

杭州市余杭区闲林街道社区卫生服 务中心物业服务采购项目合同

项目名称： 杭州市余杭区闲林街道社区卫生服务中心物业服务采购项目

甲 方： 杭州市余杭区闲林街道社区卫生服务中心

乙 方： 杭州可俐环境建设有限公司

浙江猎鹰安保科技有限公司（联合体）

签 订 地： 杭州市余杭区

签订日期： 2025 年 月 日



2025 年 5 月 13 日，杭州市余杭区闲林街道社区卫生服务中心 以公开
招标方式对杭州市余杭区闲林街道社区卫生服务中心物业服务采购项目
(HZYHZFCG-2025-043)进行了采购。经 杭州市公共资源交易中心余杭分中心 评
定，杭州可俐环境建设有限公司、浙江猎鹰安保科技有限公司（联合体）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 杭州市余杭区闲林街道社区卫生服务中心（以下简称：甲方）和杭州可俐环境建设有限公司、浙江猎鹰安保科技有限公司（联合体）（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。

1.1 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：

- 1.1.1 本合同及其补充合同、变更协议；
- 1.1.2 中标通知书；
- 1.1.3 投标文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 招标文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关招标文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容：保洁服务、安保消控管理服务、水电零星维修及采购人交办的其他物业管理相关事宜。

1.2.2 服务标准：

（一）保洁服务

服务内容	分项	服务要求
室内保洁	所有医疗用房保洁	1、为防止医院院感情况，保洁人员需按规范和每天用量需求配置消毒液；个人注重防护措施，按院感相关要求使用防护用品；医疗废弃物按标准处理；以上使用过的物品不得带出院外；根据保洁区域的不同，区分使用保洁工具，不得混用。 2、所有医疗用房的地面每天清洁；墙面、天花板、门窗玻璃及其附体等，室内家具及各种设施表面每周清洁。保持无积灰、无污渍。 3、所有医疗用房内窗帘保持清洁无积灰； 4、夜间急诊区需安排晚间值班人员做好应急保洁，保持环境清洁。
	办公区保洁	1、所有办公用房的垃圾及时清理； 2、所有办公用房内窗帘保持清洁无积灰； 3、协助办公人员杂物清理，搬运；
	后勤保障用房保洁	1、所有后勤保障用房的地面每天清洁；墙面、天花板、门窗及其附体等，房间内的各式设施设备表面每周清洁。保持无积灰、无污渍。 2、所有后勤用房内窗帘保持清洁无积灰。
重点区域保洁	大厅卫生保洁	1、院区内公共大厅每天上下午各重点清理 1 次，主要是公共区域垃圾桶的清理，科室外弃的杂物和地面胶渍、水泥渍等污垢的清理； 2、院区内公共大厅两小时巡回保洁 1 次，主要是丢弃的纸巾、病人的呕吐物，血渍等。
	电梯日常保洁	电梯轿厢每日清洁一次，保持轿厢光亮清洁、无积灰、无污渍。并进行每日的巡回保洁，每日巡回保洁次数可根据人流量的大小和具体标准要求而定。每年对电梯进行一次细致的不锈钢表面清洁、上油。
	卫生间保洁	1、每日常规清洁的次数可根据具体人流量和标准要求而定，一般每日清洁至少三次，保持经常性巡查，做到随脏随拖。配备洗手液、卫生纸、擦手纸等相关保洁耗材，每日检查，发现用完及时补充，有破损的及时更换，确保运作正常。 2、周期性大清洁可根据具体情况拟定计划，一般可每月安排一次。要求①地面：厕所地面无积水，无污渍。②墙面：墙面、墙身、开关面板、瓷砖清洁光亮，无污迹、无积灰；门、窗、窗台、玻璃等保持光亮。③天花板：排风扇、灯具等无积灰、无蜘蛛网。④设施设备：镜子明亮，无积尘、水迹及污渍；洗手台表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍；标识标牌明亮无尘。⑤卫生洁具：小便池、蹲坑、座便器无尿碱或污垢；隔断、搁物架保持光亮无贴纸广告电话

		等。
	公共楼道保洁	所有的通道、楼梯每天保洁不少于 2 次，地面保持无污渍、无积水，无蜘蛛网，不锈钢扶手、宣传栏等无积灰。
垃圾分类处理		1、严格按照垃圾分类相关标准执行，保持各公共区域、办公室垃圾（含医疗垃圾）投放分类正确，不得混装。各区域负责保洁的人员及时将医疗垃圾投放至医疗垃圾集中点，生活垃圾投放至生活垃圾集中点。 2、垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到规定的地方。
室外保洁	道路保洁	保持围墙内的道路、停车场门前“三包” 及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾无堆积杂物、无积水和淤泥、无阻塞等做到每日清扫两次，巡回保洁。
	绿化带保洁	绿化带每周保洁 2 次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。
	绿化维护	1、根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。 2、室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。 3、雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 4、定期检查病虫害情况，病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。
	天沟清理	天台、明沟、上人屋面每季度清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。
	建筑小品等	标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁 1 次目视干净。
	生活垃圾清运	每天对投放至集中点的垃圾桶进行检查、分类准确，并配合做好市政垃圾清运的日产日清工作。
四害消杀		1、蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹。 2、建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀

	药物和设施。
医疗垃圾分类与收集	1、医疗废物垃圾的收集、运送，必须按照相关的医疗废物管理规章制度、工作流程和管理责任制等要求进行。
	2、及时收集医疗废物，并按照医疗废物类别分置于防渗漏、防锐器穿透的专用包装物或密闭的容器内。
	3、有专人负责院区医疗废物的运送管理，及时对医疗废物的暂时贮存地进行卫生清洁、紫外线消毒。
站点保洁	每周各站点打扫一次，要求地面、墙面、天花板、门窗玻璃及其附体等，保持无积灰、无污渍。
其它工作	提供基本会场桌椅摆放、茶水放置，会议结束后的会场清理等会务服务。

二) 安保消控管理服务

服务内容	服务要求
秩序维护和管理	1、中心有一个进出口、一个室外公共停车场，白天室外停车场需有专人进行引导管理。 2、交接班：有详细完整的交接班记录。 3、外来车辆及外来人员：引导车辆有序通行、所有各类车辆在指定位置停放。禁止无关人员（产品推销及收购废品等闲杂人员）进入。 4、保证大楼内、窗口服务场所、大楼周边秩序井然。登记、引导规范，并进行楼层巡楼。 5、夜间：晚 22:00 后无就诊病人后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，按时开启、关闭报警及其他有关设施。 6、提供帮扶：在遇到来办公楼咨询和服务的老人、残疾人等需要帮助时，应主动热情，并提供需要的导诊服务。 7、反恐防暴规范、及时、有效。 8、工作纪律：保安员在工作期间要接受业主的领导和监督，遵守院方有关规章制度。
消控管理	1、对门岗、大厅、消控室等重点区域实时监控；每日巡查，做好相关台账工作。 2、消控室：保持 24 小时在岗，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。

	3、应急响应：接到火警、警情后 3 分钟内到达现场处置，并报专职经理（兼保洁主管）和采购人负责人，同时根据要求与警方联系与协调。 4、培训演练：每年组织两次后勤人员消防安全培训及消防演练。
门卫管理	1、严格执行门卫制度，落实 24 小时值守，门卫人员着装整洁，保持良好的精神状态，值守期间严禁脱岗，串岗及做与工作无关的事情。 2、负责采购人传达室日常工作。协助接收报纸、杂志、邮件、快递，认真核对，妥善发放，防止丢失或损坏；负责驻夜值守，协助值班医务人员引导夜间急诊患者就诊。
突发事件处理	1、建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案； 2、每年至少组织 1 次突发事件应急演练

（三）水电零星维修

服务内容	服务要求
水电零星维修	1、负责采购人水电设施的维修保养工作，应随叫随到（含夜间），一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起 3 个工作日内处理完毕，维修材料院方提供。 2、要求每天 1 次巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。 3、熟悉掌握院内配电系统、电路设置等，确保采购人不停电、不跳电，能及时应对用电突发情况。停电后能及时查明原因并记录登记。 4、熟悉掌握院内水系统，定期维护巡查，出现停水、爆管等突发情况能及时响应处置。

）担架工服务

服务内容	服务要求
担架工	1. 担架工需保持良好的身体状况，因为这项工作通常需要搬运重物（包括病人）。 2. 接受过专业的急救知识和技能培训，能够正确使用各种急救设备如担架等。 3. 与医务人员密切配合，按照指示行事，确保救援过程顺利进行。 4. 具备较强的心理素质，在紧急情况下能够冷静处理问题。 5. 对待每一位患者都应以尊重的态度，并保护其个人隐私信息不被泄露。 6. 熟悉并遵循所有相关的医疗保健规定及安全操作程序。

1.2.3 技术保障： / ；

1.2.4 服务人员组成： 专职经理（兼保洁主管）1人，保洁员8人（其中2点保洁），门卫2人，保安主管1人，保安员9人（含消控保安3人，服1人），水电零星维修1人，担架工3人，共25人；

1.2.5 验收标准：甲方按季考核，评定甲方不达标的，乙方需在3日内连续2次不达标，甲方有权单方解除合同。

1.2.6 乙方保证其所所有服务人员（包括但不限于保洁员、安保人员、维修等）均与乙方直接建立合法劳动关系，并严格履行《中华人民共和国劳动法》及相关法律法规的规定，包括但不限于签订书面劳动合同、按时足额劳动报酬、依法缴纳社会保险等。乙方人员与甲方不存在任何形式的劳动或劳务关系。

1.2.7 乙方人员因履行本合同发生劳动争议、工伤事故或其他人身损害事，由乙方全权负责处理并承担全部责任（包括但不限于赔偿、补偿、行政等费用）。甲方不因乙方人员主张权利而承担任何连带责任，且甲方有权方履约保证金或合同款项中直接扣除相关费用以弥补损失。

1.2.8 因乙方人员导致甲方、第三方人身损害或财产损失的，由乙方承担赔偿。乙方应为其人员投保足额的雇主责任保险及第三者责任保险，合同履行期间保持保险有效。发生损害事件时，乙方须立即采取补救措施面通知甲方，未及时处理的，甲方有权解除合同并追究乙方违约责任。

1.3 价款

本项目采用以下第 1.3.1 条款规定的计价方式计价。

1.3.1 总价合同，本合同总价（含税）为：¥ 1485000 元（大写：壹佰肆拾捌万伍仟 元人民币）。

1.3.2 单价合同，本合同单价（含税）标准为：_____/____。服务工作量的计量方式为：_____/____。单价合同，在合同履行期间内，根据实际完成的工作量据实结算，但结算总价上限不得超过预算金额或者双方确定的金额¥ ____/____ 元（大写：_____/____ 元人民币）。

1.3.3 其他计价方式：_____/____。

1.4 付款方式和发票开具方式

1.4.1 甲方应严格履行合同，及时组织验收，验收合格后及时将合同款支付完毕。对于满足合同约定支付条件的，甲方自收到发票后 30 个工作日内将资金支付到合同约定的乙方账户，有条件的甲方可以即时支付。甲方不得以机构变动、人员更替、政策调整、单位放假等为由延迟付款。甲方每三个月对乙方的物业服务质量进行考核（具体参考附件：物业服务质量考核标准）。

1.4.2 甲方迟延支付乙方款项的，向乙方支付逾期利息。双方可以在合同专用条款中约定逾期利率，约定利率不得低于合同订立时 1 年期贷款市场报价利率；未作约定的，按照每日利率万分之五支付逾期利息。

1.4.3 资金支付的方式、时间和条件详见：甲方根据物业服务质量考核结果按每三个月支付物业管理服务费。经甲方根据物业服务质量考核标准考核合格后，按每三个月验收合格后支付上一考核周期的服务费。乙方因工作失误造成的扣款在每次付款时予以扣除。甲方每次付款前，乙方须提交对应金额的正规发票，否则，甲方有权拒绝支付服务费，并不承担逾期付款利息。

1.4.4 对于满足合同约定的采购资金支付条件的，乙方可通过政采云平台提起在线支付申请、查询支付结果，路径为政采云-我的工作台-合同管理-支付管理。对于乙方提起在线支付申请的，甲方应当按规定做好审核并完成支付。因乙方延迟申请导致逾期支付的，甲方不承担违约责任。

1.5 履行期限、地点和方式

1.5.1 履行期限：服务期限共 2 年，本轮合同时间为 2025 年 6 月 1 日—2026 年 5 月 31 日，合同一年一签；年度考核不合格的，甲方有权无条件不予续

签合同。

1.5.2 履行地点：杭州市余杭区；

1.5.3 履行方式：物业服务。

1.6 违约责任

1.6.1 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；

1.6.2 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；

1.6.3 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在合同签订、履行过程中的行为）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在合同签订、履行过程中的行为）的，对方当事人可以书面通知违约方解除本合同；

1.6.4 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；

1.6.5 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，对方当事人都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；

1.6.6 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的，导致甲方中止

履行合同的情形，均不视为甲方违约；

1.6.7 甲方有权在乙方严重违约时（如人员缺岗超 10%、发生安全责任事故等）立即解除合同，且不承担任何补偿责任；

1.6.8 违约责任另有约定的，从其约定。

1.7 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，可以选择以下第 1.7.2 条款规定的方式解决：

1.7.1 将争议提交仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则裁决；

1.7.2 向杭州市余杭区人民法院起诉。

1.8 不可抗力

1.8.1 如果任何一方遭遇法律规定的不可抗力，致使合同履行受阻时，履行合同的期限应予延长，延长的期限应相当于不可抗力所影响的时间；

1.8.2 因不可抗力致使不能实现合同目的的，当事人可以解除合同；

1.8.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在 30 天约定时间内以书面形式变更合同；

1.8.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 30 天约定时间内以书面形式通知对方当事人，并在 30 天约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

1.9 检验和验收

1.9.1 乙方按照物业服务质量考核标准的约定，定期提交服务报告，甲方按照物业服务质量考核标准的约定进行定期验收；

1.9.2 合同期满或者履行完毕后，甲方有权组织（包括依法邀请国家认可的质量检测机构参加）对乙方履约的验收，即：按照合同约定的标准，组织对乙方履约情况的验收，并出具验收书；向社会公众提供的公共服务项目，验收时应当邀请服务对象参与并出具意见，验收结果应当向社会公告；

1.9.3 检验和验收标准、程序等具体内容以及前述验收书的效力详见物业服务质量考核标准。

2.0 履约保证金

2.0.1 招标文件要求乙方提交履约保证金的，乙方应按合同金额的1%约定的方式，以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式，提交不超过合同金额1%的履约保证金；鼓励和支持乙方以银行、保险公司出具的保函形式提供履约保证，乙方以银行、保险公司出具保函形式提交履约保证金的，甲方不得拒收。

2.0.2 甲方在项目验收结束后及时退还履约保证金。甲方在项目通过验收之日起7个工作日内将履约保证金退还乙方，逾期退还的，乙方可要求甲方支付违约金，违约金按每迟延退还一日的应退还而未退还金额的0.05%计算，最高限额为本合同履约保证金的20%；

2.0.3 如果乙方不履行合同，履约保证金不予退还；如果乙方未能按合同约定全面履行义务，那么甲方有权从履约保证金中取得补偿或赔偿，同时不影响甲方要求乙方承担合同约定的超过履约保证金的违约责任的权利。

2.0.4 甲方在乙方履行完合同约定义务事项后及时退还，延迟退还的，应当按照合同约定和法律规定承担相应的赔偿责任。

2.1 合同生效

合同一式肆份，甲乙双方各贰份。本合同自双方当事人盖章或者签字时生效。

甲方（盖章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方（盖章）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

联系人：

开户银行：

开户名称：

开户账号：

乙方（联合体）：

法定代表人或

授权代表（签字）：

签订日期：2025.5.30

附件：

物业服务质量考核标准

考核人：

考核时间：

服务内容		标准	扣分标准	分值
人员管理		1、实行持证上岗制度。 2、项目投标时所承诺的项目工作人员，必须和承接此项目后开展工作的团队人员相符，未征得采购人同意不得随意更换团队成员。 3、项目经理更换至少提前 20 天、其他人员更换至少提前 7 天告知采购人。	未按要求发现一处扣 1 分	3
制度履约		1、遵守《物业管理服务人员行为规范》 2、健全的管理流程、管理机制，运作规范。 3、健全的物业管理制度，遵守并执行。	未按要求发现一处扣 1 分	3
室内保洁	所有医疗用房保洁	1、保洁人员需按规范和每天用量需求配置消毒液；个人注重防护措施，按院感相关要求使用防护用品；医疗废弃物按标准处理；以上使用过的物品不得带出院外；根据保洁区域的不同，区分使用保洁工具，不得混用。 2、所有医疗用房的地面每天清洁；墙面、天花板、门窗玻璃及其附体等，室内家具及各种设施表面清洁，每周清洁；保持无积灰、无污渍； 3、所有医疗用房内窗帘保持清洁无积灰； 4、夜间急诊区需安排晚间值班人员做好应急保洁，保持环境清洁。	未按要求发现一处扣 1 分	4
	办公区保洁	1、所有办公用房的垃圾及时清理； 2、所有办公用房内窗帘保持清洁无积灰； 3、协助办公人员杂物清理，搬运。	存在垃圾、杂物等，发现一次扣 1 分；未按要求发现一处扣 1 分	3
	后勤保障用房保洁	1、所有后勤保障用房的地面每天清洁；墙面、天花板、门窗及其附体等，房间内的各式设施设备表面每周清洁。保持无积灰、无污渍。 2、所有后勤用房内窗帘保持清洁无积灰。	存在垃圾、积尘、污渍、手印等，发现一次扣 1 分；未按要求发现一处扣 1 分	2

	大厅卫生保洁	1、院区内公共大厅地面每天上下午各全面保洁1次，主要是公共区域垃圾桶的清理，科室外弃的杂物和地面胶渍、水泥渍等污垢的清理是否及时； 2、院区内公共大厅巡回保洁，主要是丢弃的纸巾，病人的呕吐物、血渍等。	未按要求发现一处扣1分	2
	电梯日常保洁	电梯轿厢每日清洁一次，保持轿厢光亮清洁、无积灰、无污渍。并进行每日的巡回保洁，每日巡回保洁次数可根据人流量的大小和具体标准要求而定。每年对电梯进行一次细致的不锈钢表面清洁、上油。	存在垃圾、积尘、污渍、手印等，发现一次扣2分	2
	卫生间保洁	1、每日常规清洁的次数可根据具体人流量和标准要求而定，一般每日清洁至少三次，保持经常性巡查，做到随脏随拖。配备洗手液、卫生纸、擦手纸等相关保洁耗材，每日检查，发现用完及时补充，有破损的及时更换，确保运作正常。 2、周期性大清洁可根据具体情况拟定计划，一般可每月安排一次。要求①地面：厕所地面无积水，无污渍。②墙面：墙面、墙身、开关面板、瓷砖清洁光亮，无污迹、无积灰；门、窗、窗台、玻璃等保持光亮。③天花板：排风扇、灯具等无积灰、无蜘蛛网。④设施设备：镜子明亮，无积尘、水迹及污渍；洗手台表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍；标识标牌明亮无尘。⑤卫生洁具：小便池、蹲坑、坐便器无尿碱或污垢；隔断、搁物架保持光亮无贴纸广告电话等。	未按要求发现一处扣1分	6
	公共楼道保洁	所有的通道、楼梯每天保洁不少于2次，地面保持无污渍、无积水，无蜘蛛网，不锈钢扶手、宣传栏等无积灰。	未按要求发现一次扣2分	2
垃圾分类处理		1、严格按照垃圾分类相关标准执行，保持各公共区域、办公室垃圾（含医疗垃圾）投放分类正确，不得混装。各区域负责保洁的人员及时将医疗垃圾投放至医疗垃圾集中点，生活垃圾投放至生活垃圾集中点。 2、垃圾箱（桶）内外保持清洁；及时处理及更换垃圾袋，无散乱垃圾，无积水，无异味，各类垃圾运到规定的地方。	未按要求进行分类，发现一次扣1分	2
室外保洁	道路保洁	保持围墙内的道路、停车场门前“三包”及所有公共区域的地面，无有形垃圾和建筑垃圾无堆积杂物、无积灰、无积水和淤泥、无阻塞等，做到每日清扫两次，巡回保洁。	未按要求发现一次扣2分	2
	绿化带保洁	绿化带每周保洁2次，秋冬季节或落叶较多季节增加清洁次数，目视无杂物。	未按要求发现一次扣2分	2

绿化维护	1、根据季节和气候状况，进行浇灌、施肥、修剪和松土等养护。 2、室外乔木丰满健壮、生长良好，灌木枝叶紧密圆整，无脱节、无枯枝。草坪生长整齐，清洁美观，修剪高度一致，覆盖率高。花卉色彩鲜艳，摆放造型新颖，无杂草、无枯死。 3、雨、雪、台风等特殊天气前，应派专人巡查，及时加固、支撑、修剪高大乔木，排除安全隐患。 4、定期检查病虫害情况，病虫害防治率 100%，危害率低于 5%。	未按要求发现一次扣 1 分	4
	天沟清理 天台、明沟、上人屋面每季度清洁 1 次，无垃圾堆放，排水顺畅。	未按要求发现一次扣 2 分	2
	建筑小品等 标识、宣传牌、信报箱、景观小品每月清洁 1 次目视干净。	未按要求发现一次扣 2 分	2
	生活垃圾清运 每天对投放至集中点的垃圾桶进行检查、分类准确，并配合做好市政垃圾清运的日产日清工作。	垃圾清运不及时扣 2 分	2
四害消杀	1、蚊、蝇、蟑螂孳生季节每月消杀 1 次，其它根据季节和当地情况制定具体计划；灭鼠每半年进行 1 次，无明显鼠迹。 2、建立“四害”消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制鼠、蟑、蝇、蚊等害虫孳生，定期对各类病虫害进行预防控制，适时投放消杀药物和设施。	未按要求扣 1 分	2
医疗垃圾分类与收集	1、医疗废物垃圾的收集、运送，必须按照相关的医疗废物管理规章制度、工作流程和管理责任制等要求进行。	未按要求扣 2 分	2
	2、及时收集医疗废物，并按照医疗废物类别放置于防渗漏、防锐器穿透的专用包装物或密闭的容器内。	未按要求扣 2 分	2
	3、有专人负责院区医疗废物的运送管理，及时对医疗废物的暂时贮存地进行卫生清洁、紫外线消毒。	未按要求扣 2 分	2
设备投入	用于大厅、楼道等地面清洁的洗地车 1 辆、吸尘器 1 台，清运垃圾三轮车 1 辆由中标人提供。	设备投入不足扣 2 分	2
物耗投入	保洁工具、垃圾袋、卫生纸、洗手液等物耗由中标人提供。	物耗投入不足发现一次扣 3 分	3
	提供基本会场桌椅摆放、茶水放置，会议结束	未按要求发	

安保消控管理服务	秩序维护和管理	1、中心有一个进出口、一个室外公共停车场，白天室外停车场需有专人进行引导管理。 2、交接班：有详细完整的交接班记录。 3、外来车辆及外来人员：引导车辆有序通行、所有各类车辆在指定位置停放。禁止无关人员（产品推销及收购废品等闲杂人员）进入。 4、保证大楼内、窗口服务场所、大楼周边秩序井然。登记、引导规范，并进行楼层巡楼。 5、夜间：晚 22:00 后无就诊病人后关闭大门，对办公室门窗及楼道窗户关闭情况进行必要的安全检查，按时开启、关闭报警及其他有关设施。 6、提供帮扶：在遇到来办公楼咨询和服务的老人、残疾人等需要帮助时，应主动热情，并提供需要的导诊服务。 7、应对反恐防暴规范、及时、有效 8、工作纪律：保安员在工作期间要接受业主的领导和监督，遵守院方有关规章制度。	未按要求发现一处扣 1 分	8
	消控管理	1、对门岗、大厅、消控室等重点区域实时监控；每日巡查，做好相关台账工作。 2、消控室：保持 24 小时在岗，并保持完整的监控记录，每天定期检查，做好记录。 3、应急响应：接到火警、警情后 3 分钟内到达现场处置，并报专责经理和采购人负责人，同时根据要求与警方联系与协调。 4、培训演练：每年组织两次后勤人员消防安全培训及消防演练。	未按要求发现一处扣 1 分	4
	门卫	1、严格执行门卫制度，落实 24 小时值守，门卫人员着装整洁，保持良好的精神状态，值守期间严禁脱岗，串岗及做与工作无关的事情。 2、负责采购人传达室日常工作。协助接收报纸、杂志、邮件、快递，认真核对，妥善发放，防止丢失或损坏；负责驻夜值守，协助值班医务人员引导夜间急诊患者就诊；	未按要求发现一次扣 1 分	2
	突发事件处理	1、建立突发事件应急预案体系，包括但不限于电梯困人、紧急会议、火警火灾、突发停电、水管破裂、意外伤害、群体性上访、台风、暴雨及雷电等应急预案； 2、每年至少组织 1 次突发事件应急演练	未按要求发现一处扣 1 分	2
	水电零星维修	1、负责采购人水电设施的维修保养工作，应随叫随到（含夜间），一般修理在两小时内处理完毕，小修在半个工作日内处理完毕，其他大修项目自受理之日起 3 个工作日内处理完毕，维修材料院方提供。 2、要求每天至少 1 次巡视高配房设备运行情况，如实记录设备运行参数。定期对各类机房设备设施进行检查、维护、清洁，并做好记录。 3、熟悉掌握院内配电系统、电路设置等，确保	未按要求发现一处扣 1 分	4

	采购人不停电、不跳电，能及时应对用电突发情况。停电后能及时查明原因并记录登记。 4、熟悉掌握院内水系统，定期维护巡查，出现停水、爆管等突发情况能及时响应处置。		
满意度调查	采用调查问卷的形式，由职工代表作出对物业服务人员的满意度测评。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。	根据满意度调查表统计（百分制）所得平均分*20%	20
总计			100

本考核要求采用百分制，每年考核四次，每三个月考核一次，甲方可视情况增加考核次数，并按以下原则评定考核等级：

1. 考核分 ≥ 90 分，视为优秀，全额拨付当期物业服务费用。
2. $80 \leq$ 考核分 < 90 分，视为良好，扣除当期物业服务费用的 2%；
3. $70 \leq$ 考核分 < 80 分，视为合格，扣除当期物业服务费用的 5%；
4. 考核分 < 70 分视为不合格，扣除当期物业服务费用的 10%。如在考核中中标人连续二次考核分 < 70 分，甲方将通知乙方解除物业服务合同。