

用户需求书

一、项目名称：中山市小榄人民医院绿化养护服务三年项目

二、服务内容：中山市小榄人民医院范围内室外所有植物提供全年绿化养护、补种等服务，包括且不仅限于淋水、松土（含必要时的换土等工作）、施肥、整型、修剪（含降枝/降尾等）、草坪的除杂草、修剪、疏草、植物病虫害防治、空白区域的苗木补种等工作、绿化垃圾（含台风等不可抗力因素导致树木倾倒、折断等产生的垃圾）的清理、清运等相关的绿化保养工作以及绿化防护设施的维护。

三、服务范围：中山市小榄人民医院范围内的花草苗木。

四、总绿化面积：约 36348.58m²。

五、服务期限：

1. 期限为叁年。

2. 项目服务期限采用 1+1+1 的形式，即先签订一年合同，在一年合同期满后，如采购人对成交供应商所提供的服务满意且考核合格，经采购人同意，本项目服务期限自动延期，若采购人对成交供应商所提供的服务不满意（即连续两个月考核结果低于 85 分），采购人有权单方终止合同。

六、人员配置要求

★1. 中标人配置的绿化养护人员不得少于 7 人（含项目负责人 1 人，绿化园艺修剪技术员不得少于 1 人，绿化养护工不得少于 5 人），提供全年 365 天每天 8 小时服务。中标人对所录用人员要严格审查，保证录用人员没有治安处罚和无违法犯罪记录。

★2. 项目负责人具有园林绿化专业资格或具有 3 年及以上园林绿化项目管理经验；绿化园艺修剪技术员、绿化养护工应具有 2 年及以上相关工作经验。

★3. 项目负责人应具有大专及以上学历，年龄≤45 岁，具有良好的全局统筹能力、组织管理和人事管理能力、较强的责任心和奉献精神；具有良好的沟通能力和服务意识，具有质量管理和质量持续改进的意识和能力，书写能力强，熟练掌握医院绿化养护专业技能和各项操作流程，具有处理各类突发或应急事件的能力。

4. 绿化园艺修剪技术员、绿化养护工应具有小学及以上文化，男性年龄≤60 岁，女性≤55 岁，服务态度好，品行良好，身体健康并能胜任岗位的工作，无传染性疾病。

5. 人员稳定性要求：

5.1 中标人应确保服务项目管理团队的稳定性，经采购人认可的项目负责人不得随意频繁更换，如因中标人原因需更换项目负责人的，需向采购人提出书面更换申请并经采购人同意后方可进行更换，且不得影响绿化养护管理工作的正常开展。

5.2 不能胜任的管理人员应及时更换。

如果中标人委派的项目负责人不符合要求（有事实依据证明不能胜任管理岗位）的，采购人有权要求中标人更换管理人员至合格为止。中标人接到采购人书面换人通知后，应在 1 个月内更换合格的管理人员到位，逾期不更换或更换的管理人员仍不符合要求的，中标人有权不支付该岗位的服务费，直至合格的管理人员到位为止。

5.3 管理人员请假要求。

中标人的项目负责人应坚守岗位，除法定节假日每年离开医院的累积不得超过 15 天。因故需临时离开医院或休息 2 天以内的，项目负责人应以微信、短信或电话形式向采购人主管部门提出请假申请；离开医院 3 天或以上的，应向采购人归口管理部门提交书面请假单，请假获批后方能离开，离开医院前应提前做好现场绿化养护工作。

5.4 因中标人的项目负责人、绿化养护人员不稳定导致绿化养护服务质量不达标时，采购人有权对根据质量考评结果对当月服务费进行扣罚。

5.5 服务人员总体要求：

- （1）中标人服务人员应爱护医院的设备、设施和财产，节约用水、用电。
- （2）中标人服务人员要服从所在归口管理人员的管理和工作指导。
- （3）所有服务人员上岗前应体检 1 次，保证服务人员身体健康，患传染病人员严禁上岗。
- （4）中标人服务人员应严格遵守医院各项规章制度，严格遵守操作规程和岗位职责。
- （5）中标人服务人员不得迟到、早退或上班期间私自离开岗位（如因临时有事离开应向项目负责人报备且时间不得过长），当天应完成当天的工作任务后方可下班。
- （6）中标人服务人员应维护医院的财产，自觉维护医院信誉，爱护医院公物，不得私自使用医院的设施和将医院的物品（包括开水、纸皮、胶瓶等废品）带走，不得私自使用医院各类设备设施，严禁擅自偷窃、倒卖医院财物、废品和饭菜等，严禁违规收集和买卖医疗废物，否则将视为盗窃交由公安部门处置。
- （7）中标人服务人员应严格遵守国家法律、法规和采购人的规章制度，爱护医院公物，做好安全用电及防火，严禁在院区内使用任何炉具煮食等违规行为。
- （8）中标人服务人员严禁聚众聊天、吵闹、打架、拉帮结派、聚集赌博、喝酒、煽动

闹事等不良行为。

(9) 不在岗服务人员不得在医院内逗留、留宿和招揽私活等行为。

(10) 中标人服务人员不得随意吐痰、大小便。不得在公众场合大声喧哗或发生煽动闹事等不良行为。

七、服务项目管理要求

1. 在服务期内，中标人应按照园林绿化养护操作规程及园林绿化养护质量标准，按照一年中的季节变更，对服务范围内的花木进行除草、施肥、松土、修剪、防治虫害等养护措施，确保花木无虫害、长势良好、形状优美。绿化养护区的绿化植物成活率应为 90%（大型树木成活率 100%）。

2. 采购人可提供服务范围内绿化养护所需用水，如因中标人的原因造成浪费的，采购人有权要求中标人按 3 倍损失进行赔偿。所需的化肥、农药、机械工具、施工设备、材料、劳务用品、服装等由中标人负责。如中标人为提高工作效率需在采购人原有绿化区域配套设施（含水管、喷头等）的基础上增加铺设，相关费用（设计、铺设及维护）由中标人自行承担，项目服务期满后对相关设施无偿交付给采购人。

3. 中标人应配备喷药养护高度达到 15 米远程的设备。

4. 中标人应严格按岗位要求配齐工作人员，凡是发现缺岗超过 7 天的，采购人有权从当月绿化养护服务费中扣罚该岗当月的工资额。

5. 日常清除养护范围内的杂草、杂物、修剪的苗木以及更换的树木等由中标人负责清理并即时清运，如枯枝叶或垃圾满一车应及时清理，少量集中堆放的枯枝叶或垃圾在医院内存放时间不得超过 7 天。

6. 绿化地养护范围内由中标人负责卫生清洁等工作，每年全面清除杂草不少于 4 次，如有杂草随时清理，不得有种植的植物以外的其它植物。

7. 中标人必须提供作业人员所需的劳保用具，确保员工的安全作业，中标人员在工作中发生的一切事故或责任，由中标人自行承担。如中标人作业时造成采购人财产和人员损失或者第三人损害的，中标人应承担所有责任及赔偿。

8. 除双方约定配备的绿植数量外，采购人要求更换或增加植物，补充采购植物的费用由采购人支付，中标人应在医院范围内养护，养护费用由中标人负责。中标人只可收取植物的成本价格，不得再另行收取额外养护人工费用。

9. 在养护期间，中标人必须遵守采购人的有关规章制度，所有养护人员应统一服装，佩戴工牌，上班时间不得穿短裤、背心、睡衣、拖鞋等。配合采购人的工作要求，服从指挥，接受采购人对绿化养护的质量监督和检查。

10. 春节、元旦、国庆等节日或遇院庆、重要检查等，中标人应配合采购人的工作，在大门口或会场进行临时额外美化或绿植增加配置，采购人不再另行支付费用。

11. 在养护期内，中标人应维持原有绿植的数量和质量，如因养护不当，出现枯死或质量下降，中标人应负责补种或更换同等质量种类的植物，费用由中标人负责。因失窃、人为损坏或自然灾害等不可抗力的因素除外。

★12. 本项目的项目负责人必须是投标时承诺的配置人员，不得随意更换。日常的在岗时间必须以国家法定的上班时间为准。如遇临时性或突发性的工作，接到采购人通知后必须10分钟内到达现场处理，1小时内处理完毕；非正常上班时间，应在接到采购人通知1小时内到达现场处理，3小时内处理完毕。

13. 中标人应及时清扫枯枝和落叶，落叶必须每周清扫，春、秋两季应增加清理次数（每周不少于2次）。

14. 中标人有责任对养护范围内的绿化养护专用设施（如喷淋系统、水管、水阀等）进行管理与维护，如中标人原因造成损坏的由中标人负责修复或更换，费用由中标人负责。

★15. 中标人应在服务期限内根据采购人需求对服务范围内的10米以上的大树降枝/降尾至少一次，并按树木的相关养护要求对所有树木进行修剪，确保安全和造型良好。

16. 中标人具备应对突发事件及自然灾害（如台风、暴雨、下雪等）所致后续处理能力，例如倾倒树木的及时处理、吊车的应急派遣、枯枝叶的处理能力等，确保不影响采购人的日常运作。

17. 中标人应按时向采购人提交年度花木养护年度计划表及每月工作计划和总结。采购人对中标人提出的问题应及时改进。不良事件应在2小时内采取补救措施将影响降到最低，处理结束后，对发生原因进行分析并持续改进。因中标人责任导致的同类不良事件不得出现两次，否则采购人有权进行扣罚，一切后果和责任由中标人承担。

18. 中标人不得以任何方式转包或分包本项目。

19. 中标人应按照三甲医院有关要求，建立健全各项管理规章制度、岗位职责、操作流程、工作标准、内部质量控制方案等并提交采购人主管部门备案。中标人的管理人员应加强巡查和监督，发现问题及时解决。采购人主管部门每月对中标人内部的原始质量监督记录表及改进效果进行检查和评估。

20. 中标人应制订员工的培训计划并实施。每月对全体员工培训不少于两次，使员工熟练掌握各项专业技能和提高个人素养等。新入职人员的岗前培训时间不得少于 2 天，应完成培训经考核合格能独立完成岗位职责后方可上岗，中标人应建立员工培训档案并做好记录。

★21. 中标人应保证员工每月正常休息时间，确保员工的身心健康。

22. 中标人的工作人员均受中标人管理，并向采购人提供服务。中标单位将承担他们的工资和其它与其工作有关的员工福利，并保证为其人员购买法律要求缴纳的所有社会保险，因中标人工作人员社会保险引发的纠纷，由中标人与其人员自行解决。

23. 中标人员工的工资、加班费、夜班费、津贴、福利、按照国家相关法律法规给所有员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险）、招标文件中规定的员工在职体检及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等）以及中标人与其员工之间产生的纠纷及因中标人责任导致各类事件、责任等由中标人承担。因中标人责任给病人、采购人的员工及第三方造成的一切意外伤害，责任由中标人依法承担。

24. 中标人应提供全面、有效的交接计划，具有详细的进场工作安排，确保服务的正常提供，以满足采购人的服务需求。

25. **保密规定：**投标人应当对涉及采购人的信息严格保密，未经采购人许可，不得将信息泄露给第三方。否则，采购人保留追究投标人法律责任的权利。

26. **做好现场控烟：**中标人每位服务人员都是义务控烟员，负责对采购人辖区内的现场控烟，每天配戴“劝阻吸烟员”的标识，发现有人在禁烟区吸烟时应予以劝阻并指引吸烟人员到吸烟区吸烟，每天巡视现场并清扫现场烟头。

八、绿化养护质量要求

1. 植物的养护标准

1.1 养护要重视和体现植物造景，使植物色彩丰富，生长茂盛营造优美的植物景观。

1.2 随着生长阶段不断进行调整与充实，使植物群落完整，层次丰富，四季有花，不露泥土，保持叶面清洁，有整体的景观效果。

1.3 树木应及时修剪，保障树木健壮，促进开花，提高树木生态效益和景观效益，无乱生枝、病虫枝、伤损枝、枯枝；宿根植物及时翻种断根、无死株。

1.4 草坪生长茂盛，无空秃，无杂草，草坪边缘线清晰，平整美观，草高不超过 6 厘米。

1.5 垂直绿化养护合理，达到正常生长量。

1.6 树木的成活率达到 100%。

1.7 如发现绿化带内有枯死或裸露土地，应主动补种合适的苗木，而中标人不得另行收费。

2. 土肥标准

2.1 保持土壤疏松，无积水。

2.2 根据植物生长特性施肥，以复合肥和有机肥（腐熟）为主。

2.3 改善土壤的理化性，增强肥力，部分植物采用花生麸打细后施用，做到每年施肥至少二次。

3. 病虫害防治标准

中标人应预防性综合防治，每年根据季度和花木的特性进行预防性杀虫处理，发现有虫害应在 3 天内完成杀虫处理，发现有白蚁的及时通知医院进行处理。在养护期间，出现枯死或影响到观赏效果的植物，应在 10 天内完成更换，费用由中标人负责。

4. 时花的养护标准

要求花期整齐，图案美观，布置效果好，花卉生长健壮，花色艳丽，花卉摆放密度适当，不露土；花卉无缺株倒伏、无枯枝残花、无杂物垃圾等。

5. 行道树木养护标准

5.1 树木完整，树冠丰满，枝叶茂盛，树干直，骨架均匀有好的观赏效果。

5.2 正常条件下不黄叶，不卷叶，不落叶。

5.3 树木无徒长枝、病虫树、过密枝、伤损枝、枯枝、下垂枝。一级主干上 15cm 内的不定芽要清除。

5.4 体现群体特色，树冠保持一致，品种和规格相统一。

5.5 树木成活率 100%，无死株、无缺株。

5.6 树穴无杂草、垃圾及其他杂物，树干无钉子、铁丝等影响树木生长的东西。

5.7 有防台风措施，对危险的树采取修枝，加固等措施，在遇灾害性天气时及时组织人员抢扶。

5.8 浇水

5.8.1 室外植物应常规每天早上及下午浇水各一次，特殊天气根据天气情况决定浇水情况，要求保持土地下 1cm 泥土湿润。

5.8.2 对绿植浇水时，花盆底座的接水盆不得有积水，以防止蚊虫滋生。

5.8.3 每次浇完水后应关紧水龙头，不得有漏水现象。

6. 设施要求

- 6.1 树木支撑规范、统一，无断坏桩，桩位扎缚规范。
- 6.2 灌溉系统良好，绿地附属设施完好，分布合理，保持整洁。
- 6.3 中标人具有 15 米高的灭虫害的设备，能有效地喷杀灭采购人所有树木。

九、养护服务质量考核

1. **考核方式：**中标人应建立内部质量控制体系，应有日检查、周检查和月检查制度并落实到位，并接受并配合采购人的检查、监督。

2. 考核结果：

2.1 采购人检查发现的问题及时向中标人反馈，中标人接到通知后应立即整改，如因中标人原因导致整改效果不佳的，采购人有权视情节的轻重对中标人进行处罚，扣罚 500～2000 元。

2.2 考核结果：总分为 100 分，95 分为合格分，考核结果 ≥ 95 分的，全额支付当月服务费；考核结果为 90-94 分的，采购人对成交供应商按 500 元/分从当月服务费中扣减；考核结果为 85-89 分的，采购人对成交供应商按 1000 元/分从当月服务费中扣减；如果成交供应商连续 2 个月服务质量低于 85 分或因成交供应商的责任发生安全事件且造成严重后果的，采购人有权拒绝支付当月服务费且单方提前终止合同，履约保证金不予退还，采购人保留继续追究成交供应商相关责任的权利。

2.3 中标人应积极配合且不得以任何理由拒绝或阻挠采购人对其的服务质量考核。中标人应根据检查发现的问题或提出的合理建议和要求及时进行改进，如果有异议的可以在 2 天内向采购人提出书面意见。如因中标人的责任导致同类问题第二次出现时，采购人将按照情节严重情况进行 500～1000 元的扣罚，第三次出现时，按 2 倍扣罚；第四次出现时，按 3 倍扣罚，以此类推。情节恶劣或者造成严重后果的，采购人有权拒绝支付当月服务费且单方提前终止合同，履约保证金不予退还，采购人保留继续追究成交供应商相关责任的权利。

附表 1：小榄人民医院绿化养护服务质量考评表

序号	考核项目	考核内容	分值	检查方法和评分标准	考评结果
一	岗位管理	根据要求配置岗位（不少于 7 人），每月随机抽查一次，每月应按合同安排员工休息，不得缺岗、并岗和疲劳在岗，以保证服务质量。	10	每发现一次扣 2 分。凡是发现缺岗超过 7 天的，采购人有权从当月绿化养护服务费中扣罚该岗当月的服务费。	

		管理人员在岗： 项目负责人要坚守工作岗位，在工作日请假休息或途中离开医院的，应向医院主管部门报备并做好工作安排，除法定节假日每年离开医院的累积不得超过 15 天。	10	项目负责人无故离岗或休息不向医院主管部门报备的，一次扣 1 分；如因项目负责人休息而工作安排不到位导致严重不良后果的，医院直接扣减该岗当月服务费的 1/10。	
		员工管理： 员工应身心健康，遵守医院各项规章制度，禁止在禁烟区吸烟，应积极配合医院做好各类活动的绿化服务工作。不得私自携带医院物品离开医院。	2	发现一项不符合扣 0.2 分/人，扣完为止。	
二	工作资料	按时提交工作资料： 1、提交花木养护年度计划表及每月工作计划和总结；2、项目负责人内部的质控总结及原始记录表等资料给医院主管部门审核；3、完善并落实工作计划及总结。	5	公司未按时交齐相关资料的或拒绝配合医院主管部门检查的，扣 0.5-1 分/次，扣完为止。	
三	质量持续改进	对存在问题及时改进，投诉处理率为 100%。发生不良事件时，应在 2 小时内采取补救措施将影响降到最低，处理结束后，对发生原因进行分析并持续改进，改进措施有效。因公司责任导致的同类不良事件不得出现两次。	5	未按要求处理或改进的，扣 1 分/次，扣完该项分为止。如果因公司责任再次发生同类不良事件的，扣 2.5 分/次，扣完为止。	
四	花木养护	1. 按季节进行养护： 每年按照季节的变更对全院的花木进行除草、施肥、松土、防治虫害等养护措施，确保花木无虫害、长势良好、泥土松软，无杂草、篱笆无缺口，树木的成活率达到 100%。如因维护不当，出现枯死或质量下降，应负责免费补种或更换同等质量种类的植物。	10	发现季度变化进行相应的养护措施的，发现一项不符合要求，且在三天内无补救措施的，每 1 棵/株扣 1 分。扣完为止。	
	花木养护	2. 树木修剪： 应根据树木的长势按季节进行修剪，遵循“去密留疏，去阴留阳，去弱留强”的原则，确保树木长势良好，发现枯枝立即进行处理以确保安全。要求无乱生枝、病虫枝、伤损枝、枯枝。	10	发现该修剪而未按要求修剪的，每处扣 2 分；发现病虫枝、伤损枝、枯枝而未及时处理的，每处扣 1 分。	
	花木养护	3. 浇水： 应根据天气情况为花木科学浇水，要求每天保持花木泥土湿润。	10	发现花木泥土干裂或地面以下 1cm 的泥土干燥的，扣 2 分/区域。	
	花木养护	4. 施肥： 应根据不同花木生长要求进行施肥，要求全院花木每年至少施肥一次并有记录。	5	未按要求落实，一项不落实扣 1 分。	
	花木养护	5. 除草： 如有杂草随时清理，不得有种植的植物以外的其它植物，每年全面清除杂草不少于 4 次。	5	未按要求落实，一项不落实扣 1 分。	

	花木养护	6. 防虫害: 根据季度和花木的特点, 进行预防性控制病虫害(包括长虫、枯死、白蚁驻食树木等)并有记录, 一旦发现有害虫应立即进行处理。	5	要求花木无病虫害造成的伤害, 发现长虫或有白蚁未及时处理的, 一次扣 3 分; 因病虫害防治不力导致花木损害或死亡的, 应照价赔偿或扣质量分 5 分。	
	花木养护	7. 草坪养护: 草坪生长茂盛, 无空秃、杂草、滞长、枯黄或坏死的现象, 草坪边缘线清晰, 平整美观, 草高不超过 6 厘米。	5	一项不符合扣 1 分。	
	花木养护	8. 补种: 如发现绿化带内有枯死或裸露土地, 应主动补种合适的苗木而不得另行收费。	5	一项不符合扣 1 分。	
	花木养护	9. 植物养护: 植物的品种、数量和株高满足要求, 而且每季度更换一批以保持长势良好; 发现有枯黄植物和损坏的花盆等应及时更换, 一旦采购人提出更换或整改的, 应在 24 小时内完成。浇水时, 花盆底座的接水盆不得有积水, 以防止蚊虫滋生。	4	发现一处不符合扣 2 分。	
五	垃圾清运	应及时清扫枯枝和落叶, 落叶必须每周清扫, 春秋两季应增加清理次数, 落叶不得超过一周; 如枯枝叶或垃圾满一车应及时清理, 少量集中堆放的枯枝叶或垃圾在医院内存放时间不得超过 7 天。	4	一项不符合扣 1 分。	
六	应急管理	临时性或突发性的工作, 在正常上班时间接到采购人通知后必须 10 分钟内到达现场处理, 1 小时内处理完毕。非正常上班时间, 应在接到采购人通知 1 小时内到达现场处理, 3 小时内处理完毕。遇到恶劣天气(暴风暴雨或台风等天气)预报时, 应提前做好各类花木的加固, 防止倾倒或折枝引发的不安全事件, 及时修复和处理因恶劣天气损坏的花木。遇到医院有临时性工作需绿化服务支持的, 应时立即响应并按质按量完成。	5	一项不符合扣 1 分。	
合计:		100			

十、报价要求

1. 本次响应报价应为本项目全包承包价, 中标人承包及负责招标文件中对中标人要求的一切事宜及责任(包含施肥费用、病虫害防治、作业人员人工费、修复作为费等费用)。承包价包括全部服务人员费用(包含员工工资、加班费、夜班费、津贴、福利、税费、意外保险及第三者责任险、按照国家相关法律法规给所有员工缴纳各种社会保险(包括养老、医

疗、工伤、生育保险、失业保险等费用）、员工在职体检及意外事件（如工伤、职业暴露、疾病乃至死亡等费用）、生产资料费用（含肥料、农药、机械工具（含吊车）、施工设备、燃料、更新和补植苗木、管养所产生的废弃物及垃圾的清运及其它材料费用）、安全文明生产装备费、文明施工工作所需费用、防台风等自然灾害的园林绿化应急处理、其它业务和管理费用、办公费、服装费、委托范围的公众责任保险费、综合管养作业产生的其它全部费用以及合同签订过程中可预见和不可预见费用（包括但不限于员工意外事故赔偿）等一切费用。

2. 投标人总报价不得高于本项目采购预算价，缺项、漏项的报价为无效报价。

十一、付款方式

1. **费用支付：**采购人按实际岗位人数及服务质量考核结果支付每月的服务费。经采购人和中标人确定上一个月的服务费用后，中标人开具有效普通发票（含税），采购人收到发票且审核无误后，一个月内完成上一个月服务费的支付。

2. 中标单位、合同乙方、出具发票单位名称和收款方单位必须一致。

3. 中标单位未提供正式发票前，采购人有权拒绝支付相应款项，因此造成的损失由中标单位自行承担。

4. 每月服务费用=中标合同总金额/合同服务的月数-考核扣罚金额。

5. **履约保证金：**在合同签订之日起 5 个日历天内，中标人需通过银行转账方式向采购人提交中标金额的 5% 作为本项目的履约保证金。履约保证金在服务期满后一个月内，如双方无争议内容，无息退回。在服务期内，如中标人违约或无故终止合同的，则履约保证金全部归采购人所有。

6. 合同期间，若遇国家政策性调整或物价发生变化的，采购人均不再进行调整或额外支付相关服务费。