

合同编号：_____

政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称：杭州市余杭区第二人民医院物业管理服务采购项目

甲方：杭州市余杭区第二人民医院

乙方：浙江康禧物业服务股份有限公司

签订地：浙江省杭州市

签订日期：2015年1月20日



2025年1月，杭州市余杭区第二人民医院以公开招标方式对杭州市余杭区第二人民医院物业服务采购项目（HZYHZFCG-2024-139）进行了采购。经杭州市公共资源交易中心余杭分中心评定，浙江康禧物业服务股份有限公司为该项目中标供应商。现于中标通知书发出之日起10个工作日内，按照招标文件确定的事项签订本合同。

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》等相关法律法规之规定，按照平等、自愿、公平和诚实信用的原则，经杭州市余杭区第二人民医院（以下简称：甲方）和浙江康禧物业服务股份有限公司（以下简称：乙方）协商一致，约定以下合同条款，以兹共同遵守、全面履行。

一、合同组成部分

下列文件为本合同的组成部分，并构成一个整体，需综合解释、相互补充。如果下列文件内容出现不一致的情形，那么在保证按照招标文件确定的事项的前提下，组成本合同的多个文件的优先适用顺序如下：

- 1、本合同及其补充合同、变更协议；
- 2、中标通知书；
- 3、投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 4、招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 5、其他相关招标文件。

二、标的内容及要求

本合同总价（含税）为：¥15880992.00元（大写：壹仟伍佰捌拾捌万零玖佰玖拾贰元人民币）。服务时间：一次招标2年使用，合同执行一年一考核一签，每年合同金额7940496.00元（大写：柒佰玖拾肆万零肆佰玖拾陆元人民币）。年度考核不合格的，甲方有权无条件终止合同。

管理服务费用及支付：

（1）中标人提供申请单并经医院相关部门审核确认收到正式有效发票后次月支付上月服务费；

（2）凭税务部门认可的发票结算；

（3）经采购人次月初对投标人上月实际到岗人员、实际服务时间及服务考核完毕后方可申请结算，未到岗的人员费用予以扣回不予支付；

（4）如遇节假日或特殊情况，付款时间则顺延；

（5）如中标单位提供服务不足一个月按日计算服务费，每月按30日计；

(6) 每月采购人对服务项目质量综合考核（详见考核标准）的结果，如涉及经济奖罚，在当月服务费中予以体现。

(一) 清洁保洁

采购需求服务面积及功能区块

地面类型		面积总和 (m ²)
室内	地砖/玻化砖	15,842
	PVC	7,328
	水磨石	1,397
	木地板	822
	室内面积总和	25389
公共区域	地砖/玻化砖	11,545
	PVC	3804
	水磨石	962
	花岗岩	5,841
	木地板	459
	公共面积总和	22611
楼宇净面积总和		48000 m ²

中标人负责全院区范围内的清洁卫生保洁。根据各科室的特点，对服务区域内提供合理时段的室内外清洁服务（每天 24 小时卫生符合保洁要求，包括门诊、急诊、病区、医技科室、辅助用房、院内道路、绿化带、车库、会议室保洁勤务等范围），使其有一个整洁、舒适、安静、安全的就医环境，同时针对医院的特殊情况及各个不同的服务区域，制订消毒隔离制度及预防交叉感染的具体措施。

1、户外清洁卫生标准

(1) 各楼所在周围的所有广场、路面、通道、公共区域 24 小时无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹。

(2) 花园、花坛内无杂物，标识标牌、监控设施、路灯、公共座椅、石桌上保持洁净。

(3) 垃圾箱内外保持清洁，及时处理。

(4) 每月一次大检查。

(5) 应完成的其余工作。

2、公共场所、大厅保洁卫生标准

- (1) 大理石地面清洁光亮无尘土污迹。
- (2) 休息处的候诊椅清洁、无迹。
- (3) 休息处的沙发、茶几保持干净，垃圾及时处理。
- (4) 大堂室内玻璃保持光洁、明亮。
- (5) 地面无烟蒂，保持整洁。
- (6) 大门、门把手上无手印、尘、迹。
- (7) 公共卫生间保持清洁、无异味、无污垢。
- (8) 电梯间天花板、不锈钢墙面清洁光亮，不锈钢门和电梯轿厢每周上油一次。
- (9) 空调进风口、回风口表面无积灰。
- (10) 总服务台饰面清洁光亮无尘迹。
- (11) 公共场所、走廊、过道无堆放杂物，墙面无蜘蛛网、鞋印、牛皮癣等污迹。
- (12) 每月一次大检查。
- (13) 垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。
- (14) 应完成的其余工作。

3、医用地胶板、地面石材维护、保养

- (1) 院区内所有医用地胶板每年打蜡养护 3 次，特殊情况按实际需要执行。
- (2) 再次打蜡前，须将陈蜡去除后，方可重新打蜡。
- (3) 病房、门诊等公共区域的地胶板需定期清洗、抛光，保持清洁、光亮、有质感。
- (4) 室内石材地面须定期清洗。其中大厅石材地面（每天定时机器清洗）、各楼层公共区域每天至少清洗一次。其余石材地面定期清洗。石材应每年养护 2 次，特殊情况按实际需要执行。
- (5) 平时地胶板上的顽固污垢，应对其擦拭去除。
- (6) 地胶板打蜡的品牌须环保，无刺激性气味。
- (7) 工作时应放置“小心地滑”的警告牌，有安全措施，确保工作时各类人员的安全。
- (8) 应完成的其余工作。
- (9) 地胶板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需求，低噪音。

4、各楼层清洁卫生标准

- (1) 走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹。各层面电梯按键清洁无污。
- (2) 安全通道、楼梯清洁无垃圾无烟蒂及卫生死角，楼梯扶手、画框、栏杆、灯罩无灰尘。
- (3) 烟道通风口经常擦抹无积灰。
- (4) 空调进风口、回风口表面无积灰。
- (5) 污洗间、开水间、晾衣间保持干净无积水。
- (6) 不锈钢水池等保持光亮，每周上油一次。
- (7) 示教室保持整洁干净，随时可用。
- (8) 公共设施外表面保持整洁无尘。
- (9) 保持各诊室、治疗室、护理站、医生办公室、主任办公室、医护值班室等各种台面、地面、家具表面、冰箱表面及椅子洁净无尘。
- (10) 保持病区宣传栏、门、玻璃窗内洁净，不乱贴画、广告，不乱堆放杂物。
- (11) 各病区走廊、墙面、扶手、玻璃窗内必须洁净光亮、整洁，不得有任何污迹、烟头。
- (12) 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。
- (13) 每月一次大检查。
- (14) 应完成的其余工作。

5、病房清洁卫生标准

(1) 病房要求：

- 1) 保持病房安静、整洁、舒适、安全。
- 2) 病房内墙面、桌面，床档、输液架及设备带清洁、无尘，规范使用一床一巾。地面无垃圾、无污迹，保持干净。
- 3) 出院病人床单位终末消毒，必须在病人出院后 30 分钟内完成。
- 4) 病室窗帘、围帘：拆、挂符合标准。
- 5) 电视机表面无积灰。
- 6) 病房的冰箱，里外须随时保持干净。
- 7) 热水瓶外干净无污迹。
- 8) 沙发、茶几、家具、电话机表面干净无污迹。
- 9) 橱柜表面无积灰，抽屉表面干净无污迹。
- 10) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。
- 11) 墙面表面无积灰。

12) 空调进风口、回风口表面无积灰。

13) 病房四角无蛛网尘埃。

14) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

15) 地胶板防止烟蒂、硬物损伤。

16) 每月一次大检查。

17) 进入病房，应尽量集中作业，避免在病人休息和用餐时进行清洁。清洁时动作轻，不得碰坏病人用品，也要避免发出大的响声，轻拿轻放。

18) 病房内的平车、轮椅，保持干净，每周一次清洁、上油。

19) 应完成的其余工作。

(2) 卫生间要求（包括公共卫生间）：

1) 镜子明亮，无积尘、水迹及污渍。

2) 天花板无积灰、蜘蛛网。

3) 灯箱装饰板表面无积灰。

4) 坐厕盖板、座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

5) 洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍，水塞无毛发。

6) 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

7) 沐浴房玻璃门干净，无污迹。

8) 毛巾架光亮无水迹。

9) 地漏无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

10) 厕所地面无积水，便池内（含小便器）大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

11) 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

12) 垃圾桶必须经常专人检查，一天至少倾倒两次。如果垃圾量超过三分之二，就应及时清倒。垃圾袋不得有破损，否则会导致垃圾溢出。垃圾袋按标准套放。垃圾筒定期清洗、消毒，内外壁干净、干燥、无异味。

13) 每月一次大检查。

14) 病房卫生间是病人和家属倾倒污物的地方，是主要污染源，所以保洁时应彻底清除一切污物和污渍，每天定期进行消毒处理。保洁工具和材料必须专项专用。

6、诊室和行政办公室要求

(1) 保持安静、整洁、舒适、安全。

- (2) 墙面、桌面、无尘。
- (3) 窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。
- (4) 橱柜外无积灰，抽屉外干净无污迹。
- (5) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。
- (6) 墙面、风口无积灰。
- (7) 四角无蛛网尘埃。
- (8) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。
- (9) 地胶板防止烟蒂点、硬物损伤。
- (10) 空调进风口、回风口表面无积灰。
- (11) 每月一次大检查。

(12) 日常保洁不得影响工作，保洁时间应征得行政人员同意，如果遇到开会等情况，不得打搅或擅自进行保洁作业。

(13) 不得翻阅资料，整理物品后应及时归位。

(14) 应完成的其余工作。

7、环境保洁具体工作要求：

(1) 大厅/急诊室/输液室/供应室/门诊诊室/医技科室/治疗室

区域	序号	工作内容	频次
大厅	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日3次以上
	2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	每日3次以上
/急诊室/	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日3次以上
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭	每日2次以上
输液室	5	区域内电话、低处电器表面清洗或擦拭	每日1次以上
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、清洗、擦拭	每日3次以上
/供应室	7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、地面）、污物间冲洗、擦拭、消毒	每日3次以上随时保持洁净
	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次以上
/门诊诊室	9	开水机、冰箱（如有）外表面清洁消毒	每日1次以上
	10	门、门框、低处窗框擦拭、通风口	每周1次以上

医技 科室 /治疗 室	11	玻璃及窗框	每周1次以上
	12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次以上
	13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次以上
	14	高处标牌、壁挂物擦拭	每月2次以上
	15	高处除尘	每月1次以上
	16	空调进风口、回风口、通风口、中央空调、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁	每月1次
	17	PVC打蜡保养	每年3次
	18	窗帘拆换（污染时随时拆换）	每年2次
	19	平车上布类整理、更换，床上用品拆换	随时
	20	巡视保洁	随时
	21	石材地面的日常维护保养	清洁每日1次以上，养护每年2次以上

(2) 手术室/麻醉科

区域	序号	工作内容	频次
手 术 室 / 麻 醉 科	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日3次以上
	2	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日3次以上
	3	区域内家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭	每日1次以上
	4	区域内电话、仪器（含各种医用器材、无影灯）、低处电器表面清洗、擦拭	每日1次以上
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日3次以上
	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）冲洗、擦拭、消毒	每日3次以上 随时保持洁净
	7	区域内窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次以上
	8	拖鞋清洗、	随时
	9	术后整理、清洁、消毒	随时

10	开水机、空气消毒机、空调设备外表面的清洁与消毒	每日 1 次以上
11	门、门框、窗框、玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次以上
12	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周 1 次以上
13	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 2 次以上
14	高处除尘	每月 1 次以上
15	通风口、中央空调、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁	每月 1 次以上
16	PVC 打蜡保养	每年 3 次
17	巡视保洁	随 时
18	平车上布类整理、更换，手术台上用品拆换	随 时
19	库房的打扫	每年 3 次
20	窗帘拆换	每季度 1 次以上
21	各类平车车轮上油、去污，保证正常运行	每周 1 次以上

(3) 病房

区域	序号	工 作 内 容	频 次
病房	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 3 次以上
	2	区域内地面牵尘（无扬尘干扫）	每日 3 次以上
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 3 次以上
	4	区域内床单位、电器、家具（桌椅、橱柜等）表面、台面擦拭	每日 1 次以上
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 3 次以上
	6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、淋浴器、地面）、开水间、污物间冲洗、擦拭、消毒	每日 3 次以上 随时保持 洁净
	7	区域内窗台、阳台、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 次以上
	8	床单位终末消毒	随 时
	9	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每日 1 次以上
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周 1 次以上

11	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次以上
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次以上
13	高处除尘	每月1次以上
14	通风口、中央空调、风扇、分体空调等高处设备表面擦拭清洁	每月1次以上
15	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次以上
16	PVC打蜡保养	每年3次
17	石材地面的日常维护保养	清洁每日1次以上, 养护 每年2次以上
18	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
19	平车上布类整理、更换	随时
20	窗帘, 挂帘的拆换	半年1次以上

(4) 办公区域

区域	序号	工作内容	频次
办公区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日3次以上
	2	区域内地面扫尘(无扬尘干扫)	每日3次以上
	3	区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日3次以上
	4	区域内家具(桌椅、橱柜等)表面、台面擦拭	每日1次以上
	5	区域内电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	每日1次以上
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日3次以上
	7	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处 标牌、垃圾桶擦拭	每日1次以上
	8	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每日1次以上
	9	门、门框、窗框、玻璃	每周1次以上
	10	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次以上
	11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次以上
	12	PVC打蜡保养	每年3次

	13	石材地面的日常维护保养	清洁每日1次以上, 养护 每年2次以上
	14	巡视保洁	随时

(5) 会议室

区域	序号	工作内容	频次
会议室	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	随时
	2	区域内地面扫尘(无扬尘干扫)	开会前
	3	区域内地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	开会前
	4	区域内家具(桌椅、橱柜等)表面、台面擦拭	随时
	5	区域内电话、仪器、低处电器表面清洗或擦拭	开会前
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	随时
	7	会务布置、会务服务	会前会后
	8	区域内窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处 标牌、垃圾桶擦拭	会前会后
	9	开水机、冰箱外表面清洁消毒	每日1次以上
	10	门、门框、窗框、玻璃	每周1次以上
	11	低处墙面除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角擦拭	每周1次以上
	12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次以上
	13	PVC打蜡保养	每年3次
	14	石材地面的日常维护保养	清洁每日1次以上, 养护 每年2次以上
	15	高处除尘	每月1次以上

(6) 室内公共区域

区域	序号	工作内容	频次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日3次以上
	2	区域内地面扫尘并地面湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日3次以上
	3	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日3次以上

室内公共区域	4	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、马桶、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	随时保持洁净
	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次以上
	6	公共座椅的清洁擦拭	每周1次以上
	7	门、门框、窗框、玻璃清洁	每周1次以上
	8	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次以上
	9	高处除尘	每月1次以上
	10	PVC打蜡保养	每年3次
	11	清洁每日1次以上，养护每年2次以上	石材地面的日常维护保养
	12	地垫、踏垫保持干净，无污渍斑点	每日清扫，每周1次用清洁剂清洗
	13	大厅内玻璃除尘、清洗，无尘，光亮	每季度全面清尘一次以上，4米以下每周清洗1次
14	巡逻保洁	随时	

(7) 室外公共区域

区域	序号	工作内容	频次
室外公共区域	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日3次以上
	2	区域内垃圾桶刷洗	每日1次以上
	3	路灯、标识标牌、道闸及岗亭除尘	每月1次以上
	4	各出入口地面清扫、收集垃圾	循环清扫
	5	小花园及道路清扫、收集垃圾	循环清扫
	6	建筑物室外3米以下墙面除尘，无积灰、污渍	每月清抹1次以上
	7	平台及周边清扫、收集垃圾、刷洗、清洁堵塞物	每日清扫，雨雪天气、台风季节重点清扫
	8	公共座椅、桌保洁	随时

	9	外立面 3 米以下玻璃保持光洁、明亮	每半月清抹 1 次以上
	10	室外绿地清扫, 无垃圾、无杂物	每天清洁 1 次以上, 随时清扫
	11	巡逻保洁	随时

(8) 电梯

区域	序号	工作内容	频次
电 梯	1	地面除尘、无灰尘、垃圾及污渍	每日清洁 3 次以上, 随时清扫
	2	轿厢, 不锈钢 (上保护剂)、镜面清洁, 无灰尘及手印, 光亮	每日保洁, 每周清洁、上油
	3	轿门 (内外) 抹净 (上保护剂), 无灰尘及手印, 光亮	循环保洁, 每周清洁、上油
	4	门槽清除垃圾、杂物, 无灰尘及垃圾, 光亮	每日及时清除, 每周清洁
	5	指示牌和按钮除尘, 无灰尘、无手印	每日清抹 1 次以上
	6	灯片和风口除尘无灰尘	每日清抹 1 次以上

(9) 其他

区域	序号	工作内容	频次
其 他	1	地下车库地面清扫, 无垃圾、无杂物	循环保洁, 每天清洁 1 次以上
	2	垃圾收集及暂存点保洁	医院内部垃圾存放区域每天清洗、消毒 2 次, 每周全面清洗消毒 1 次; 每天对垃圾的收集情况进行及时登记, 以备检索。

注: 未列入的且为正常保洁工作以及突发性事件造成的保洁工作的项目、部位均包括在本次采购范围内, 中标人不得因此拒绝提供保洁服务 (保洁用品等所需费用全部包括在服务费中)。

8、院感

(1) 按照医院感染管理要求, 做好一床一巾、拖把分色使用等工作。

(2) 医疗垃圾处理符合院感规程

1) 工作内容

A、专职员工至少每天两次下收。

B、用黄色垃圾袋、专用箱收放。

C、用专用车运送。

D、医用垃圾登记、交接。

2) 注意事项

A、要注意专人, 专车, 专箱, 封闭运送, 垃圾车不准停在开水房等公共场所;

B、黄色垃圾袋要有专用标志;

C、及时下收, 减少污染; 垃圾登记、交接符合要求。

D、运送医疗垃圾使用污梯, 绝对禁止使用客梯。

E、运送人员做好防护措施。

9、保洁设备、工具、耗材配备要求

(1) 保洁大型设备要求

序号	名称	单位	数量
1	清洁手推车	辆	35
2	速净地擦机(含针盘和水箱)	台	1
3	石材晶面处理机	台	2
4	中型自动洗地机(电瓶式)	台	3
5	抛光机	台	2
6	吸水吸尘器	台	2
7	背负式吸尘器	台	1
8	垃圾车(带盖)大号	辆	1
9	垃圾车(带盖)小号	辆	1
10	高压水枪	台	1

(2) 保洁工具要求

中标人需配足院内所有物业服务工具

(3) 保洁耗材要求

PVC 地面维护药剂必须使用无毒无公害药剂。各种药剂必须有详细的品牌规格等说明（提供具体设备药剂图片及详细的技术参数），符合院感控制要求。使用的保洁洗涤剂、消毒剂、地面保养产品均需提供材料安全数据卡，并经采购人确认许可后方可投入使用。

（二）运送服务具体要求和标准

1、运送服务主要工作内容：

（1）服务热线

运送中心电话 2135、维修保障电话 2135 通畅、服务及时有效。

（2）标本类

招标范围内门、急诊，体检中心，病区各类标本、临床用血（晚上）、送空血袋等定向收送。

（3）接送病人类

接送急诊、住院病人(重症需医护人员陪同)做 B 超、内镜、心脑电图、放射、骨密度、支气管镜、肺功能、肌电图、尿动力等检查；接送做手术的病人、介入治疗、深静脉穿刺病人、血透病人；五官科、口腔科、眼科会诊等病人；接送高压氧病人；病人出入院护送；转科运送等。

（4）文书类

招标范围内急诊，病区各类检查单、会诊单、配血单等定向收送。

（5）后勤物资类

院内的各类医疗设备、医疗卫生材料、氧气瓶等各种物资取送；消毒包、消毒物品、包布及各类清洗器械取送；设备借用、报修和送修；物品借用。

（6）药品类

送静脉配置药物、口服药、出院带药到病房；病房退药；晚上急诊室取药；大输液取送、包装拆封、上架；中西药品取送、上架；领外用药。

（7）其它类

生活、医疗垃圾收集、分类、运送；会场布置、会务服务；院内各类废旧物品搬运；其它未列入属于院内后勤服务运送的事务。

2、运送服务的要求

（1）设立 24 小时运送调度中心。对运送中心的数据进行汇总统计，院方需要时，中标方随时提供相应的数据。

（2）配备现代化应用管理软件、中心调度设备和通讯工具；

（3）服务必须满足医疗服务规范要求；

（4）医用和生活垃圾等要实行分类包装，及时清运，做到日产日清；

- (5) 医院提供的运送工具，中标人应合理调配并负责管理和保养、维护、维修。
- (6) 当日运送任务完成必须及时收回轮椅、平车等运送工具，避免滞留于现场。
- (7) 运送执行各项任务应爱护医院各项设施设备，严格执行医院院感、交接等制度，确保安全生产。

(三) 工程维修服务具体要求和标准

1、工程维修服务总体服务要求

(1) 高低配电、医用液氧罐、污水处理、电梯管理等事项的值班操作及日常维护。在灾害性气象条件或其他突发性事件状态下，工程部应无条件组成抢修班，承担抢险、值班工作。

(2) 维修班承担医院内一般涉及水、电、气、木、下水道的日常维修，空调回风口清洗，抢修抢险作业，电梯管理等。发现问题，及时处理，保证设备完好的运行状态。物业服务公司应定期掌握房屋建筑主体的维修管理的基本情况。

(3) 维修工具自配并能满足工程维修需求，维修材料及配件由采购人提供。

2、设备运行管理标准

(1) 所有设备的管理都必须根据国家有关法律、法规及设备有关安全技术规范，制定和完善设备管理制度。对设备实行综合管理，保持设备性能良好，正常运行。

(2) 配电设备实行 24 小时值班，特殊岗位的值班人员必须持证上岗。

(3) 应加强设备技术管理，重视设备现场管理，做好清洁、润滑、保养、检查和调整工作。

(4) 特种设备要按照国家有关部门制定的规程，定期进行安全检测，发现异常情况应及时通知维保单位及采购人。

(5) 电梯设备，应每天进行巡检，范围包括轿厢门、轿厢内照明、显示系统时间、报站设备、楼层按钮电梯机房等，并对巡检情况做好记录，发现故障情况应及时通知维保单位及采购人；按采购人要求定期更换轿厢内显示器播放的内容。

(6) 电梯系统；根据节能需要合理控制电梯的开启时间，每天例行检查并记录，遇特殊情况及时应急施救。电梯设备的维修由维保单位实施。

(7) 锅炉运行必须严格按以下八项规章制度管理执行：岗位责任制；交接班制度；巡回检查制度；定期检查、检修制度；安全操作规程；维护保养、清洁卫生制度；水质管理制度；事故报告制度。

(8) 锅炉系统日常的维护保养每月的例行检查；一年二次的例行检查并记录。锅炉设备的维修由维保单位实施。

(9) 配电房实行 24 小时值班，供电运行和维修人员必须持证上岗；

(10) 变配电房的运行管理必须具备以下制度：交接班制度，巡回检查制度，设备缺陷管

理制度，变配电房的定期试验切换制度，运行分析制度，场地环境管理制度，以确保安全供电。

(11) 高低压配电系统及设施：每天例行检查定时抄表并记录，每年一次对配电柜进行除尘和线路的紧固。

(12) 中央空调系统及大楼各分体空调；一年二次新风机、风机盘管过滤网、风口清洗及主机测试；定期检查板式热交换系统。中央空调主机的维修由维保单位实施。

(13) 给排水系统；建立正常供水管理制度，保证水质符合国家标准。

(14) 会议及音视频系统的操作、维护、维修。

(15) 设备出现故障时，维修人员应在接到报修后 15 分钟内到达现场，设备维修合格率达到 100%，一般性故障排除维修不过夜。

(16) 公共部位的照明设备完好率维持在 98% 以上。

(17) 应保证医院里各类设备的正常运行。

3、日常维护维修服务标准

(1) 范围：

所有日常维护维修服务指为保持医院各类设备、设施和办公家具完好无损和正常使用，进行日常维护管理工作。

(2) 标准：

1) 定期进行医院后勤设施、设备的安全质量普查，保证完好率达 98% 以上；

2) 爱护楼内设施、设备，未经甲方同意不得对医院内外的布局进行调整，设施设备的布置、用途进行改动；

3) 及时完成零星维修任务，维修合格率达到 100%，一般维修任务在接报后当天完成。

4) 桌椅、橱柜的修理、拆装；

5) 室内外管道的维修；

6) 其他。

(3) 设备值班人员在设备运行期间，不得离岗、打瞌睡，做好巡检记录。

(4) 会议前后挂横幅、收横幅。

4、应急措施

(1) 有疫情防控的应急预案；

(2) 有重大活动的应急预案；

(3) 有院内其他突发事件：消防、应对台风、应对暴雨、应对冻雪等特殊情况的应急方案。

三、人员配置要求

(一) 岗位编制说明

余杭区二院物业人员岗位配置表			
岗位名称	岗位数	岗位所在建筑物名称和楼层	服务范围及其他说明
项目经理	1.0	全院	全面负责本次招标服务范围内的一切事宜，负责与采购人沟通协调，汇报工作情况
保洁、运送勤务类：			
保洁主管	2.0	全院	根据个人分工，保洁主管1全面负责管理、协调分管范围内各项保洁工作，包括特殊科室、病房、门诊等；保洁主管2负责洗地、PVC打蜡、镜面、抛光等
运送勤务主管	1.0	全院	根据个人分工，全面负责管理、协调分管标本类、接送病人类、文书类、后勤物资类、药品类、其他类运送管理等
十二病区	2.0	住院部12F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
十一病区	2.0	住院部11F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
十病区	2.0	住院部10F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
九病区	2.0	住院部9F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
二病区	2.0	住院部8F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
七病区	2.0	住院部7F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
六病区、八病区	2.0	住院部6F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
一病区	2.0	住院部5F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
四病区	2.0	住院部4F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
产房	2.0	住院部4F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
手术室、麻醉科	6.0	住院部3F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
ICU	6.0	住院部2F	区域内保洁及护理工作等
康复中心加楼梯	1.0	住院部2F	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
大厅	1.0	住院部1F	区域内保洁、勤务等
静配中心	2.0	住院部1F	区域内保洁、勤务等
地下室	1.0	住院部地下室保洁	区域内保洁、勤务等
供应室	4.0	住院部地下室	区域内保洁、勤务等

感染科	1.0	急诊1F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
急诊	3.0	急诊1F	急诊科区域内24小时保洁及运送、被服更换等
急诊	3.0	急诊1F男护工	急诊科区域内24小时保洁及运送、被服更换等
输液室	2.0	急诊2F	急诊科区域内24小时保洁及运送、被服更换等
发热门诊（肠道门诊）	1.0	急诊东	区域内24小时保洁、被服更换、打开水及转运等
五病区	2.0	急诊5楼	所在楼层区域内外保洁、被服清点、打开水等
中药房	1.0	门诊2F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
西药房	1.0	门诊1F	
门诊	1.0	门诊1F	
门诊	1.0	门诊2F	
门诊	1.0	门诊3F	
门诊	1.0	门诊4F	
门诊	1.0	门诊5F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
门诊手术室	1.0	门诊5F	
门诊	1.0	门诊6F	
门诊	1.0	门诊7F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
门诊手术室	1.0	门诊7F	
体检中心	2.0	门诊8F	区域内保洁、勤务等
血透室	3.0	门诊9楼	区域内保洁、勤务等
门诊	1.0	门诊楼梯	区域内保洁、勤务等
地下车库	1.0	门诊医技楼地下车库	区域内保洁、勤务等
放射科	1.0	医技楼1F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
检验科	2.0	医技楼2F	区域内保洁、运送及标本处置等
B超室	1.0	医技楼3F	区内保洁（包括诊区、员工生活区、该区公共走廊及公共卫生间）及运送、打开水、加茶水等
病理科 内镜中心	2.0	医技楼4F	区域内保洁、运送及标本处置等
外围	2.0	院内道路	外围区域保洁

综合楼	1.0	综合楼	区域内保洁、勤务等
行政楼	1.0	行政楼	
中班巡视	1.0	全院	全院巡查保洁等
医疗垃圾处理	2.0	全院	医疗垃圾的分类、包装、运送等处理
生活垃圾处理	2.0	全院	生活垃圾的分类、包装、运送等处理
玻璃清洁	1.0	全院	全院玻璃定期清洁
不锈钢、高处除尘	1.0	全院	全院不锈钢定期清洁保养，高处定期除尘
机器洗地	2.0	全院	每日机洗地面
PVC打蜡	2.0	全院	PVC地面定期打蜡保养
大厅镜面	1.0	全院	大厅镜面每日清洁
喷磨抛光	1.0	全院	定期喷洗、打磨、抛光
调度	2.0	住院部1F	24小时接听服务电话并派工
循环	2.0	各病区	按时按路线循环收集标本及文件
常规-检查	8.0	各病区	各病区运送病人检查
标本	2.0	各病区	各病区的标本接送和运送
洗衣房	4.0	洗衣房	负责全院被服、工作服的收发、清点、修补等工作
即时	2.0	各病区	24小时运送病人、标本及报告；
运送夜班	3.0	各病区	夜间运送病人、标本及报告；
电梯	1.0	住院部	电梯运行、运送病人等
常规-送药	2.0	各病区	各病区运送药物
担架工	7.0	急救中心	24小时协助120转运病人
会议服务协调人员	1.0	全院	会议勤务管理
会议室保洁勤务	5.0	综合楼3F 行政楼2F、3F 门诊3F、4F、7F	会议保洁勤务。
工程类			
工程主管	1.0	住院部-1F	全面负责管理、协调分管范围工程维修及设备运行具体工作等
工程维修	5.0	住院部-1F	综合维修及其他服务的日常操作、巡视、维护保养工作，并做好相关记录。
工程文员	1.0	住院部-1F	接听电话记录派工并协助主管提供采购人要求的所有工作相关文书材料等；

高配	4.0	住院部-1F	配电系统日常操作、巡视、日常维护保养及安全工作，并做好相关记录；
合计	148		

1、岗位按服务内容及区域分为：保洁、运送勤务、工程维修三大类。

▲2、以上岗位编制数按各科室实际需要核算配置，共 148 人。▲法律法规和政策文件要求必须持证上岗的岗位，所派人员必须满足相关规定，持证上岗。

以上所有岗位的设置、排班，应符合《中华人民共和国劳动法》相关规定，应满足采购人工作日、双休日、法定节假日的全部工作任务，投标人自行合理安排员工休息时间，如产生替班加班情况，均由投标人自行承担相应费用。

（二）对人员的要求

（一）管理人员配备及要求

该项目设立：

项目经理 1 人，要求年龄 50 周岁以下，大专以上文化程度，具有 2 年以上二甲以上综合性医院项目管理经历；保洁主管 2 人，要求年龄 50 周岁以下，有 2 年以上二甲以上综合性医院项目保洁管理经历，熟悉医院感染及医疗废弃物等管理要求；运送勤务主管 1 人，要求年龄 50 周岁以下，有 2 年以上二甲以上综合性医院运送管理经历，熟练中央运送系统的应用及管理；工程主管 1 人，年龄 50 周岁以下，有 2 年以上二甲以上综合性医院项目工程管理经历。

以上管理人员项目部进驻前 7 个工作日到位。在履约期间原则上不得更换，如特殊原因必须提前 7 个工作日书面通知医院总务科，经同意后方可更换。

本项目的管理人员要求身体健康，具有良好的沟通能力和协调能力，对管理人员经采购人考核不达标的，采购人有权提出更换人员，中标人必须无条件予以响应，且更换的人员应在时间 7 个工作日内到位并经采购人认可后方可上岗。未经招标人同意而私自更换的，按 0.5 万元/人扣除服务费。

（二）服务人员要求

1、服务人员要求身体健康，新招聘员工年龄要求男 60 周岁以下，女 55 周岁以下，具备初中以上文化程度；其中会议保洁勤务人员要求年龄 50 周岁以下，具备高中以上文化程度。服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。同时项目部进驻 7 个工作日内向主管部门提交所有员工人事、技术及健康档案，向保卫部门提交人事资料，履约期间新入职员工次月 5 日前将相关档案、资料上报。

2、服务人员严格按岗位设置配置到岗，到岗率每月核查，确保岗位核定编制人员到位。每

月由各科室的科主任或护士长确认岗位和服务时间，费用结算以服务质量和实际到岗人数为依据。确保人员到岗率 $\geq 98\%$ ，新增岗位到岗时间 ≤ 7 个工作日。每季度配合院方外包服务岗位考核，并根据考核情况奖励优秀员工，14个工作日内调整、淘汰待评及不合格员工。

3、中标人及服务人员具有符合 WS/T512-2016 医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范的清洁用具复用处理能力并严格执行。

4、爱护医院各项设施设备，依据院方要求配置清洁设备、工具及使用耗材，清洁设备、工具定点放置，规范使用。如在使用及日常清洁维护时不慎造成医院各项设施设备损坏的经医院相关部门评估后赔偿，如违反操作规范及故意造成医院各项设施设备损坏经医院相关部门评估后终止合同。

5、各岗位人员必须严格执行相关规章制度，确保服务时间及质量，服务期间不得从事与服务无关的工作（如陪护）。服务人员应相对固定，经采购人考核不达标的，采购人有权提出更换人员，中标人必须无条件予以响应，且更换的人员应在 7 个工作日内到位并经采购人认可后方可上岗。

6、遵守各项法律、法规及医院的规章制度，严格合同履约，医院综合履约考评。

（三）医院重点科室（工种）

重点科室（工种）为内镜中心、血透室、手术室、麻醉科、病理科、供应室、放射、中西药房、静配中心、医疗垃圾处理、检验科、发热门诊（肠道门诊）等，服务人员要求相对固定。

（三）《物业管理服务人员行为规范》

项 目		行为参考规范
仪 容 仪 表	服饰着装	1、上班时间必须穿工作服，工作服穿戴整齐整洁； 2、上班统一佩戴工作牌，工作牌应端正地戴在左胸襟处； 3、鞋袜穿戴整齐清洁，非工作需要不允许打赤脚或穿雨鞋到处走。特殊工作完毕应在工作场所将鞋擦干净再走； 4、非特殊情况不允许穿背心、短裤、拖鞋。
	须发	1、女员工前发不遮眼，不梳怪异发型； 2、男员工不留长发，不留胡须； 3、所有员工头发应保持整洁。

	个人卫生	<ol style="list-style-type: none"> 1、保持手部干净，经常修剪指甲； 2、员工应经常洗澡防汗臭，勤换衣服。衣服因工作而弄湿、弄脏后应换洗； 3、上班前和上班期间应注意饮食，保持口腔清洁、口气清新； 4、保持眼部、耳部清洁； 5、女员工应淡妆打扮，不允许浓妆艳抹，不宜使用味浓的化妆品； 6、每天上班前应注意检查自己的仪表，必要时到卫生间或工作间整理。
行为举止	服务态度	<ol style="list-style-type: none"> 1、对客人服务应面带笑容，和颜悦色，热情主动，做到微笑服务； 2、谦虚和悦接受客人的评价，耐心倾听客人的投诉，事后汇报。
	行走姿态	<ol style="list-style-type: none"> 1、行走时不宜双手抱胸或背手走路； 2、在工作场合与他人同行时，不允许勾肩搭背，不允许同行时嬉戏打闹； 3、手拉货物行走时应注意前方行人或障碍物，尽量靠路右侧行走； 4、与客户相遇时，应主动点头示意。
	坐立姿态	<ol style="list-style-type: none"> 1、入坐要轻缓，就坐时姿态要端正，上身要直，腰部挺起，双膝并拢，手自然放在双膝上，面带笑容； 2、坐在椅子上不允许前俯后仰、摇腿跷脚或趴在工作台上或把脚放于工作台上； 3、站立时姿态要端正，上身要直，人体重心要稳，腰部挺起，双手自然下坠，双脚并拢，目光平视，面带笑容。
	其他行为	<ol style="list-style-type: none"> 1、要注意个人形象，不允许随地吐痰，乱扔果皮、纸屑；上班时间不允许吃零食，玩弄个人小物品或做与工作无关的事情； 2、到公共、工作场所（或客户处）进行工作时，不允许乱翻乱摸，更不允许随意拿走公用的（或客户的）东西； 3、谈话时，手势不宜过多，幅度不宜太大。
礼貌用语	问候语	您好、早安、午安、早、早上好、下午好、晚上好、路上辛苦了。
	欢迎语	欢迎光临、欢迎您来XX单位。
	祝贺语	祝您节日愉快、祝您新年快乐、祝您新春快乐。
	告别语	再见、晚安、明天见、祝您一路平安。
	道歉语	对不起、请原谅、打扰您了、失礼了。
	道谢语	谢谢、非常感谢。
	应答语	是的、好的、我明白了、谢谢您的好意、不要客气、没关系、这是我应该做的。
	征询语	请问您有什么事？我能为您做什么吗？需要我帮您做什么吗？您有别的事吗？
	请求语	请您协助我们……、请您……好吗？

	商量语	……您看这样好不好？……您看这样可以吗？
	解释语	很抱歉，这种情况，单位的规定是这样的。
对来访人员		<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动说：“您好，请问您找哪一位”或“我可以帮助您吗？”“请您出示证件。”（保安专用） 2. 确认来访人要求后，说“请稍等，我帮您联系”与被访人联系后告诉来访人“他马上来，请您先等一下，好吗？” 3. 当来访人员不理解或不愿意出示证件时，应说：“对不起，先生/小姐，这是单位规定，请理解！”（保安专用）。 4. 当来访人员忘记带证件必须进入区域时，应说：“先生/小姐，请稍候，让我请示一下好吗？” 5. 当确认来访人故意捣乱，耍横硬闯时，应先说：“对不起，按单位的规定，没有证件不允许进入办公区，请配合我的工作。” 6. 当来访人员出示证件时，应说：“谢谢您的配合。” 7. 如果要找的人不在或不想见时，应礼貌地对对方说“对不起，他现在不在，您能留下卡片或口信吗？” 8. 当来访人员离开时，应礼貌地说“再见！”
接听拨打电话		<ol style="list-style-type: none"> 1. 接听电话时应清晰应答：“您好，××单位。” 2. 认真倾听对方的电话事由，若需传呼他人，应请对方稍候，然后轻轻搁下电话，去传呼他人：如对方有公事相告时，应将对方要求逐条记录在《工作日记》内，并尽量详细回答。 3. 通话完毕，应说：“谢谢，再见！”语气平和，并在对方放下电话后再轻轻放下电话。 4. 如接电话听不懂对方语言时，应说：“对不起，请您用普通话，好吗？”或“不好意思，请稍候，我不会说当地话。” 5. 中途若遇急事需暂时中断与对方通话时，应先征得对方的同意，并表示感谢，恢复与对方通话时，切勿忘记向对方致歉。 6. 接听电话时，声调要自然清晰、柔和、亲切，音量要适宜，以免对方听不清楚。 7. 拨打电话接通后，应首先向对方致以问候，如：“您好”，并作自我介绍。使用敬语，将要找的通话人姓名及要做的事交待清楚。 8. 通话完毕时，应说：“谢谢，再见。”
同乘电梯		<ol style="list-style-type: none"> 1. 主动按“开门”钮，电梯到层时，应站在梯门边，一只手斜放在梯门上，以免梯门突然关闭，同时面带微笑地说“电梯来了，请进。”顾客进入电梯后再进电梯，面向电梯门，按“关门”钮。 2. 电梯停止梯门打开后，首先出去站立在梯门旁，一只手斜放在梯门上，同时另一只手指向通道，面带微笑地说：“到了，请走好。”

一、其他相关要求

（一）中标人应在接到中标通知书后 10 个工作日内与采购人签订合同，逾期视作放弃中标（如因质疑等不可抗力因素延期除外）。投标文件及承诺作为合同的一部分，与合同有同等效力。

（二）乙方必须自觉接受甲方的管理和监督，按等级医院要求分类做好各项台帐，并及时归档移交给甲方。

(三) 服务办公用房：采购人提供一定面积的办公用房及辅助配套等，在服务期限内给中标人免费使用，各类用电费用由采购人承担，产权归采购人所有。

(四) 中标人自备电脑、考勤设备和打印机等办公设备和耗材；中标人自行负责桌椅等办公用品。采购人提供配备内线服务电话 1 台，用于院内服务联络。

(五) 中标人的各岗位员工要统一服装，中标人负责其员工工服、更衣柜、物品存放柜的配备。

(六) 中标人有岗前培训机构，服务人员 100% 经过岗前培训合格才上岗。同时必须提交岗前培训记录。

(七) 未经采购人同意，中标人不得在合同期限内将本项目的管理权转包或另行发包。

(八) 中标人须严格按照标准化的操作程序、完善的培训体系和质量控制体系完成本项目，以保证整个项目安全、高效、有序和有计划地运转。

(九) 中标人有责任配合、接受采购人职能部门及上级领导部门的监督、检查，并提供必需的资料。

(十) 中标人须严格按照杭州市政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。合同履约期内杭州市最低保障工资遇政策调整的（与投标月份对比），合同价格在合同期内也不作调整。

(十一) 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。

(十二) 采购人不接受中标人任何因遗漏报价而发生的费用追加，因中标人违反《中华人民共和国劳动法》等法律法规而造成院方的连带责任和损失全部由中标方承担。

(十三) 采购人负责提供各类垃圾桶及医疗专用垃圾袋（黄色垃圾袋），负责生活垃圾、医疗垃圾的外运费和垃圾处理费用。

(十四) 中标人须每月向采购人提供员工的基本情况登记表、员工辞职名单和员工社会保险缴纳情况清单。

(十五) 中标人要爱护与保管好医院财产，如损坏医院设施等，按实际损失价值赔偿。

(十六) 中标人必须提供本项目点的管理人员和员工（包括更换人员）的身份证复印件。

(十七) 医院不安排住宿，严禁非值班人员留宿。

(十八) 因中标人原因导致的，给采购人或第三方造成人身损害或财产损失的，中标人应承担全部责任。

(十九) 投标人需根据本项目物业使用特点提出合理的医院物业管理服务理念，提出服务定位、目标，投标人的管理模式能够切合实际，且安全可行；有比较完善的组织架构，清晰简练地列出主要管理流程，包括运作流程图、激励机制、监督机制、自我约束机制、信息反馈渠道及处理机制，管理指标承诺达到物业管理医院物业管理标准；有完善的医院物业管理制度、作业流程及医院物业管理工作计划及实施时间，并建立和完善档案管理制度、公众制度、医院物业管理制度等，体现标准化服务，管理服务水平符合国家和行业标准；投标方案充分考虑用户的日常用途和需求，对本次医院物管服务内容的目标是否有较深入的理解；投标人管理目标和管理方式陈述内容及日常管理服务项目、标准、承诺指标和采取的管理细则（包括岗位责任制、考核办法、服务流程说明等）：目标明确，管理方式可行，具有先进性；管理细则清晰、全面，具有操作性。

四、物业服务质量考核标准

余杭区第二人民医院物业管理考核方案

(1) 考核目的：提升服务品质，提高服务能力。

(2) 考核时间：每月一次，次月 10 日前组织对上月服务情况考核。

(3) 考核办法：考核由对口管理部门的专项考核、被服务科室的服务质量考核及服务病人的满意度测评 3 部分组成，以服务物业公司为单位分块考核。

1、专项考核：后勤管理服务中心考核，由日常督查情况及集中考核组成（80）

考核内容：①规章制度及各项规范执行情况；10 分

②工作培训计划及落实情况；10 分

③目标量化指标（含人员足额配备）执行情况；10 分

④持续质量改进情况；10 分

⑤投诉处理情况；10 分

⑥各类台账完成情况；10 分

⑦临时性指令完成及对突发事件应对情况；10 分

⑧日常督查反馈情况。10 分

2、服务质量考核：由各病区护士长及相关接受服务科室考核（10）

考核内容：

①基本规范：仪容仪表、统一着装、佩戴胸牌，服务态度、道德规范，文明用语，出勤情况，管理人员监管。4 分

②服务质量。3 分

③行业规范及医院规章制度执行情况：院感、消防。3分

3、满意度调查：(10)

测评内容：仪容仪表、统一着装、佩戴胸牌，服务态度、道德规范，文明用语，服务效果 10分

根据以上3部分考核测评数据分别按80%、10%、10%计入总分。

(4) 奖惩办法：

- 1、85分及以上按正常费用结算；
- 2、80分(含)——84分(含)之间扣除当期服务费用的2%；
- 3、75分(含)——79分(含)之间扣除当期服务费用的5%；
- 4、70分(含)——74分(含)之间扣除当期服务费用10%；
- 5、69分(含)以下，扣罚当期服务费用的20%，并终止合同；
- 6、目标量化指标一项未达标的扣除当月服务费用500元，多项累加按500元/项扣除。

五、违约责任

1、除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式履行，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延履行一日的应提供而未提供服务价格的0.05%计算，最高限额为本合同价的20%；迟延履行的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，甲方有权在要求乙方支付违约金的同时，书面通知乙方解除本合同；

2、除不可抗力外，如果甲方没有按照本合同约定的付款方式付款，那么乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延付款一日的应付而未付款的0.05%计算，最高限额为本合同价的20%；迟延付款的违约金计算数额达到前述最高限额之日起，乙方有权在要求甲方支付违约金的同时，书面通知甲方解除本合同；

3、除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的其他主要义务，经催告后在合理期限内仍未履行的，或者任何一方有其他违约行为致使不能实现合同目的的，或者任何一方有腐败行为（即：提供或给予或接受或索取任何财物或其他好处或者采取其他不正当手段来影响对方当事人）或者欺诈行为（即：以谎报事实或隐瞒真相的方法来影响对方当事人）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

4、任何一方按照前述约定要求违约方支付违约金的同时，仍有权要求违约方继续履行合同、采取补救措施，并有权按照己方实际损失情况要求违约方赔偿损失；任何一方按照前述约定要求解除本合同的同时，仍有权要求违约方支付违约金和按照己方实际损失情况要求违约方

赔偿损失；且守约方行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

5、除前述约定外，除不可抗力外，任何一方未能履行本合同约定的义务，对方当事人均有权要求继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等，且对方当事人行使的任何权利救济方式均不视为其放弃了其他法定或者约定的权利救济方式；

6、如果出现政府采购监督管理部门在处理投诉事项期间，书面通知甲方暂停采购活动的情形，或者询问或质疑事项可能影响中标结果，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；

7、违约责任合同专用条款另有约定的，从其约定。

六、合同争议的解决

本合同履行过程中发生的任何争议，双方当事人均可通过和解或者调解解决；不愿和解、调解或者和解、调解不成的，向甲方所在地人民法院起诉的方式解决。

七、合同生效

本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。本合同一式六份，甲乙双方各执三份。

以下无正文

甲方：

统一社会信用代码：

法定代表人或

授权代表（签字）：

开户银行：

开户名称：

开户账号：



2025.1.20

乙方：

统一社会信用代码或身份证号码：

法定代表人或

授权代表（签字）：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

