附件1

珠海市香洲区第二人民医院物业管理及后勤保障服务采购项目

用户需求书

一、项目概况

珠海市香洲区第二人民医院位于广东省珠海市香洲区南屏镇南泉路21号，是南屏科技生态城区域内唯一集医疗、教学、科研、预防、保健为一体的公立二级综合性医院，开放床位149张，目前医院占地面积42730.09平方米，建筑面积约2万平方米。现拟采购一家服务供应商提供规范化、专业化的物业管理及后勤保障服务。

二、服务概况

**1.项目名称：**珠海市香洲区第二人民医院物业管理及后勤保障服务采购项目

**2.项目编号：**HQDY2025009

**3.服务期限：**合同签订生效之日起二年。

**4.服务范围：**医院门诊楼、住院楼、院前急救分站、保障楼，停车场，以及院内道路、排水沟（渠）、绿化带等外围或公共区域、“门前三包”范围。主要服务内容包括消防安全、安保秩序维护、停车场收费、综治安全管理、卫生清洁（含物表清洁消毒）、医院感染相关卫生管理、绿化养护、停车秩序管理、物资配送、院内物资搬运等。

三、岗位配置要求

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **序号** | **采购项目名称** | **岗位数（个）** |
| 1 | 保安员 | 7 |
| 2 | 消防控制室操作员 | 1 |
| 3 | 保洁员 | 17 |
| 4 | 运输工 | 3 |
| 5 | 电工 | 1 |
| 6 | 司机 | 2 |
| 7 | 被服收发员 | 1 |
| **合计** | **32** |

说明：

（1）服务人员工资和有关补贴，补贴包括福利费、保险费、节假日加班费、员工食宿等；工资不得低于珠海市工资标准；必须为员工购买社会劳动保险(养老、医疗、失业、工伤)；安保人员因公致伤、残、死亡时发生的全部费用。

（2）材料费等其他费用，主要包括材料费、清洁和消毒所需用品费、服装费、个人防护用品（突发公共卫生事件除外防护用品）、设备费（对讲机、安防用品等）、工具费、应缴税费、员工培训费、物业管理费以及服务包含的所有风险、责任等各项所有费用。

（3）材料费包括日常清洁保洁所需的工具和材料、医疗垃圾袋、生活垃圾袋、扫把、拖把、垃圾车、工具车、洗洁精、洁厕灵、消毒剂、毛巾、绿化维护的肥料、工具、树苗补种等日常所需的材料，全部由物业管理服务公司负责提供。

四、服务内容

1.负责医院的秩序维护、消防、门岗、交通、停车场车辆管理、值班及控烟等管理内容，包括防火灭火、治安防盗、处置各类突发事件、协助处理医疗纠纷及医院交付的各项工作等。

2.负责医院室内、室外绿化带、绿地清洁卫生（包括天花、顶棚、顶房平台（楼顶天面）、内墙、玻璃、高处灯具、通风口、地面、室内家具、设备、设施、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯间、轿厢、公共通道、消火栓、灭火器、分体空调室内机外表、滤网、中央空调出入风口滤网、消毒机及各类设备、设施表面等），和医院院落、道路的保洁工作和垃圾的收集和运送等。

3.负责定期开展医院范围内的化粪池检查，发现需要清理时及时通知医院进行清理，保证医院化粪池不因未及时清理容量过满导致排水不畅等不良现象。

五、岗位人员要求

**（一）保安员**

保安岗位设置表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数（个）** | **岗位设置** | **岗位要求** | **人员要求** |
| 1 | 保安员 | 7 | 大门停车收费亭 | 单人 | 全部持有保安员上岗证书，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，身高1.68米以上，保持24小时有人在岗。配备不少于2名的女性保安员。配备不少于1人需持有项目经理证书。 |
| 2 | 巡逻岗 | 单人 |
| 3 | 监控室 | 单人 |
| 4 | 后门岗 | 单人 |
| 5 | 急诊岗 | **双人** |
| 6 | 门诊岗 | **双人** | 持有保安员上岗证书，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，身高1.68米以上，6:00-18:00保持双人在岗。 |
| 7 | 保障楼 | 单人 | 持有保安员上岗证书，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，身高1.68米以上，18:00-6:00保持单人在岗。 |

1.门卫管理：医院物业保安需要负责门卫24小时执勤，对外来机动车辆、外来人员、出入院区物品进行检查、登记。同时，保安人员还需要维护门急诊大厅、住院大楼的秩序，防止医托、药托、小偷等闲杂人员进入医院骚扰患者和家属。

2.巡逻管理：保安人员需要按照规定的路线和时间进行巡逻，对院区进行不间断的巡查，确保医院的治安安全。在巡逻过程中，需要特别注意防火、防盗、防破坏等安全防范措施，及时发现并处理安全隐患。

3.车辆管理：医院物业保安需要负责医院内部的车辆管理，包括引导车辆停放、维护车辆秩序等。需要确保医院内部的交通畅通，防止车辆乱停乱放影响医疗秩序。

4.应急处理：在发生突发事件时，医院物业保安需要迅速响应，及时采取措施进行处置。例如，在停电、火灾、地震等紧急情况下，需要引导患者和家属有序疏散，维护现场的秩序和安全。

5.协助医疗服务：在某些情况下，医院物业保安还需要协助医疗服务工作。例如，在需要搬运患者或物品时，需要提供必要的帮助和支持。

6.其他服务：根据医院需求完成临时安排的任务。

**（二）消防控制室操作员**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数（个）** | **岗位设置** | **岗位要求** | **人员要求** |
| 1 | 消防控制室操作员 | 1 | 消防控制室 | **双人** | 全部持有中级《消防设施操作证》，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，身高1.68米以上，保持24小时双人在岗。 |

1.24小时值班监控：实行24小时专人值班制度（每班不少于2人），确保消防控制室随时有人值守，实时监测医院消防设施运行状态（如烟感、喷淋、消防水泵等）。

2.自动消防设施管理：负责医院自动消防设施的管理，在火灾或其他紧急情况下，自动消防设施操作员需要迅速启动和操作自动消防系统，协助消防部门进行灭火和救援工作。

3.设备操作与维护：熟练操作消防控制主机、应急广播、消防电话等设备。定期测试消防设施功能（如手动触发报警、检查联动响应），记录测试结果。发现设备故障及时报修，并跟进维修进度。

4.日常巡查：配合安保部门巡查重点区域（如病房、手术室、药库等），确保疏散通道、安全出口畅通。检查灭火器、消火栓等器材是否完好有效。

5.培训与演练：参加消防部门组织的专业培训，持证上岗。参与医院消防演练，熟悉应急预案流程。

**（三）保洁**

保洁岗位设置表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数（个）** | **岗位设置** | **岗位要求** | **人员要求** |
| 1 | 保洁员 | 17 | 一楼门诊 | 急诊（含输液大厅、相关诊室、血透室） | 单人 | 持有健康证，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，能吃苦耐劳，保持24小时单人在岗。 |
| 2 | 皮肤科（含二楼区域） | 单人 | 持有健康证，体检身体健康，无不良习惯，年龄20-55岁之间，能吃苦耐劳，保持7:30-17:30人员在岗。 |
| 3 | 收费处、门诊大厅（含洗手间）、西药房、住院药房 | 单人 |
| 4 | 放射科、住院部1楼大厅（含洗手间）、计免大厅（含接种室、办公室、洗手间）、儿保 | 单人 |
| 5 | 医院、保障楼、饭堂及院前急救分站内部及周边卫生 | 单人 |
| 6 | 二楼门诊 | 牙科（含洗手间）、五官科、二楼大厅及诊室 | 单人 |
| 7 | 社区门诊、检验科、采血室（含洗手间） | 单人 |
| 8 | B超、内镜中心（含日间病房、洗手间）、值班房、PCR实验室 | 单人 |
| 9 | 三楼门诊 | 三楼中医康复科病房（含中医门诊） | 单人 |
| 10 | 妇科门诊、产前门诊、外科门诊、必尿外科门诊、骨科门诊3楼收费处、中药房、洗手间 | 单人 |
| 11 | 四楼门诊 | 体检科、病案室、信息科、示教室及相关诊室、洗手间 | 单人 |
| 12 | 住院部 | 三楼（手术室、洗手间及办公区域） | 单人 |
| 13 | 四楼（病区） | 单人 |
| 14 | 五楼（病区） | 单人 |
| 15 | 六楼（病区） | 单人 |
| 16 | 七楼（病区） | 单人 |
| 17 |  | 周边环境与绿化 | 单人 |

1.日常清洁与卫生：保洁人员需要负责医院内部所有公共区域和病房的日常清洁工作，包括地面、墙面、门窗、玻璃、卫生间、走廊、楼梯等。清洁工作应定期进行，保持医院环境的整洁和卫生，需满足各科室的专科需求。

2.消毒与防疫：医院是一个容易滋生细菌和病毒的地方，因此保洁人员需要特别重视消毒和防疫工作。需要使用专业的消毒剂和清洁工具，对医院内部各个区域进行定期消毒，确保环境的卫生安全。

3.医疗垃圾处理：医院每天都会产生大量的医疗垃圾，这些垃圾需要得到妥善处理。保洁人员需要负责医疗垃圾的收集、分类、运送和处置工作，确保医疗垃圾不会对环境和人员造成危害。

4.设施维护与保养：医院内部的各种设施和设备需要定期进行维护和保养，以确保其正常运行和使用。保洁人员需要负责一些日常的设施维护工作，如清洁灯具、清洗空调滤网、出风口等。

5.应急处理：在发生突发事件或紧急情况时，保洁人员需要迅速响应，协助处理相关事务。例如，在火灾、停电、地震等紧急情况下，需要协助疏散患者和家属，维护现场的秩序和安全。

6.培训与考核：保洁人员需要接受定期规范培训和考核，以提高自身的素质和工作能力。培训内容可以包括清洁卫生知识、消毒剂的正确使用、应急处理等方面。同时，保洁主管还需要对保洁人员的工作定期进行考核，定期考核时间不少于1次/月，以确保保洁工作质量。

（三）后勤保障服务

后勤保障服务岗位设置表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数（个）** | **岗位设置** | **岗位要求** | **人员要求** |
| 1 | 运输工 | 3 | 运输服务岗 | 单人 | 持有健康证，年龄18-55岁之间，体检身体健康，五官端正，能正常读写。保持三人8:00-12:00在岗，二人12:00-16：00在岗，一人16:00-次日8:00在岗。 |
| 2 | 电工 | 1 | 电工岗 | **双人** | 持有特种作业操作证（低压中级及以上、高压）、具备全面的维修技能和知识，包括但不限于水电、暖通、机械设备等方面，具有一年以上相关工作经历。年龄20-55岁之间，体检身体健康，五官端正。保持24小时双人在岗。 |
| 3 | 司机 | 1 | 120岗 | 单人 | 持有C1及以上驾驶证，年龄20-55岁之间，体检身体健康，五官端正。保持24小时在岗。 |
| 4 | 1 | 业务岗 | 单人 | 持有A2及以上驾驶证，年龄20-55岁之间，体检身体健康，五官端正。除特殊保障任务等除外，保持7:30-17:30人员在岗。 |
| 5 | 被服收发员 | 1 | 被服收发岗 | 单人 | 持有健康证，年龄18-55岁之间，体检身体健康，五官端正，能正常读写。保持7:30-17:30人员在岗。 |

**1.运输工**

（1）服务热情，耐心，有礼貌，不与病人或家属争吵，不收受病人礼物及红包。

（2）工作人员严格执行查对制度，按照通知准确及时接送病人至有关科室检查治疗。

（3）工作人员搬运病人动作规范、轻稳，符合治疗要求，不得因护送不当增加病人痛苦或加重病情。工作人员不得因护送不当跌伤病人。

（4）工作人员在标本运送中不得丢失，不得损坏标本、单据，做好样本、单据交接手续。

**2.电工**

（1）专业技能：医院物业电工需要具备扎实的电工专业知识和技能，包括电气设备的安装、调试、维护和修理等。需要熟悉医院电气系统的特点和要求，能够迅速准确地解决电气、供水、消防等故障。

（2）安全意识：电气工作具有一定的危险性，因此医院物业电工需要具备高度的责任心及安全意识。需要严格遵守电气安全规程，确保工作过程中的安全，防止电气事故的发生。

（3）快速响应：医院作为一个24小时不间断运行的场所，电气故障的发生可能会对医疗工作造成严重影响。医院物业电工需要具备快速响应的能力，能够在接到报修电话后迅速赶到现场，并及时处理故障。

（4）优质服务：医院物业电工需要提供优质的服务，包括礼貌待人、耐心解答问题、主动沟通等。需要与医护人员和患者保持良好的沟通，及时了解他们的需求，并提供满意的解决方案。

（5）持续学习：随着医疗技术的不断进步和电气设备的更新换代，医院物业电工需要持续学习新知识、新技能。物业公司组织电工参加培训和学习班，不断提高电工的工作能力和服务质量。

**3.司机**

（1）急救车辆驾驶与安全：负责采购人公务车、120急救车的日常驾驶任务，确保安全、快速、平稳地完成病患转运及急救任务。严格遵守交通法规和急救车辆优先通行规定，确保行车安全。定期检查车辆状况（如油量、轮胎、灯光、警报器等），及时报修故障，保证车辆随时处于应急状态。

（2）急救任务配合：服从调度指挥，迅速响应出车指令，协助医护人员完成病患搬运、上下车等工作。熟悉本地区交通路线及医疗机构分布，优化行车路径，缩短救援时间。

（3）记录与沟通：准确填写行车记录、车辆使用日志及油料消耗报表。及时向调度中心反馈路况、车辆异常或任务执行情况。

（4）职业素养要求：具备高度责任心和服务意识，严守患者隐私，不得泄露急救任务中涉及的敏感信息。保持车辆内外清洁卫生，定期消毒，防止交叉感染。

**4.被服收发员**

（1）物品收发与登记管理：负责医院被服（被子、床单、织物等）、医护人员工作服的日常收发、清点与登记工作，确保数量准确、记录清晰。核对交接单据，与洗涤公司或院内洗衣房做好被服送出与收回的签收确认，避免遗失或错漏。对破损、污染严重的被服进行分类标注，及时报修或报废处理。

（2）库存管理与清洁消毒监督：定期盘点库存，监督被服洗涤质量，拒绝接收未达标的被服。保持收发场所整洁，定期消毒货架、运输工具等设备，防止交叉感染。妥善处理被服丢失、错发等异常情况，及时上报并跟进解决。

（3）沟通协调与应急处理：与护理部、各临床科室密切配合，快速响应紧急被服需求（如突发疫情、手术室特殊需求等）。遵守医院感染控制规范，穿戴防护用具，做好个人卫生防护。

六、服务质量指标要求

（一）参照国家及省、市对物业管理保安保洁服务等质量指标的有关规定、具体标准，服务供应商要具体承诺各项目服务要达到要求，包括治安事件发生率；设施设备使用、保养完好率；投诉处理及时率；医院每月对服务供应商进行服务绩效考核。

（二）服务供应商在承接项目时，需熟悉医院建筑物、设施设备、场地等服务范围及内容。

（三）制定完备的服务制度（质量管理、档案管理、业务培训考核等）；建立完善的服务管理档案（包括日常质量管理及业务培训考核档案等）；有完善的服务方案。

（四）人员需统一着装、佩戴标志，仪表仪容整洁规范等。

（五）服务供应商必须保证保证服务人员的稳定性，不得随意更换人员，以确保服务的质量。

（六）服务人员需受过相关业务知识与技能培训；对人以礼相待。身体健康，责任心强，工作认真负责，体态良好；每月定期参加知识技能的岗位培训，掌握基本技能。

附件2

珠海市香洲区第二人民医院物业管理及后勤保障服务项目

**报价表**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **岗位名称** | **岗位数（个）** | **岗位设置** | **岗位要求** | **单项价格****（元/岗位/月）** | **服务期****（2年）** | **小计金额****（元）** |
| 1 | 保安员 | 7 | 大门停车收费亭 | 单人 |  | 24个月 |  |
| 巡逻岗 | 单人 |  | 24个月 |  |
| 监控室 | 单人 |  | 24个月 |  |
| 后门岗 | 单人 |  | 24个月 |  |
| 急诊岗 | 双人 |  | 24个月 |  |
| 门诊岗 | 双人 |  | 24个月 |  |
| 保障楼 | 双人 |  | 24个月 |  |
| 2 | 消防控制室操作员 | 1 |  | 双人 |  | 24个月 |  |
| 3 | 保洁员 | 17 |  | 单人 |  | 24个月 |  |
| 4 | 运输工 | 3 |  | 单人 |  | 24个月 |  |
| 5 | 电工 | 1 |  | 双人 |  | 24个月 |  |
| 6 | 司机 | 2 |  | 单人 |  | 24个月 |  |
| 7 | 被服收发员 | 1 |  | 单人 |  | 24个月 |  |
| 8 | 材料费 | / |  | / |  | 24个月 |  |
|  | ……（服务项目如有增加请自行填写） |  |
| **合计** | **32** | **大写： 元整****（小写：￥ 元）** |

报价单位授权代表签字或签章：

报价单位名称（加盖投标人公章）：

日期：

备注：

1.中文大写金额用汉字，如壹、贰、叁、肆、伍、陆、柒、捌、玖、拾、佰、仟、万、亿、元、角、分、零、整（正）等。

2．报标总价填写无条件折扣后的总价，不得填写除价格外的任何其他优惠。有条件折扣不得填写，报价将无效。

3．报价形式为总价包干，包含如人力成本、差旅费、为完成服务产生的必要其他费用、税费等一切与完成本项目相关费用及合同实施过程中应预见和不可预见费用。所有价格均应以人民币报价，金额单位为元。

附件3

**法定代表人（或者负责人）资格证明书及授权委托书（参考格式）**

**法定代表人（或者负责人）资格证明书**

致：珠海市香洲区第二人民医院

（姓名）先生/女士，现任我单位（职务名称），为本单位法定代表人（或者负责人），特此证明。

单位（盖公章）：

代表人性别： 年龄： 身份证明号码：

联系电话：

营业执照号码：

**说明：参与供应商应提供法定代表人（或者负责人）身份证明复印件。**

|  |  |
| --- | --- |
| 法定代表人（或者负责人）有效的身份证明复印件粘贴处（正面） | 法定代表人（或者负责人）有效的身份证明复印件粘贴处（反面） |

**法定代表人（或者负责人）授权委托书**

致：珠海市香洲区第二人民医院

本授权书声明：我（姓名）系（投标人名称）的法定代表人（或者负责人），现授权（单位名称）的（被授权人的姓名、职务）为本公司的合法代理人，以本公司的名义参加 项目（项目编号： ）的市场调研活动。代理人对该项目所签署的一切文件和处理与之有关的一切事务，我均予以承认。

代理人无转委托权。特此委托。

法定代表人（或者负责人）（签字或者盖私章）：

投标人名称（加盖公章）：

说明：

1.有效期限：与本单位投标文件中标注的投标有效期一致。

2.参与代表为法定代表人（或者负责人），则本委托书不需提供。

3.参与代表为法定代表人（或者负责人）授权委托人的，须提供本授权委托书及被授权人身份证明复印件，否则作无效投标处理。

**说明：参与供应商应提供被授权人身份证明复印件。**

|  |  |
| --- | --- |
| 被授权人有效的身份证明复印件粘贴处（正面） | 被授权人有效的身份证明复印件粘贴处（反面） |

附件4

**中小企业声明函（参考格式）**

（以下格式文件由供应商根据需要选用，所投供应商为中小企业时提交本函，所属行业应符合采购文件中明确的本项目所属行业）

**中小企业声明函（工程、服务）**

本公司郑重声明，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1，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： 年 月 日

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。

2：投标人应当自行核实是否属于小微企业，并认真填写声明函，若有虚假将追究其责任。