 2.12垃圾箱(桶)、果皮箱 | 1. 服务区域内按指定位置摆放，每天至少清理一次，并至少抹洗一次，桶身表面干净无污渍无痰迹；办公场所烟灰缸内烟头随时清理，垃圾箱(桶)垃圾不应超过2/3,内胆应定期清洁、消毒，周围地面干净整洁、无垃圾、无污迹、无异味。
 |
|  | 2.13消灭鼠害 蚊蝇 | 1、每月至少对窨井、明沟、垃圾箱等喷洒药水一次，春夏季 (4月、5月、6月、7月、8月)每月至少灭鼠一次，其余每季灭鼠一次。2、消杀工作应在尽量不影响使用人工作的前提下进行，如上班前、下班后或者利用节假日等；消杀使用的药剂应是有关部门发放或者是使用低毒高效的药剂在消杀过程中注意做好个人防护。1. 全面服从主管部门、卫生部门的卫生防疫、文明创建等要求。
 |

**三）、秩序维护标准**

全面服从采购人项目需求及要求，包含但不限于医院区域内的安全保卫工作，具体如下：

1、保护医院财产安全及在院人员人身和财产安全，维护医院正常秩序，预防和制止服务区域内违法犯罪活动。

2、发生医护患纠纷时及时调配保安支援，尽快到达现场支援，维护医院正常秩序。

3、管理、疏导车辆、规范车辆停放，确保院内交通畅通和就医环境秩序。

4、协助医院公卫工作，戒烟劝阻、口罩佩戴等，工作时着装整齐、干净、语言文明，服从医院统一调配。

5、做好医院出入口及各重点区域的管理工作。

6、实行两班倒工作制。

7、保安人员要协助医院做好防火安全工作，熟练掌握各类消防器材的使用方法。

8、定期排查医院设施、消防设施安全隐患。

9、遇到警情及时处置并向相关负责人汇报，保护好现场。

10、白天不间断巡逻，夜间巡逻每小时一次。重点部位、重点时间以及特殊情况加强巡逻；及时发现和处理不安全隐患；在遇到突发事件时，及时报告警方及医院相关负责人，必要时采取正当防卫，防止事态扩大，协助保护现场和证据；安全巡逻有记录有检查。

11、夜间巡逻时，应按规定携带照明装置、通信设备、防爆工具等相关装备器材。

12、巡逻时按照巡逻路线进行，密切留意周边情况，做到巡逻无死角。

13、巡逻岗保安应认真填写交接班登记本，记录当班时发生的重要事件，交接物品要清楚。

14、巡逻岗应严格按照规定时间进行巡逻，不得玩忽职守、脱岗、睡岗。

15、认真完成医院交办的其他任务。

**四）、保安服务要求：**

1、依法办事、文明值勤，严格管理、热情服务，保安不得无故与医院工作人员、病人及家属发生纠纷。

2、保安执勤时必须着保安制式服装、佩戴制式标志，仪表端庄，精神饱满，行为规范。

3、执勤场所要做到整洁、卫生、有序，负责门前“三包”： 即包安全、包卫生、包秩序；上岗人员做到“六不”：即不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不打牌下棋，不看阅书报、玩手机，不饮酒吃零食吸烟。

4、对医院内发生的案件或突发事件，要做到及时发现、迅速报告、妥善处置，视情节启动相应的应急预案，协助有关部门调查取证。

5、门卫执勤、接警巡逻、消防管理、安全巡查、值班值守等要做好执勤登记，原始记录保存完好，以备核查；日常换班手续完备，交接清楚。

6、各个岗位保安值班执勤表每月提前3天报送医院保卫处，若有变动应随时报告。

7、每天必须向医院保卫部门汇报当天工作，重要情况须及时报告。

8、与驻地公安机关及医院内其他安保力量加强合作交流，协作联动，开展一体化安全防范，形成群防群治体系。

9、由成交人按要求自行配备保安服装，岗位值勤、医院内巡逻、秩序维护等所需的防护用具及交通、通讯设备和常用办公设备及耗材。

**三、应急处置**

（1）制定突发事件处理预案并及时处置，包括：火灾、爆炸、安全疏导、其他应急灯，以及卫生消毒、清洁环保、洪涝、雨雪、停电、停水等。洪涝

（2）制定异常特殊情况预警机制，含洪涝、雨雪、停电、停水等祭坛应急情况，细化处置流程、人员事务调配、处置措施、处置物资储备等。

（3）健全紧急事件、消防、卫生防疫等救护救护小组、明确职责，细化方案及流程、周期训练计划、物资储备等；每年按消防要求组织进行疏散演习 **≥2 次；**

（4）设有紧急事件救护、采购人求助与报警电话，保障24 小时有人值守；对紧急事故做出快速、正确的反应，保障最少破坏和损失；遇异常情况或采购人紧急求助、火警、警情后，值守人员五分钟内到达现场，采取相应措施积极协助保护现场，并及时报告采购人与警方。

（5）细化安全防范措施，涉及人身安全位置，设有明显标志并有防护措施；协助有关部门维持秩序，预防安全事件发生；对校园内外围边界、角落、车库、道路、各楼栋的照明设施加强维护，保持必要的照明。

（6）任何单位和个人不得迟报、漏报、瞒报安全突发事件信息。

**四、服装、设备工具等要求：**

**供应商全面承担相关事务及费用：包含但不限于以下内容（全面服从采购人安排及项目需求）：**

**（1）为物业服务人员要统一配发工作服、佩戴手套、胶鞋等用品，及物业办公耗材设备等。**

（2）装备**工具**清单，包含通讯联络器材等工具，各种保洁专用警示牌等。

**（3）设备设施清单，包含吸尘器1台套、烘干地机和高级双桶榨水车(保洁人员人均1台、辆)、管道疏通机1台、物耗一批、服装每人每季节2套服装、人字梯1架；水电工用电焊机、电锤、手电钻、切割机、管钳、台钳、万用表等水电工维修工具，各种保洁专用警示牌；清洁工具，清洁及消毒用品、垃圾袋，费用由供应商承担（须全面满足项目需求）。**

（4）合同签订后，进场前，须将以上设备、物品等配置到办公区，缺一不可，**不足部分在服务过程中及时补足。**否则采购人将拒绝中标供应商进场，所产生的工期延误或其他责任由供应商全面承担。

**五、其他要求**

**（1）供应商项目组人员的住宿、就餐、保险、治安、交通安全以及服务期间安全等问题由成交人自行解决，与采购人无任何关系。**

（2）项目组成员必须统一着装（工作服），挂牌上岗，服从采购人日常临时工作安排；服装整洁合体，穿戴整齐规整(佩戴工号牌或工作证，面貌发型整洁。

（3）建立完整的工作台账、工作信息收集、反馈等内容。

（4）如因项目组人员工作失误而造成采购人经济损失或工作被动，供应商负责赔偿经济及其他损失。不可抗力的因素除外。

（5）须全面服从采购人卫生保洁质量、服务态度、安全等监督管理，若有违反相关规定和未达到保洁标准，供应商自愿接受相关违约处罚，违约金将从履约保证金中扣除，不足部分直接从合同价款中扣除。

（6）不得分包、转包、或委托他人服务，一经发现，供应商无条件缴纳其全额履约保证金作为违约金，采购人有权中止合同，取消其服务资格，并追究其法律责任。

（7）其他属于物业管理服务范畴内的工作，服从采购人安排事务。

（8）须全面响应并全力做好接待保障服务。

**（9）一票否决。以下情形视为一票否决：**

**1.按季度综合考核不合格2次以上，采购人有权终止合同。**

**2.发生重大负面影响或重大安全责任事故的，供应商无条件缴纳全额履约保障金作为违约金，同时采购人有权终止合同；且供应商须承担相关经济和法律责任。**

**六、项目实施**

**（一）深化方案。**

**内容须包含项目团队人员配置、项目实施方案细化、安全生产管理、应急处置等措施及要求，具体内容详细全面，管理措施科学合理，安全监管措施得力，服务质量保障高效。**

**供应商中标后，3个日历天内须结合实际，进一步深化优化项目实施方案，书面报送采购人同意后实施。合同签订后3个工作日内进场，按期按要求履约。**

**1、深化项目整体实施方案。供应商根据本项目特点，提出整体实施方案，主要包括管理思路、工作计划、人员配备、安全管理及具体实施措施；管理深度和广度创新做法；全方位贴心服务举措；如何实现创造安全文明、洁净环境目标等内容。**

要求整体方案有内容丰富，有思路，有计划、有措施内容。

**2、细化物业服务管理方案。**供应商提供物业管理方案，主要包括各类人员岗位分配方案、工作操作规范和流程、建筑物外立面保洁、节假日、观摩活动期间的保洁方案、秩序维护服务等方案内容。

要求有方案内容，有计划，有措施。

**3、细化应对突发事件预案。**包供应商提供突发事件应急处理预案 ，包括治安防范、**安全疏导、卫生防疫、**消防、环保、洪涝、雨雪、停电、停水及其他突发性事件等有相对完善的组织机构、管理机制和应急预案及有效处置措施等。

要求预案有内容、有机制、有职责、有措施。

**4、细化拟投入设备、工具及物耗情况。供应商对本项目提供的工具、设备明细表、 物耗明细表及具体情况说明等内容。**

**要求有细化子目清单名称及种类功能成新度。**

**5、细化内部管理考核制度、员工培训计划及质量保证措施。**供应商提供内部管理工作机制、考核制度、员工培训计划及质量保证措施方案，工作考核、奖惩方案、职业道德教育、业务技能培训方案等。

要求方案有内容、有奖惩及权责，有培训计划，有质量保障措施。

6、供应商结合对采购需求与预算的理解，结合物业服务市场价格，根据不同岗位员工工资、加班补助、劳保福利、社保、意外险、耗材等费用，根据明细报价表中所列的各项费用，提供服务费用分配方案和费用测算分析说明。在保障服务要求的基础上，采取措施激励合同履行人员，提高履约质量。

**（二）人员管理**

**1、须按响应文件提供管理人员名单委派现场管理人员，**非采购人要求的，原则

上不得更换。如需更换必须提交书面申请，经采购人同意后方能更换，否则当中标人违反合同规定处理。

2、须提交进场人员名单及身份证复印件给采购人备案。

3、进场人员必须严格遵守一切规章制度，自觉接受检查，服务期间，人员未经

批准不得进入其他区域。

1. 须遵守采购人现场和人员管理的规定，严格执行安全生产管理相关要求。
2. 须注意安装现场安全，做好安全文明管理工作，一切责任由供应商负责。
3. 在保证质量的前提下，应能按时完成所有工作内容。

**（三）退出与期满移交**

1、合同到期，合同自然终止（续约的除外）。供应商不得向采购人提出任何补偿诉求，合同双方做好移交接管事务。

2、合同到期前一个月，采购人、供应商双方共同做好交接前物品的清点工作，妥善处理好未尽事项，保证顺利交接。

**七、质量与考核：**

**（一）质量标准：应满足国家、省、市行业规范标准，做到安全、文明、优质服务。**

**（二）考核。**

1、考核原则：

1.1考核小组：院方总务处牵头，组织相关科室参与。原则上，次季度初对上季度服务进行考核。

1.2按季度考核支付合同款，每季度经甲方考核合格后支付一次，成交供应商凭税务部门正式发票进行结算。

成交供应商当季度考核支付金额=(考核实际得分)/100]\*（成交金额/4）；

注：（1）成交金额/4 ：属于每个季度合同价付款金额；合同服务期内，如有增减，据实考核支付，总增量原则上不得超过本项目合同成交价的10%。

（2）当季考核得分在95分及以上，不予扣款，全额支付当季服务费用。

累计2个季度或连续2个季度考核<80分的，则甲方有权终止合同；乙方出现安全管理问题或其他工作失误造成财产损失或不良影响的，甲方有权提出终止合同，相关经济损失由乙方全面承担。

**★1.3 注：为进一步强化项目服务质量提升，响应文件中提供承诺函（格式自拟）：从本项目成交合同价中拿出一部分资金（原则上200元/人.月），用于本项目所有岗位服务质量考核。成交合同签订后，院方进一步深化考核方案，供应商须全面服从。一旦成交，须全面执行。**

2、考核扣款

注：以上涉及到考核扣款的，直接从当期支付的合同价款中扣除；该扣款

属于供应商因考核不达标准自愿支付的违约金。

2.1本项目实行季度考核。考核满分100分。采取扣分制（含扣除该扣分对应的违约金）。

（1）考核中，乙方有违反物业服务要求的，每扣1分，乙方自愿向甲方缴纳违约金100元；当季度考核分值低于 80 分（不包含 80 分），采购人除扣除考核违约金外，同时处以当季乙方违约金2000 元,直接当期结算款中扣除 。如发生重大事故除解除合同外，按规定追加成交供应商相关法律责任和经济处罚。

（2）安全因素处置：发生有因服务不规范或未达标准要求，导致该项服务有不安全因素或直接导致病人有生命安全隐患的，扣除10分/项.例；发生安全事故的一票否决，甲方有权终止或解除本项目合同；

（3）投诉处置：经查实确属服务质量不规范的：

院级投诉扣除2分/项.例，区级投诉扣除10分/项.例，市级及以上投诉扣除20分/项.例。且该投诉须在3日内予以消除整改到位。发生网络舆情的，除按照上述处置外，甲方有权取消下一年度乙方续签权益（项目总服务期内）或拒绝乙方参与下一批次类似项目招投标活动，且乙方不得因此主张任何与之关联的有利于乙方的权益；同时乙方须全面承担因舆情给甲方带来的损失和负面影响。

2.2 考核要点及评分标准：合同签订后，采购方在具体实施过程中结合项目服务要求完善并考核，成交方须全面服从安排。

附件：考核细则要点及评分标准（项目成交后，采购人结合实际进一步优化完善，成交供应商须全面服从并执行）。

**八、相关费用**

1、能耗。采购人无偿提供本项目服务期内项目所需场地（含办公用房、库房）、及水、电、气等能源（公共能耗）。

供应商全面负责并承担以下工具、耗材事务及费用：

1. 物业服务日常所需必要自行办公用电脑、考勤设备和打印机等设备和耗材。

（2）为物业服务人员要统一配发工作服、佩戴手套、胶鞋等用品，及物业办公耗材设备等。

（3）装备工具清单，包含通讯联络器材等工具，各种保洁专用警示牌等。

（4）设备设施清单，包含吸尘器1台套、烘干地机和高级双桶榨水车(保洁人员人均1台、辆)、管道疏通机1台、物耗一批、服装每人每季节2套服装、人字梯1架；水电工用电焊机、电锤、手电钻、切割机、管钳、台钳、万用表等水电工维修工具，各种保洁专用警示牌；清洁工具，清洁及消毒用品、垃圾袋，对讲机、钢盔、手电筒等安防技防设备费用由供应商承担（须全面满足项目需求）。

（5）提供的工具、耗材、设备合符国家相关规定、行业标准，经正规渠道采购，具有产品合格证质量证明。

2、维护保养：各项物业设施设备和本项目用品的维护和保养由供应商负责；采购人提供的设施设备、办公条件等，供应商务必做好管理爱护维护工作，责任到人，专人保管，定期保养，及时维护，使之处于完整、良好的使用状态。因供应商管理使用不善（产品自身出厂自带质量问题、不可抗力损坏除外）导致配置物品设施设备受损的，供应商全面承担其损失并赔偿所有损失费，并及时维修复原或更新更换；确管理运营正常，否则采购人将从该年度当期合同价款中直接扣除损失赔偿款项。

3、节能管理：供应商在物业管理工作中，须完善节能管理制度，厉行节约用水、用电、用气，加强维护和巡查，消除不必要的能源消耗。

4、垃圾：供应商负责将服务范围内的垃圾清运至暂存点，按要求处置。

5、员工工资福利：所有物业人员工资福利、相关社保（含第三方责任险、意外伤害险等）、服装费、管理费、培训费、税费等与本项目运营团队人员管理（至少包含下述1--3项）相关的费用全部由供应商承担并支付。与采购方无任何关系。

（1）须承诺按月发放人员工资，工资总额不得低于现行当地执行最低基础保障工资总额（须符合国家、行业规定） ；

**（2）★ 须执行国家社保相关规定，提供承诺书（格式自拟），且成交方自行全面承担本项目服务期限内可能产生的安全责任和劳动、经济纠纷、社会治安等风险责任。采购人对此不承担任何的责任和义务。**

（3）根据季节实际，发放员工服装。

供应商项目组人员的住宿、就餐、保险、治安、交通安全以及服务期间安全等问题由中标人自行解决，与采购人无任何关系。

6、违约金、应交费用延期未交（按总金额1%收取滞纳金）等。从履约保证金直接扣除，不足扣除的，从结算期内供应商合同价款中扣除。

**九、报价及相关要求**

**（一）报价要求**

**1、本项目不接受备选的投标方案或有选择的报价，只允许有一个报价。**投标报价内容包括：**完成本项工作所需的人员工资及节假日加班费等补助和社保福利费、易耗材料、保洁及工程维修人员必要维修工具、耗材、防护品、员工培训、统一着装、胸卡、保险、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任以及其他不可预见一切相关费用。**投标供应商在投标报价中应充分考虑所有可能发生的与招标投标相关的费用，否则采购单位将视投标总价中已包括所有费用。

**2、报价说明：**

**（1）本次采购文件中规定的采购预算额度为招标最高限价，响应人的投标报价不得超出此额度。否则，投标无效。**

**（2）投标供应商报价时应充分考虑所有可能影响到报价的因素，一旦评标结束最终中标，如发生漏、缺、少项，都将被认为是中标人的报价让利行为，损失自负。**

**（3）投标明细报价所涉及到的员工工资、保洁及工勤设备、用品采购或者折旧费、员工福利待遇、日常物耗及其他费用核算条目，须具体细化。涉及节假日、休息日值班及其他临时活动性安排，相关费用含在项目综合报价内，不再另行支付费用。**

**履约过程中，项目所需所有工具、设备、物耗等均由供应商提供，响应文件中必须提供能满足服务要求所配置的工具、设备明细表，并在物耗明细表中列明，如在服务期内，供应商提供工具、设备、物耗等质量不符合采购人要求的，应无条件更换。**

**（4）投标供应商应在响应文件中明确增值税纳税人身份(增值税一般纳税入或是小规模纳税人),响应文件中提供相应纳税人身份证明截图，并根据本单位纳税人身份在投标明细报价表中按国家规定如实填报税金。否则，按无效标处理。**

**3、供应商向采购人提交符合要求的发票(包含当期人员工资总额、社保总额、服装费、耗材费、设备折旧费等明细)时，应提供人员工资支付明细(须提供银行机构出具的员工工资支付明细证明)及社保缴纳相关证明资料(（1）社保缴纳证明须列明每个服务人员的社保缴纳情况，以社保主管部门出具的为准；（2）社保证明缴款单位为成交人),采购人将按照经确认的服务名单核对工资支付、社保缴纳情况，符合付款条件的，采购人将按规定支付合同款。**

**供应商须按以不低于投标报价标准给员工发放工资、给符合缴纳社保成员缴纳全额社保、给全员全额购买意外险(或雇主责任险),如供应商违反合同约定，采购人将违约处理不予支付当期合同款，并有权收取供应商违约金5万元或解除合同，并按照擅自变更合同违法行为报监管部门处罚。另如有违反《劳动法》等相关规定的。报相关部门予以处理。**

**4、项目履约过程中，供应商报经采购人同意后服务人员更换导致服务人数不足的，采购人将按服相应的日工资进行扣除后支付当期的合同款。未经采购人书面同意擅自减少服务人员数量的，采购人将按违约处理不予支付当期合同款，并有收取除违约金 5万元或解除合同。**

**5、重要指标。磋商文件在技术参数中列出了采购人可以接受的最低服务指标，投标供应商必须对服务要求中各项服务和指标进行实质性响应，所推荐的每一项服务在性能上不能低于所列的各项指标。**

**6、注：以上与本项目关联的人员及其他配置安排，均须满足本项目功能服务需求和采购人需求；投标供应商自行勘察现场了解实际情况，因勘察不足或不全面，导致投标供应商投标和经营管理产生的风险由投标供应商自行承担。**

**注：**

**1、供应商自行勘察现场，因勘察不足导致投标和经营管理产生的风险由供应商自行承担。**

**2、供应商一经投标，即表示已明确并接受磋商文件所有条款，并服从采购人的监督管理,接受采购人相应的考核办法和考核标准；**

**3、本项目涉及★：须响应并提供承诺，否则视为无效标。**