**罗湖医院集团国贸社康中心物业管理需求书**

# 一、招标项目概况

1.采购单位：深圳市罗湖医院集团

2.本项目预算金额：27.84万元。

3.本项目服务期限为12个月。

4.项目介绍:

（1）本次招标项目为深圳市罗湖医院集团国贸社康中心物业管理服务，包括健康管理中心和名中医馆的卫生保洁和样本配送。

（2）座落位置：罗湖区南湖路2005号国贸商业大厦三楼

（3）建筑面积：4200平方米

（4）物业类型：医院社康中心

# 二、服务内容及范围

**1、环境保洁服务内容及范围**

（1）负责体检部及名中医馆室内（包括天花、顶房平台、内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、公共通道、通厕所）的保洁和垃圾的收集工作，不包括所有机房、竖井、配电房、管道间及设备层、外墙清洗和虫害控制；

（2）室内PVC地面/橡胶地板的养护；

（3）公共区域的PVC地面/橡胶地板的养护；

（4）公共区域的水磨石、大理石、花岗岩翻新维护；

（5）医疗/生活垃圾的收集；

（6）床单收集，运送、清洗与消毒由甲方负责；

（7）医护鞋包括体检客户的鞋的收集及清洗，并摆放原位。

**2、运送服务内容及范围**

（1）健康管理中心内部运送各种标本；

（2）健康管理中心内部协助护士送病人转科；

（3）健康管理中心内部设备借用或送修的搬运；

（4）健康管理中心内部医护人员、顾客的被服清点及收集；

（5）健康管理中心内部办公用品及协助物流配送中心的搬运。

**3、社康中心上班时间**

（1）周一至周五8:00-12:00；14:00-17:00

（2）周六8:00-12:00

（3）周日及法定节假日正常休息

# 三、服务标准

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工 作 内 容** | **频 次** |
| 公共区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次，满3/4及时清理；并视现场情况机动清洁 |
| 2 | 区域内地面扫尘（无扬尘干扫） | 每日1次并视现场情况机动清洁 |
| 3 | 区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁） | 每日1次 |
| 4 | 区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭 | 每日1次 |
| 5 | 区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、低处电器表面清洗或擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭 | 每日2次并视现场情况机动清洁 |
| 7 | 卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）冲洗、擦拭、消毒 | 随时 |
| 8 | 区域内窗台、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 9 | 消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱外部清洁 | 每周1次 |
| 10 | 门、门框、低处窗框擦拭 | 每周1次 |
| 11 | 玻璃及窗框 | 每月1次 |
| 12 | 低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭 | 每周1次 |
| 13 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢清洁 | 每周1次 |
| 14 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每月2次 |
| 15 | 高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘 | 每月1次 |
| 16 | 灯具、烟感、监视器、通风口、管道、空调、风扇、空调等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 17 | 地面巡回保洁 | 随时 |
| 18 | 台面巡回保洁 | 随时 |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **区域** | **序号** | **工作内容** | **频次** |
| 门诊区域 | 1 | 收集区域内垃圾、更换垃圾袋 | 每日2次并视现场情况机动清洁 |
| 2 | 区域内地面扫尘 | 每日1次 |
| 3 | 区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭 | 每日1次 |
| 4 | 卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、安全扶手、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒 | 每日1次2次并视现场情况机动清洁 |
| 5 | 区域内把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭 | 每日1次 |
| 6 | 消防栓、消防器擦拭 | 每周1次 |
| 7 | 玻璃 | 每月2次 |
| 8 | 非医疗不锈钢物体表面闪钢清洁 | 每周1次 |
| 9 | 高处标牌、壁挂物擦拭 | 每周1次 |
| 10 | 高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘 | 每月1次 |
| 11 | 灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗 | 每月1次 |
| 12 | 地面清洗湿拖 | 每天1次 |
| 13 | 巡视保洁 | 随时 |

# 四、人员设置

1、健康管理中心配置保洁人员2名，配送人员1人（保洁班长：需具有医院工作经验不少于1年，较好的信息软件使用能力及沟通能力）；

2、名中医馆配置保洁人员1名；

# 五、管理期限内需达到的目标

 1、制定物业管理发展规划，有计划、有检查、采购单位满意率90%以上；

2、有效投诉率低于5%；

3、有效投诉处理率达100%；

4、环境卫生达标率为95%；

5、利用现代化管理手段对物业进行管理；

6、按时完成规定的环境保洁服务，为医院提供整洁、卫生、安全、美观的环境。

# 六、合同形式及结算方式

甲乙双方签订合同，甲方为罗湖医院集团，乙方为中标人。款项支付按合同条款约定，中标人需提供正规发票与采购人办理结算。

# 七、物业管理有关说明

1、管理用房提供：在委托管理期限内，采购单位将提供管理用房1间，供物业管理公司免费使用，具体用房面积待定。

2、中标人原则上不得将本物业管理项目分包给其他单位，若因中标人专项资质原因确需将某项专业项目分包给其他具备相应资质单位，必须事先征得采购单位同意。

3、水电费用等由采购单位承担（包括卫生间、空调、清洁卫生、生活等各类用水；消防、水泵、照明、电梯、各类机电设备等各类的用电）。

4、医院负责生活垃圾、医疗垃圾的处理和运送。

5、医院负责提供消毒剂（仅限于临床科室用于各类器具、器械浸泡消毒用之消毒剂）、医疗垃圾袋；厕所内提供的纸制品；各类院内运送工具；

6、医院负责日常设备设施的维修及各类标识标牌的安装。

7、医院内PVC地面/橡胶地板/水磨石/大理石/花岗岩的养护和沙发座椅的维护，由乙方提供方案，经双方议定后实施，所需经费由甲方支付；

8、医院负责体检部内日常运送服务。

9、医院负责日常被服等医护用品的清洗，并提供体检部内纸巾、洗手液等物品。

8、中标人的各岗位员工要统一服装，并由中标人负责其员工工服管理。

9、中标人有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查。

10、中标人须严格按照国家规定给所有的员工缴纳社会保险和住房公积金。

11、中标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由中标人全部负责；中标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。

12、合同期内甲方支付乙方的报酬，为项目总承包费用。如因工作需要，乙方应尽量配合甲方工作安排。

13、医院有可能根据发展或管理的需要进行增加人员，中标单位必须服从，岗位人员的费用增减计算以本项目中标价的相关岗位人均单价为参考标准，同时应另外签订补充协议，与原合同具有同等法律效力。

# 八、投标文件的组成

所提交的投标文件至少应包含如下内容：

1、商务部分主要包括以下内容：

（1）法定代表人证明书；

（2）投标文件签署授权委托书；

（3）投标承诺书；

（4）分项报价表；

（5）投标人情况介绍；

2、技术部分主要包括以下内容：

（1）运作流程设计和组织实施方案；

（2）投入设备、工具、药剂和耗材；

（3）环境保洁服务优化能力；

（4）中央运送服务优化能力；

（5）保安服务优化能力；

（6）设备运行维保服务优化能力；

（7）人员配置方案、培训及管理；

（8）组织机构、管理规章制度；

（9）院感方案。

# 九、项目商务要求及物业管理经费

1、投标报价表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目 | 投标价 | 单位 | 服务期限 | 备注 |
| 罗湖医院集团国贸社康中心物业管理 |  | 元∕12月 | 12个月 |  |

2、投标报价构成

①企业根据成本自行决定报价，但不得以低于其企业成本的报价投标；

②投标供应商的投标报价不得超过招标文件规定的控制金额；

③投标供应商的投标报价，应是本项目招标范围和招标文件及合同条款上所列的各项内容中所述的全部，不得以任何理由予以重复，并以投标供应商在价格标中提出的单价或总价为依据；

④本项目费用采用包干制，应包括但不限于物业服务成本、法定税费和物业管理企业的利润等一切应尽费用。

# 十、注意事项

1、中标人不得将项目非法分包或转包给任何单位和个人。否则，采购单位有权即刻终止合同，并要求中标人赔偿相应损失。

2、投标人若认为招标文件的技术要求或其他要求有倾向性或不公正性，可在招标答疑阶段提出，以维护招标行为的公平、公正。

3、投标人使用的标准必须是国际公认或国家、或地方政府颁布的同等或更高的标准，如投标人使用的标准低于上述标准,评标委员会将有权不予接受，投标人必须列表将明显的差异详细说明。

4、自中标之日起一个月内，若中标人的工作安排、运作流程及服务质量未能满足招标文件中的要求，经采购单位向中标人发出书面整改通知书15个自然日后，中标人仍未能满足招标文件中的要求，采购单位可以终止该服务合同。

# 评标信息

本次评标采用综合评分法，按照招标文件中规定的各项因素进行量化打分，以评标总得分最高的投标人为中标人。

确定中标供应商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，按技术或服务方案优劣顺序排列。

评标委员会对每个通过资格性检查和符合性检查且报价不超过预算控制金额的投标供应商进行评审、打分，然后汇总每个投标供应商每项评分因素的评分。

评委会在评标时，按照以下量化的评审因素，对进入该阶段评审的各投标文件进行分析和比较：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **评分因素** | **评审标准** | **权重** | **评分方式** |
| **1** | **价格** | **20** | **-** |
| **2** | **技术服务部分** | **40** | **-** |
| 2.1 | 物业管理整体设想及策划 | 考察针对本项目的整体管理设想及策划，要求从项目实际情况，从项目重难点分析、采取的管理措施等方面进行横向比较，分档评分：优得91%-100%，良得81%-90%，中得71%-80%，差不得分。 | 6 | 专家打分 |
| 2.2 | 管理方式、工作计划、年度任务目标 | 考察针对本项目的管理方式、工作计划和年度任务目标进行横向比较，分档评分：优得91%-100%，良得81%-90%，中得71%-80%，差不得分。 | 6 | 专家打分 |
| 2.3 | 人员的配置、培训与管理措施 | 考察本项目的人员配置、培训和管理措施进行横向比较，分档评分：优得91%-100%，良得81%-90%，中得71%-80%，差不得分。 | 6 | 专家打分 |
| 2.4 | 保洁服务方案 | 对比各投标人保洁工作方案，对本项目的清洁保洁、作业方案的合理性、完整性进行评价：优得91%-100%，良得81%-90%，中得71%-80%，差不得分。 | 6 | 专家打分 |
| 2.5 | 报价合理性 | 投标人报价不得低于预算金额的80%，否则不得分。（需提供投标报价承诺函，未提供的不得分） | 6 | 专家打分 |
| 2.6 | 违约承诺 | 在投标文件中提供承诺函的得100%分数，没有不得分； | 5 | 专家打分 |
| 2.7 | 项目服务期满后的服务承诺 | 在投标文件中提供承诺函的得100%分数，没有不得分； | 5 | 专家打分 |
| **3** | **商务服务部分** | **40** | **-** |
| 3.1 | 投标人信誉情况 | 投标人提供2014-2016年政府部门颁发的“守合同重信用”类荣誉，提供2014年得30%，提供2015年得30%，提供2016年得40%。（需提供证书扫描件，原件备查）。 | 3 | 专家打分 |
| 3.2 | 投标人专业能力 | （1）投标人具有有害生物防治甲级企业资质得80%；（2）投标人具有清洁服务乙级或以上资质得20%。（需提供以上资质证书扫描件，原件备查） | 8 | 专家打分 |
| 3.3 | 管理体系 | 投标人具有在有效期内的**ISO**9001质量管理体系认证证书得30%、**ISO**14001环境管理体系认证证书得30%、**OHSAS**18001职业健康安全管理体系认证证书得40%。（须提供以上有效证书复印件） | 3 | 专家打分 |
| 3.4 | 拟安排本项目管理的项目经理资历评价 | 拟安排本项目经理有：高级清洁管理师得30%；高级有害生物防治员得30%；具有物业经理上岗证得20%；大学专科学历或以上得10%；（5）具有1年以上深圳市政府物业管理经验得10%；（需提供身份证、学历证书、资格证书、在开标日前12个月的社保缴纳证明及加盖公章的用户单位证明，如未按要求提供完整证明资料扫描件的不得分） | 8 | 专家打分 |
| 3.5 | 本地化服务能力 | 深圳企业，或非深圳企业但在深圳市有合法注册的分公司等机构的得100%，其它情况不得分。（需提供营业执照扫描件，原件备查，如未按要求提供的不得分） | 3 | 专家打分 |
| 3.6 | 其他要求 | 投标人属于小型或微型企业的得100%，其他不得分。（需同时提供中小企业服务署颁发的小型或微型企业认定证明、2017年度财务审计报告、开标日上一个月企业社保收据，未按要求提供完整证明资料扫描件的不得分） | 5 | 专家打分 |
| 3.7 | 投标企业信誉度情况评价 | 2015年1月1日以后（以合同履约期为准），投标人获得政府行政机关或事业单位物业管理服务评价证明为满意或优秀或优或良好或良的每个得20%，满分为100%。提供政府行政机关或事业单位出具服务评价证明文件及合同关键页扫描件, 并提供出具单位的联系人及联系电话以备查核, 出具服务评价证明的政府行政机关或事业单位必须为合同甲方；未按要求提供相关材料或扫描件不清晰导致无法识别的不计得分。 | 5 | 专家打分 |
| 3.8 | 诚信评价 | 提供企业诚信记录（供应商须提供本企业在五个信用记录查询网站中的至少其中一个，提供网页截图并盖公章，信用中国：[www.creditchina.gov.cn](http://www.creditchina.gov.cn); 中国政府采购网：[www.ccgp.gov.cn](http://www.ccgp.gov.cn); 深圳市政府采购监督管理网: www.zfcg.sz.gov.cn; 深圳政府采购网：[www.cgzx.sz.gov.cn](http://www.cgzx.sz.gov.cn); 深圳信用网：[www.szcredit.org.cn](http://www.szcredit.org.cn)）。 | 5 | 专家打分 |