**许昌市妇幼保健院新院址物业管理**

**采购需求、评标标准等说明**

1. 项目概况
2. 项目名称：许昌市妇幼保健院

学院路院区2年物业服务项目

1. 采购方式：公开招标。
2. 主要内容、数量及要求：

卫生保洁、公共秩序维护、档案管理、客户服务管理、电梯驾驶等。

1. 预算金额：5438160.00元，最高限价即为预算金额。
2. 服务期限：合同签订后2年。
3. 服务地点：许昌市妇幼保健院学院路院区。
4. 分包：不允许

二、需要落实的政府采购政策

本项目落实节能环保√、中小微型企业扶持√、支持监狱企业发展√、残疾人福利性单位扶持√等相关政府采购政策。

三、投标人资格要求

（一）具备《政府采购法》第二十二条第一款规定条件并提供相关材料。

（二）本次招标不接受联合体投标。

（三）根据采购项目特殊要求，规定投标人的特定条件：无。

四、采购需求

1. 服务需求
2. 项目概况：地上15层38000㎡，地下18000㎡含夹层2300㎡，占地使用面积22500㎡。
3. 服务范围:院区内卫生保洁、公共秩序维护、档案管理、客户服务管理、电梯驾驶等78人。

3、服务标准：

3．1基本要求

3．1.1员工统一着装，佩戴标志；

3．1.2服务热情主动，礼貌，细致；

3．1.3职责清晰，制度、作业标准、流程完善；

3．2客户服务管理

3．2.1在受理客户报修、求助、咨询、投诉时，记录清晰，处理及时，记录表格填写规范、存档完备；

3．2.2投诉、报修处理、回访流程完善，并有相关记录，存档完备；

3．3档案管理

3．3.1档案资料管理有专人保管，建立专门的档案管理室；

3．3.2档案室管理制度，归档、借阅、销毁等制度完善；

3．3.3客户信息、日常服务记录、工程图纸、设施设备安装图纸及使用说明书等重要档案管理达到档案管理的相关要求。

3．4公共秩序维护

3．4.1门岗、巡逻、消防监控（人员持证上岗）、安防监控等公共秩序维护人员24小时值班，各类岗位制度、资料、档案完善，并配合公安机关等做好公共区域的安全防范工作；

3．4.2巡逻人员应按巡逻路线规范巡逻，发现行人、车辆、建筑物设施等有异常情况的，应及时处理或报告。对违反医院管理规定的情况应及时劝阻、上报医院主管部门，并接受业主或非业主使用人的求助和询问；

3．4.3建立、健全突发事件的应急预案，并定期组织演练，协助医院处理医闹、紧急医疗事件。

3．4.4消防设施每天巡查、定期进行消防训练、演练，应急预案齐全。

3．4.5机动车停放规范、有序，120通道及院内道路畅通，无交通堵塞。

3．4.6非机动车停放规范、有序，无倾倒、堵塞现象。

3．5保洁服务

3．5.1 大厅

3．5.1.1保持地面无脚印、无污渍、无烟蒂、无痰迹、无垃圾，每日尘推2次，楼梯、扶手每日擦试1次，大厅玻璃每周擦洗1次。

3．5.1.2 大厅内的其它部位，如柱面、墙面、台面、沙发、公告栏等，整洁、无灰尘。

3．5.1.3 玻璃大门无手印、灰尘，保持干净、光亮。

3．5.1.4 垃圾箱，保持光亮，无灰尘、痰迹。

3．5.2公共区域

3．5.2.1 每天全面清扫一次，地面保持清洁、光亮、无污迹、无水迹、无脚印。

3．5.2.2 走道四角及踢脚板保持干净，无垃圾。

3．5.2.3 垃圾箱按指定位置摆放，四周无散积垃圾，无异味，定期消毒。

3．5.2.4 墙面及走道设施、门框、通风口，保持干净，无积灰。

3．5.2.5 安全扶梯台阶保持清洁，无污物、垃圾；扶手保持光亮，无灰尘。

3．5.2.6 保持电梯门光洁、明亮，轿厢及四壁地面干净、整洁。

3．5.2.7 室外场地的台阶及地面，做到无垃圾、无灰尘、无烟蒂、无纸屑。

3．5.2.8垃圾每天清运2次。

3．5.3卫生间

3．5.3.1 镜面光亮无灰尘，台面无水迹、无洗手液滴（或肥皂液滴）。

3．5.3.2 门及护板表面无尘、无划痕、无污迹。

3．5.3.3 不锈钢光亮见本色。

3．5.3.4 纸盒、便池要不间断清洁，保持无灰尘，无水迹。

3．5.3.5 大便器要通畅，不得有异物，不得有便渍、水锈和异味。

3．5.3.6 小便池内无尿碱、烟头、痰迹等异物，及时更换樟脑球。

3．5.3.7 地面保持干燥、无水迹。

3．5.3.8 门转轴和门通风孔无积灰。

3．5.3.9 纸篓内污物不超过2/3。

3．5.3.10 水龙头光亮见本色，无水迹、水印。

3．5.3.11 提供使用的物品摆放整齐，清洁工具隐形存放。

3．5.3.12 开水炉光亮风本色，无灰尘，警示标示完好。

3．5.3.13建立消杀制度，洗手间区域不得有蚊蝇存在。

3．5.4病房

3．5.4.1 地面一天1次扫拖，垃圾桶内垃圾量超过2/3时更换垃圾袋；儿科、产科病房一天2次扫拖，工作期间巡查2次，垃圾袋随时更换。

3．5.4.2病床、床头柜、座椅、输液架每天擦抹1次，无污迹，定期消毒。

3．5.4.3卫生间标准同3．5.3标准。

3．5.4.4顶棚、墙壁、窗户玻璃每月打扫一次。

3．5.4.5病员出院立即进行终末处理。

3．5.5手术室

3．5.5.1手术后对地面上的污液，线头，纸屑等杂物进行彻底打扫，并对地面及相关工具进行消毒。

3．5.5.2保洁工具严格按照医院要求进行消毒，保洁人员防护用具齐全。

3．5.5.3垃圾袋区分颜色使用，专人清运。

3．5.6停车区域

3．5.6.1 保持道路畅通，无堆积垃圾及物品。

3．5.6.2 保持地面无尘土、无垃圾。

3．5.7玻璃及不锈钢

3．5.7.1 玻璃无灰尘、无水迹，保持干净、光亮。

3．5.7.2 玻璃上的污斑、手印应及时清除，保持清洁。

3．5.7.3 要防止玻璃因清洁不当而发毛。

3．5.7.4 爱护清洁工具，注意保养，不得用损坏的工具擦洗玻璃。

3．5.7.5 不锈钢无灰尘、无水迹、无污迹、无手印。

3．6电梯驾驶

3．6.1办公时间站立服务、文明用语、态度和蔼、礼貌导乘。遇有行动不便乘客、病人时主动服务。

3．6.2通风、照明及其他附属设施完好。

3．6.3轿厢内卫生清洁、无异味，定期消毒。

3．6.4如遇电梯困人，及时告知维保方和专业维保人员，10分钟内救出被困人员。

4、以上1-3项首次开荒免费保洁。

1. 其它要求

1、投标人投标文件中须有详细的实施方案，否则为无效投标。

2、所派管理服务人员必须恪守职责，遵守采购单位的各项规章制度，服从采购单位的管理。采购单位有权对管理服务人员进行具体的工作安排，并对工作进行监督检查，对不称职的服务人员采购单位有权要求调换。

3、投标人须定期对服务人员进行岗位培训。

4、工作期间服务人员对于突发事件必须能够在第一时间进行现场处置。

（三）采购清单

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **货物名称** | **技术规格及主要参数** | **单位** | **数量** |
| 1 | 卫生保洁员 | 年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病, 无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯。 | 人 | 38 |
| 2 | 公共秩序维护员 | 年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病, 无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯。 | 人 | 23 |
| 3 | 电梯驾驶员 | 年满18周岁且不超过50周岁，五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病, 无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯。 | 人 | 15 |
| 4 | 客服接待员 | 年满18周岁且不超过40周岁，大专及以上文凭,五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病, 无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯，需提供投标截止时间前三个月本单位为其缴纳社会保险的证明材料《企业职工基本养老保险个人账户查询单》。 | 人 | 1 |
| 5 | 现场经理 | 年满18周岁且不超过40周岁，大专及以上文凭,、五官端正、身体健康，无生理缺陷、无精神病史、无传染病, 无不良嗜好，不存在酗酒、吸毒等恶劣习惯，需提供投标截止时间前三个月本单位为其缴纳社会保险的证明材料《企业职工基本养老保险个人账户查询单》。 | 人 | 1 |

（四）采购标的执行标准（无）

（五）服务标准、期限、效率等要求

合同签订后15天内，所有人员到岗，投入正常运行。

（六）验收标准

由采购人成立验收小组,按照采购合同的约定对中标人履约情况进行验收。验收时,按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后,出具验收书,列明各项标准的验收情况及项目总体评价,由验收双方共同签署。

按照招标文件要求、投标文件响应和承诺验收；

五、评标方法和评标标准

（一）评标方法： 综合评分法√

（二）综合评分法评标标准：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 分值构成  (总分100分) | 价格分值：10分  商务部分：48分  技术部分：42分 | | | |
| 一、价格部分（满分10分） | | | | |
| 评分因素 | | 评分标准 | | 分值 |
| 投标报价  评分标准 | | 评标基准价：满足招标文件要求的有效投标报价中，最低的投标报价为评标基准价。  投标报价得分=（评标基准价/投标报价）×10 | | 10分 |
| 二、商务部分（满分48分） | | | | |
| 评分因素 | | 评分标准 | | 分值 |
| 企业实力 | | 1. 投标人通过质量管理体系认证得2分、环境管理体系认证得2分、职业健康安全管理体系认证得2分。本项满分6分（以认证证书为准）。 2. 投标人自2012年以来所管理的项目获得过住建部门授予的优秀（示范）物业服务大厦或者物业服务公共物业优秀（示范）项目荣誉的，市级的得3分，省级及以上的得6分，此项满分12分，同一项目荣誉不累计加分，取最高分。   3、投标人提供信用评级机构出具的AAA级信用等级证书的得2分。 | | 20分 |
| 业绩 | | 2012年以来，具有类似公共建筑类物业管理项目业绩，建筑面积在2万（含）平方米以上的，每个得4分。满分28分。（以合同为准） | | 28分 |
| 三、技术部分（满分42分） | | | | |
| 评分因素 | | | 评分标准 | 分值 |
| 投标文件规范程度 | | | 1、装订规范、文字清晰、无差错得1分。  2、所提供资料准确完整，无错字得1分。 | 2分 |
| 物业管理实施方案 | | | （1）对该项目的情况及管理特点描述准确及分析合理全面者得的5分；有简单描述的得2分；不提供不得分。  （2）客户服务管理方案全面，符合我院实际的5分，有简单概况描述的2分，否则不得分。  （3）档案管理方案全面，符合我院实际的5分，有简单概况描述的2分，否则不得分。  （4）公共秩序维护方案，岗位设置合理，方案全面，符合我院实际的5分，有简单概况描述的2分，否则不得分。  （5）保洁服务方案，人员岗位设置合理，方案全面，符合我院实际的5分，有简单概况描述的2分，否则不得分。  （6）电梯驾驶方案，全面，符合我院实际的5分，有简单概况描述的2分，否则不得分。  （7）应急情况处理方案全面，符合我院实际的5分；有简单描述的2分；不提供不得分。  （8）员工培训、绩效考核方案，全面、有效的5分；有简单描述的2分；不提供不得分。 | 40分 |

五、采购资金支付

（一）支付方式：银行转账

（二）支付时间及条件：采购单位按照中标价每月平均支付物业服务费用，遇节假日顺延。

六、联系方式

单位名称：许昌市妇幼保健院

联系人姓名：洪凯 联系电话：18637403199

单位地址：许昌市学院路与青芳街交叉口