



合同编号： HZZFCG-2024-253

政府采购合同参考范本

(服务类)

第一部分 合同书

项目名称： 杭州市第一人民医院 1-2 号楼、教学楼保洁、
电梯、会务保障及医院运送服务项目

甲 方： 杭州市第一人民医院

乙 方： 浙江开元物业管理股份有限公司

签订地： 浙江 杭州

签订日期： 2025 年 1 月 24 日



2025年 1 月 7 日， 杭州市第一人民医院 以 政采云平台公开招标 对 杭州市第一人民医院 1-2 号楼、教学楼保洁、电梯、会务保障及医院运送服务项目（招标编号：HZZFCG-2024-253） 项目进行了采购。经 评审小组评审 评定， 浙江开元物业管理股份有限公司 为该项目中标或者成交供应商。现于中标或者成交通知书发出之日起 10 个工作日内，按照采购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 杭州市第一人民医院（以下简称：甲方）和 浙江开元物业管理股份有限公司（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。

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，那么在保证按照采购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 中标或者成交通知书；
- 1.1.3 投标或者响应文件（含澄清或者说明文件）；
- 1.1.4 采购文件（含澄清或者修改文件）；
- 1.1.5 其他相关采购文件。

1.2 标的

1.2.1 服务内容： 杭州市第一人民医院 1-2 号楼、教学楼保洁、电梯、会务保障及医院运送服务项目；

1.2.2 服务标准： 详见招标文件采购需求；

1.2.3 技术保障： 详见招标文件采购需求；

1.2.4 服务人员组成： 杭州市第一人民医院 1-2 号楼、教学楼保洁、电梯、



会务保障及医院运送服务项目需配人数 280 人(实际使用时按响应岗位工资标准支付) 详见招标文件采购需求_____;

1.2.5 合同 否 (是/否) 涉及货物。若涉及货物的, 则:

1.2.5.1 货物名称、品牌、规格型号、花色: _____/_____;

1.2.5.2 货物数量: _____/_____;

1.2.5.3 货物质量: _____/_____;

1.3 价款

本项目采用以下第 合同专用条款 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: ¥ 15950000.4 元(大写: 壹仟伍佰玖拾伍万元肆角 人民币)。

分项价格:

序号	分项名称	人数	分项价格
1	项目经理	1	16631
2	环境主管	1	13331
3	门诊主管	1	12931
4	运送主管	1	11931
5	运送领班	1	9431
6	保洁领班	1	8931
7	保洁领班	1	8931
8	夜间领班	1	8931
9	夜间领班	1	7782.7
10	一级岗	23	4362
11	一级岗 2	1	4072
12	一级岗 3	6	4062
13	二级岗	16	3862
14	三级岗	67	3362
15	三级岗 2	4	3367
16	三级岗 3	48	3352
17	三级岗 4	2	3392
18	特定岗 1	11	6067
19	特定岗 2	92	6062
20	特定岗 3	1	8931



总价 (人民币)	小写: 15950000.4 元
	大写: 壹仟伍佰玖拾伍万元肆角

1.3.2 单价合同, 本合同单价(含税)标准为: 见上表。
服务工作量的计量方式为: 合同专用条款。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¥ 15950000.4 元 (大写: 壹仟伍佰玖拾伍万元肆角 人民币)。

1.3.3 其他计价方式: 合同专用条款。

1.4 履约保证金

乙方 合同专用条款 (是/否) 需要支付履约保证金。若需要支付履约保证金的, 则:

1.4.1 履约保证金的比例为合同金额的 合同专用条款 %;

1.4.2 履约保证金支付方式详见 合同专用条款;

1.4.3 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;

1.4.4 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 5 个工作日内将履约保证金无息退还乙方, 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 (可根据情况修改) % 计算, 最高限额为本合同履约保证金的 20 %。

1.5 预付款

甲方 合同专用条款 (是/否) 需要支付预付款。若需要支付预付款的, 则:

1.5.1 预付款比例、支付方式、时间详见 合同专用条款;

1.5.2 预付款的扣回方式详见 合同专用条款;



1.5.3 预付款的担保措施详见 合同专用条款。

1.6 资金支付

1.6.1 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5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。

1.6.2 资金支付的方式、时间和条件详见 合同专用条款。

1.7 履行期限、地点和方式

1.7.1 服务交付（实施）的时间（期限）：合同专用条款；

1.7.2 服务交付（实施）的地点（地域范围）：合同专用条款；

1.7.3 服务交付（实施）的方式：合同专用条款。

1.7.4 若服务涉及货物的，则货物的：

1.7.4.1 交付期限：详见 合同专用条款；

1.7.4.2 交付地点：合同专用条款；

1.7.4.3 交付方式：合同专用条款。

1.8 违约责任

1.8.1 除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付服务成果或者实施服务，那么甲方可要求乙方支付违约金，迟延履行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（可根据情况修改）% 计算，最高限额为本合同总价的 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；

1.8.2 服务中涉及的货物，除不可抗力外，如果乙方没有按照本合同约定的期限、地点和方式交付货物，那么甲方可要求乙方支付违约金，违约金按每迟延交付货物一日的应交付而未交付货物价格的 0.05（可根据情况修改）% 计算，最高限额为本合同总价的 20%；迟延交付货物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；

1.8.3 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（可根据情况修改）%计算，最高限额为本合同总价的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；

1.8.4 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：以谎报事实或者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；

1.8.5 除前述约定外，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；

1.8.6 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或者成交结果的，导致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约。

1.8.7 违约责任合同专用条款另有约定的，从其约定。

1.9 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，可以选择以下第合同专用条款条款规定的方式解决：



1.9.1 将争议提交合同专用条款仲裁委员会依申请仲裁时其现行有效的仲裁规则
裁决；

1.9.2 向合同专用条款人民法院起诉。

1.10 合同生效

本合同自双方当事人盖章签字时生效。

甲方：杭州市第一人民医院

乙方：浙江开元物业管理股份有限

统一社会信用代码：12330100470116614F

统一社会信用代码或身份证号码：

地址：杭州市上城区浣纱路261号

地址：杭州萧山区归谷大厦2幢1702

法定代表人或

法定代表人或

授权代表（签字）：

授权代表（签字）：

联系人：

联系人：

约定送达地址：

约定送达地址：

邮政编码：310000

邮政编码：310000

电话：0571-56005600

电话：0571-82888315

传真：

传真：

电子邮箱：

电子邮箱：

开户银行：杭州银行浣纱支行

开户银行：建设银行彩虹城

开户名称：

开户名称：浙江开元物业管理股份

有限公司

开户账号：78602011312308

开户账号：33050110333700000131



Handwritten signature of the representative for the hospital.



第二部分 合同一般条款

2.1 定义

本合同中的下列词语应按以下内容进行解释：

2.1.1 “合同”系指采购人和中标或成交供应商签订的载明双方当事人所达成的协议，并包括所有的附件、附录和构成合同的其他文件。

2.1.2 “合同价”系指根据合同约定，中标或成交供应商在完全履行合同义务后，采购人应支付给中标或成交供应商的价格。

2.1.3 “服务”系指中标或成交供应商根据合同约定应向采购人履行的除货物和工程以外的其他政府采购对象，包括采购人自身需要的服务和向社会公众提供的公共服务。

2.1.4 “甲方”系指与中标或成交供应商签署合同的采购人；采购人委托采购代理机构代表其与乙方签订合同的，采购人的授权委托书作为合同附件。

2.1.5 “乙方”系指根据合同约定提供服务的中标或成交供应商；两个以上的自然人、法人或者其他组织组成一个联合体，以一个供应商的身份共同参加政府采购的，联合体各方均应为乙方或者与乙方相同地位的合同当事人，并就合同约定的事项对甲方承担连带责任。

2.1.6 “现场”系指合同约定提供服务的地点。

2.2 技术规范

服务所应遵守的技术规范应与采购文件规定的技术规范和技术规范附件(如果有的话)及其技术规范偏差表(如果被甲方接受的话)相一致；如果采购文件中没有技术规范的相应说明，那么应以国家有关部门最新颁布的相应标准和规范为准。

2.3 知识产权

2.3.1 乙方应保证其提供的服务不受任何第三方提出的侵犯其著作权、商标



权、专利权等知识产权方面的起诉；如果任何第三方提出侵权指控，那么乙方须与该第三方交涉并承担由此发生的一切责任、费用和赔偿，乙方还应及时澄清相关信息，使甲方声誉免受损害，甲方保留追责的权利。

2.3.2 合同涉及技术成果的归属和收益的分成办法的，详见合同专用条款。

2.4 履约检查和问题反馈

2.4.1 甲方有权在其认为必要时，对乙方是否能够按照合同约定提供服务进行履约检查，以确保乙方所提供的服务能够依约满足甲方之项目需求，但不得因履约检查妨碍乙方的正常工作，乙方应予积极配合；

2.4.2 合同履行期间，甲方有权将履行过程中出现的问题反馈给乙方，双方当事人应以书面形式约定需要完善和改进的内容。

2.5 结算方式和付款条件

详见合同专用条款。

2.6 技术资料 and 保密义务

2.6.1 乙方有权依据合同约定和项目需要，向甲方了解有关情况，调阅有关资料等，甲方应予积极配合；

2.6.2 乙方有义务妥善保管和保护由甲方提供的前款信息和资料等；

2.6.3 除非依照法律规定或者对方当事人的书面同意，任何一方均应保证不向任何第三方提供或披露有关合同的或者履行合同过程中知悉的对方当事人任何未公开的信息和资料，包括但不限于技术情报、技术资料、商业秘密和商业信息等，并采取一切合理和必要措施和方式防止任何第三方接触到对方当事人的上述保密信息和资料。

2.7 质量保证

2.7.1 乙方应建立和完善履行合同的内部质量保证体系，并提供相关内部规章制度给甲方，以便甲方进行监督检查；



2.7.2 乙方应保证履行合同的人员数量和素质、软件和硬件设备的配置、场地、环境和设施等满足全面履行合同的要求，并应接受甲方的监督检查。

2.8 延迟履行

甲乙双方签订合同后，乙方应按照合同约定履行合同义务，除不可抗力外，乙方不得延迟履行。在合同履行过程中，如果因不可抗力，乙方遇到不能按时提供服务的情况，应及时以书面形式将不能按时提供服务的理由、预期延误时间通知甲方；甲方收到乙方通知后，认为其理由正当的，可以书面形式酌情同意乙方可以延长履行的具体时间。

2.9 合同变更

合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当以书面形式变更合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.10 合同转让和分包

合同的权利义务依法不得转让，但经甲方书面同意，乙方可以依法采取分包方式履行合同，即：依法可以将合同项下的部分非主体、非关键性工作分包给他人完成，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.11 不可抗力

2.11.1 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；

2.11.2 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；

2.11.3 因不可抗力致使合同有变更必要的，双方当事人应在合同专用条款约定时间内以书面形式变更合同；

2.11.4 受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在合同专用条款约定



时间内以书面形式通知对方当事人，并在合同专用条款约定时间内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。

2.12 税费

与合同有关的一切税费，均按照中华人民共和国法律的相关规定缴纳。

2.13 乙方破产

如果乙方破产导致合同无法履行时，甲方可以书面形式通知乙方终止合同且不给予乙方任何补偿和赔偿，但合同的终止不损害或不影响甲方已经采取或将要采取的任何要求乙方支付违约金、赔偿损失等的行动或补救措施的权利。

2.14 合同中止、终止

2.14.1 双方当事人不得擅自中止或者终止合同；

2.14.2 合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方当事人都有过错的，各自承担相应的责任。

2.15 检验和验收

2.15.1 乙方按照合同专用条款的约定，定期提交服务报告，甲方按照合同专用条款的约定进行定期验收；

2.15.2 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；

2.15.3 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合同专用条款。

2.16 通知和送达

2.16.1 任何一方因履行合同而以合同第一部分尾部所列明的传真或电子邮



件发出的所有通知、文件、材料，均视为已向对方当事人送达；任何一方变更上述送达方式或者地址的，应于 3 个工作日内书面通知对方当事人，在对方当事人收到有关变更通知之前，变更前的约定送达方式或者地址仍视为有效。

2.16.2 以当面交付方式送达的，交付之时视为送达；以电子邮件方式送达的，发出电子邮件之时视为送达；以传真方式送达的，发出传真之时视为送达；以邮寄方式送达的，邮件挂号寄出或者交邮之日之次日视为送达。

2.17 合同使用的文字和适用的法律

2.17.1 合同使用汉语书就、变更和解释；

2.17.2 合同适用中华人民共和国法律。

2.18 计量单位

除技术规范中另有规定外，合同的计量单位均使用国家法定计量单位。

2.19 合同份数

合同份数按 合同专用条款 规定，每份均具有同等法律效力。



第三部分 合同专用条款

本部分是对前两部分的补充和修改，如果前两部分和本部分的约定不一致，应以本部分的约定为准。本部分的条款号应与前两部分的条款号保持对应；与前两部分无对应关系的内容可另行编制条款号。

条款号	约定内容
1.3	本项目采用以下第 <u>1.3.1</u> 条款规定的计价方式计价。
1.3.2	/
1.3.3	/
1.4	乙方 <u>是</u> (是/否) 需要支付履约保证金。
1.4.1	履约保证金的比例为合同金额的 <u>1</u> %;
1.4.2	<p>签订合同后 3 个工作日内，乙方须向甲方交纳相当于合同总额 1% 的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺，该保证金在甲方的规定存续期间不计息。</p> <p>1、甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金，且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额，保证承包期间履约保证金的完整。</p> <p>2. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为，甲方在服务期满验收通过后 5 个工作日内退还履约保证金，否则，甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。</p>
1.5	甲方 <u>是</u> (是/否) 需要支付预付款。
1.5.1	合同签定后甲方预付乙方合同总金额 10%，该预付款在每月支付费用金额中每月按比例扣除。
1.5.2	/
1.5.3	/
1.6.2	1、本合同期内核定 (280) 人，其中项目经理 <u>1</u> 人，人均费用 <u>16631</u> 元/



月；环境主管1人，人均费用13331元/月；门诊主管1人，人均费用12931元/月；运送主管1人，人均费用11931元/月；运送领班1人，人均费用9431元/月；保洁领班3人，人均费用8931元/月，保洁领班1人，人均日用7782.7元/月；服务人员岗位级别一级岗，总计23人，人均费用4362元/月；服务人员岗位级别一级岗2，总计1人，人均费用4072元/月；服务人员岗位级别一级岗3，总计6人，人均费用4062元/月；服务人员岗位级别二级岗，总计16人，人均费用3862元/月；服务人员岗位级别三级岗，总计67人，人均费用3362元/月；服务人员岗位级别三级岗2，总计4人，人均费用3367元/月；服务人员岗位级别三级岗3，总计48人，人均费用3352元/月；服务人员岗位级别三级岗4，总计2人，人均费用3392元/月；服务人员岗位级别特定岗1，总计11人，人均费用6067元/月；服务人员岗位级别特定岗2，总计92人，人均费用6062元/月；服务人员岗位级别特定岗3，总计1人，人均费用8931元/月。物业管理服务费用总计人民币壹仟伍佰玖拾伍万元肆角/年(大写)¥15950000.4元/年(小写)。

2、乙方进场服务并通过甲方考核后，甲方凭乙方开具的正规发票和甲方认可的各项记录复印件，办理服务费用的支付手续，在次月的25日前支付给乙方上月物业管理费。

3、本合同期内物业管理服务费按每月实际人员岗位工资结算，除经医院讨论明确约定可以另行支付的费用外，所有物业管理及服务费用（物价变动、杭州市最低工资标准上涨等）均包括在内，在合同期内乙方不得另行向甲方收取任何费用。

4、合同签定后甲方预付乙方合同总金额10%，该预付款在每月支付费用金额中每月按比例扣除。



1.7.1	合同期限为1年，2025年2月1日-2026年1月31日。合同期满，乙方应根据甲方的要求延续提供1-2个月的服务，费用标准按原合同规定执行。
1.7.2	杭州市浣纱路261号，杭州市第一人民医院招标人指定区域。1号楼、2号楼、教学楼及勤务中心等；
1.7.3	<p>1、要求所有的建筑按照三级甲等医院的标准24小时提供保洁、运送(含电梯)、给病人提供日常生活照料、维修服务项目，并针对特殊情况，制定防止交叉感染、消毒隔离制度和标准、流程，同时做好病区内服务员工的日常培训与管理工作。操作特种设备的员工应持证上岗，中标人负责监督并承担相应培训费用。配合医院做好迎接各类检查和突发性公共卫生事件等的应急卫生保洁、运送工作。</p> <p>2、物业管理区域内保洁服务内容：包括大楼内的楼梯、大厅、走廊、屋顶天台、吊顶、平台、雨棚、电梯厅、卫生间、茶水间、花盆、会议室、接待室、办公区域、公共活动场所的台(地)面、明沟、墙面、门、窗、灯具、果壳箱等设施 and 器皿，楼宇外墙等所有公共部位设施，规划内的道路、园林、停车场(库)、垃圾房等所有公共场地及设施和门前三包”区域的日常保洁保养以及垃圾、废弃物清理”等院区规划范围内的所有环境卫生保洁；</p> <p>3、物业管理区域内日常生活照料服务内容：包括所有服务区域按照三级甲等医院的卫生标准协助做好病患日常生活照料。</p> <p>4、物业管理区域内运送(含电梯)服务内容：包括电梯操作、物品运送、人员运送、医疗标本、单据运送等各类运送工作。</p> <p>5、公司需购买场地意外责任险，有效保障医院合法权益。</p>
1.7.4.1	/
1.7.4.2	/
1.7.4.3	/



1.8.7	<p>1. 签订合同后 3 个工作日内,乙方须向甲方交纳相当于合同总额 1%的履约保证金。以保证乙方遵守本合同的一切条款、条件和承诺,该保证金在甲方的规定存续期间不计息。</p> <p>2. 甲方有权从履约保证金中扣除用于修复乙方损坏甲方的设备、设施、场地或因乙方违约而导致损失的金额和违约金,且乙方应在接到扣除履约保证金通知后一周内补足扣除差额,保证承包期间履约保证金的完整。</p> <p>3. 甲方认为乙方在服务期内没有涉及甲方的应付而未付金额或违约行为,甲方在服务期满验收通过后 5 个工作日内退还履约保证金,否则,甲方将在扣除乙方应付金额或违约金后退还保证金余额。</p>
1.9	1.9.2
1.9.1	/
1.9.2	<p>1. 合同在履行过程中发生争议时,甲方与乙方及时协商解决。协商不成时,在甲方所在地的人民法院进行诉讼。</p> <p>2. 对于因违反或终止合同而引起的损失、损害的赔偿,由甲方与乙方友好协商解决,经协商仍未能达成一致的,在甲方所地的人民法院进行诉讼。</p>
2.3.2	/
2.5	同 1.6.2
2.11.3	<p>因不可抗力致使合同有变更必要的,双方当事人应在 <u>3</u> 天内以书面形式变更合同;</p> <p>1、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,最高限额为本合同总价的 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;</p>



- 2、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，最高限额为本合同总价的 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、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；
- 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的，导



	致甲方中止履行合同的情形，均不视为甲方违约；
2. 11. 4	受不可抗力影响的一方在不可抗力发生后，应在 <u>3</u> 天内以书面形式通知对方当事人，并在 <u>7</u> 天内，将有关部门出具的证明文件送达对方当事人。
2. 15. 1	<p>甲方工作人员及其他物业使用人可根据附件《杭州市第一人民医院物业管理考核奖惩细则》随时组织进行对乙方物业服务的综合考评，费用在每月物业奖罚通知单体现。（合同签订时附后）</p> <p>1、医院物业服务人员年龄要求：所有服务员工年龄不超过 60 周岁。原有员工年龄超过 60 周岁，年龄超过 60 周岁的在 1 个月内逐步更换达到上述要求。未按要求更换的按照 1000 元/人在当月物业服务费中扣除。</p> <p>2、乙方服务人员在工作时间不得向院区内病人提供陪护服务，经发现后每人每次扣罚 500 元，在当月物业服务费扣除。</p> <p>3、工作岗位人数不足时，按相应岗位成本扣除服务费，超过 15 天的按当月缺岗处罚。甲方不定期抽查乙方投入的人员数量，如果抽查时发现乙方投入的人员数量少于合同约定的数量，甲方可以按缺少人数扣除当月岗位合同物业服务费每月每人 3000 元，累计扣除当月合同款为止。</p> <p>4、环境卫生、运送考评：在杭州市健委及有关单位的考评中 A：医院门诊星级卫生间覆盖率达到 100%，被上级检查通报批评的扣除乙方当月服务费至少 1000 元，如因乙方原因被上级单位取缔星级卫生间称号的每间至少罚款 10000 元并写出书面整改措施；B：医院第三方测评门诊环境卫生满意度，住院部环境卫生满意度每次达 90 分及以上，达不到考核标准扣除乙方当月服务费至少 5000 元；C：医疗废弃物制度不落实，分类、收集、转运、暂存、交接等环节存在不符合规范要求，被扣分或通报批评的扣除乙方当月服务费至少 5000 元；D：在其他单位的工作检查中，由乙方原因造成的甲方被扣分或通报批评的扣除乙方当月服务费</p>



	至少 5000 元。5、甲方工作人员及其他物业使用人可根据《杭州市第一人民医院物业管理考核奖惩细则》随时组织进行对乙方物业服务的综合考评，费用在每月物业奖罚通知单体现。
2.15.3	物业服务满意度考评调查表，以甲方单位所有使用的钉钉软件的考核内容为准（合同签订时附后）。合同服务期内甲方每月对乙方服务质量进行考核，各科室的考核标准以甲方单位使用的钉钉软件的满意度调查表为准，所在区域科室每月的综合考核结果平均分在 90 分以下的，罚款 5000 元；区域单个科室连续三个月考核结果 85 分以下的，每次罚款 1000 元并书面提交整改措施，连续 3 次不达标甲方可单方提出终止服务合同；区域科室综合考核结果连续 3 个月平均分在 95 分以上的奖励 5000 元；奖罚在当月物业服务费中体现。
2.19	本合同一式陆份，甲方执肆份、乙方执贰份。
3.0	公司需购买其服务区域的场地意外责任险，有效保障医院合法权益，如出现任何意外事故，由乙方全权负责。



附件 1:

投标报价明细表

保洁、运送人员岗位表						备注
所在楼层	科室	需配人数	保洁范围	岗位级别	工资(元/月)	
标项	项目经理	1	负责 1-2 号楼区域管理、 包括夜间管理 (17:00-8:00)	管理岗	16631	
标项	环境主管	1		管理岗	13331	
标项	门诊主管	1		管理岗	12931	
标项	运送主管	1		管理岗	11931	
标项	运送领班	1		管理岗	9431	
标项	保洁领班	1		管理岗	8931	
标项	保洁领班	1		管理岗	8931	
标项	夜间领班	1		管理岗	8931	
标项	夜间领班	1		管理岗	7782.7	
1#	外围卫生、屋顶花园	2	所在楼宇外围、绿化带、 屋顶花园保洁	三级岗 4	3392	
1#	停机坪、消防楼道	2	区域内保洁	三级岗 2	3367	
1#1F	大厅卫生	2	一号楼大厅保洁及高层抹尘	三级岗 2	3367	
1#1F	急诊科	10	急诊诊室、大厅、EICU 保洁、 陪护、运送病人检查等	特定岗 1	6067	
1#2F	超声介入室、急诊科	1	超声介入急诊科各半个人	一级岗 2	4072	
1#1F、 2F	放射科	2	放射科一、二楼室内外、 通道卫生间保洁、送片子等	一级岗 3	4062	
1#2F	输液室、注射室	4	负责领取科室物品、拆盐水袋、 科室室内外保洁等	一级岗 3	4062	
1#2F	大厅、自助扶梯、儿科门诊	2	所在楼层大厅、自助扶梯控制保洁、 儿科门诊区域、通道保洁等	二级岗	3862	
1#2F	导管室	3	导管室送病人、导管室内外、 通道卫生保洁等	特定岗 2	6062	
1#2F	急诊观察病房	1	观察病房室内外保洁、被服更换、 发饭、打开水等	特定岗 1	6067	
1#2F	急诊重症病房	2	负责病人护理及保洁	特定岗 2	6062	
1#2F	血透室	4	血透室工作及室内外保洁、 血透病人接送等	特定岗 2	6062	
1#3F	泌尿内镜	1	负责科室室内外保洁、领	二级岗	3862	



	诊疗中心		取物品等			
1#2F	气管镜室	1	负责科室内外保洁等	二级岗	3862	
1#3F	大厅通道 (文员)	1	负责通道及大厅保洁	特定岗 3	8931	
1#3F	消化内镜 室	2	负责科室室内外卫生保 洁、领取物品等	三级岗	3362	
1#3F	消化内镜 室	3	负责科室室内外卫生保 洁、运送病人、领取物品 等	三级岗	3362	
1#3F	消化内镜 室	3	负责内镜室器械洗消工作	三级岗	3362	
1#3F	消化内镜 室	1	负责内镜室器械洗消工作	二级岗	3862	
1#3F	供应室	1	供应室正常工作及室内保 洁等	特定岗 2	6062	
1#3F	供应室	3	供应室兼小组长、手术组 敷料打包 1 人, 口腔科清 洗打包 1 人	特定岗 2	6062	设 1 个小组长
1#3F	供应室	12	下收下送, 手术组器械打 包, 临床组清洗, 手术组 清洗	特定岗 2	6062	
1#3F	供应室	6	下收下送, 手术组器械打 包, 临床组清洗, 手术组 清洗	特定岗 2	6062	40 周岁以下, 学历: 大专及 以上学历, 专 业不限, 有医 学背景或有相 关工作经历者 优先考虑。身 体健康, 吃苦 耐劳, 服从工 作安排
1#3F	B 超室	1	负责 B 超室室内、外保洁 及科室相关工作等	三级岗	3362	
1#3F	心电图室	1	负责心电图室室内外保洁 及科室相关工作	三级岗	3362	
1#4F	ICU	6	1 个保洁, 5 个陪护, 负责 所在区域保洁及病人陪护 管理	特定岗 2	6062	
1#4F	手术室	19	详见手术室岗位职责安排 表 (设 1 个小组长负责)	特定岗 2	6062	设 1 个小组长
1#4F	手术室	3	1 人门岗, 2 人夜间保洁与 配送	二级岗	3862	
1#4F	麻醉科	1	负责科室相关工作	特定岗 2	6062	
3#11F	日间手术	3	详见手术室岗位职责安排	特定岗 2	6062	



	室(原眼科 手术室)		表			
1#4F	肌电图脑 电图	1	所在楼层及所有公共区域 保洁等	二级岗	3862	
1#5F	大厅卫生、 病理巨检、 登记室	1	负责大厅及通道、病理巨 检、登记室内外保洁等	二级岗	3862	
1#5F	病理科	1	病理科正常工作及室内外 保洁等	一级岗	4362	
1#5F	产科病房	4	5楼产房内外的卫生保洁。 领取科室物品、被服更换	一级岗	4362	
1#5F	新生儿病 房	3	新生儿科室内外保洁、领 取科室物品、被服更换	二级岗	3862	
1#5F	ICU (PICU)	8	负责科室保洁及陪护工作 (1个保洁7陪护)	特定岗 2	6062	
1#6F	母婴病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等	一级岗	4362	
1#7F	妇科病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等	一级岗	4362	
1#8F	妇产、心胸 外科病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人，协助晨 间护理。	一级岗	4362	
1#9F	神经外科、 疼痛科病 房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人，参加晨 间护理。	三级岗	3362	
1#10F	肝胆胰外 科病房 (一)	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人，参加晨 间护理	三级岗	3362	
1#11F	肝胆胰外 科、消化肿 瘤病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人。	三级岗	3362	
1#12F	血管外科、 疝、胃肠肛 病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人，参加晨 间护理。	三级岗	3362	
1#13F	胃肠肛外 科病房 (一)	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人。	三级岗	3362	
1#14F	泌尿外科 病房	2	所在楼层室内外保洁、被 服更换、发饭、打开水等， 协助送手术病人。	三级岗	3362	



1#15F	耳鼻喉科病房	2	所在楼层室内外保洁、病区被服更换、领取科室物品、发饭、打开水等，协助送手术病人。参加晨间护理。	三级岗	3362	
1#16F	实验室	1	所在楼层保洁及实验相关工作	三级岗	3362	
1#17F	学术报告厅	1	所在楼层保洁	三级岗	3362	
2#	消防楼道及外围、屋顶	1	负责外围、消防楼道、屋顶所有卫生保洁	三级岗	3362	
2#1F东	发热门诊	2	负责发热门诊、病房卫生、科室领取物品被服更换等	三级岗	3362	
2#1F东	肠道、肝炎门诊	2	负责肠道科卫生、病人接待	三级岗	3362	每年 5.1-10.31
2#1F东	感染科病房	1	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#1F西	日间病房	3	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#2F东	肾病病房(一)	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#2F西	肾病病房(一)	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#3F东	消化科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#3F西	消化科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#4F东	血液内科病房	2	所在楼层病区、层流室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#4F西	血液内科、中医科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#5F东	神经内科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等，接送介入病人。	三级岗	3362	
2#5F西	神经内科病房	2	所在楼层病区室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#6F东	心内科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#6F西	心内科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	



2#7F 东	骨科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#7F 西	脊柱外科、骨科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#8F 东	呼吸与危重症医学科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#8F 西	乳腺外科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等，协助送手术病人	三级岗	3362	
2#9F 东	老年医学科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
2#9F 西	老年医学科病房	2	所在楼层室内外保洁、被服更换、发饭、打开水等	三级岗	3362	
1-2号 楼	星级卫生间	10	按星级卫生间标准保洁、急诊卫生间 24 小时保洁	特定岗 2	6062	
1-2号 楼	病区药房送西药	4	负责全院西药运送	三级岗 3	3352	另设钟点工 2 人，时间为 11:00-13:00，以实际工作时间经每月科室签字确认清单结算。
勤务中心	夜班、接电话、	3	按勤务中心工作流程具体安排（含全院夜间值班 2 人）	三级岗 3	3352	
勤务中心	标本运送（含中药房拉中药入库）	13		三级岗 3	3352	
勤务中心	运送病人	4		按勤务中心工作流程具体安排	三级岗 3	3352
勤务中心	运送病人及其它	20	按勤务中心工作流程具体安排，接收运送无人机标本并配合更换电池	三级岗 3	3352	
1-2号 楼	教学楼	2	负责教学楼管理及区域保洁相关工作	二级岗	3862	
1-2号 楼	教学楼	1	负责教学楼保洁工作	二级岗	3862	
1-2号 楼	1#、2#电梯司机	13	负责所在区域医梯运行及区域电梯保洁管理	特定岗 2	6062	
1-2号 楼	夜间保洁	1	负责外围和一号楼大厅所有区域卫生保洁等	特定岗 2	6062	上班时间 17:00-7:00
1-2号 楼	区域下水道工	1	所在区域下水道疏通清理	一级岗	4362	



1-2 号楼	120 担架工	8	120 中心负责派遣工作	一级岗	4362	
1-2 号楼	擦玻璃	2	负责 1-2 号楼区域玻璃擦洗	三级岗 3	3352	
1-2 号楼	机动工	3	负责临时性工作应急事件、地面保养等	一级岗	4362	
1-2 号楼	夜间洗地	2	负责 1-2 号楼区域地面洗涂、地面保养等	三级岗 3	3352	

- 1、所有区域保洁范围按所在区域工作流程执行。
- 2、每月手术室院额外补助 1000 元作为科室物业员工考核奖，凭护士长当月考核清单发放。
- 3、全院手术病人备皮每月额外补贴 1000 元，由勤务中心工人承担。
- 4、每月按实际岗位人员结算。
- 5、工人加班每小时价格：20 元/时。





附件 2:

杭州市第一人民医院物业管理考核奖惩细则

为了加强对医院后勤工作的监督管理,使医院后勤更好的为广大职工和病人提供优质服务,明确责任、鼓励先进、鞭策后进、逐步实现管理工作的规范化、标准化、制度化、使各项工作有章可循,有据可依,不断提高工作质量和工作效率,特制定如下医院物业管理考核奖惩细则:

一、杭州市卫健委及有关单位组织的考评,医院每月科室满意度考评中未达要求的按照物业服务合同物业管理服务质量要求执行。

二、甲方工作人员及其他物业使用人可随时组织进行对乙方物业服务的综合考评,具体奖惩按照下列标准在当月物业奖罚通知单体现,奖罚金额在当月物业费中执行。

A、环境卫生

1、大厅、通道、楼梯、外围、诊疗室地面等有小垃圾,烟蒂,水污,蜘蛛网等 2 处以上(包括 2 处)的每次扣款 20 元。

2、墙面、大理石、花岗岩、玻璃、窗、门、闭门器、标牌标识、候诊椅、不锈钢护栏、扶手等有污垢、积灰的每次扣款 20 元。

3、屋顶露天阳台、下水槽沟、玻璃雨棚、绿化区域有烟蒂、杂物、垃圾的每次扣款 20 元,下水槽沟杂物、垃圾堵塞下水口造成室内漏水的每次扣款 100 元。

4、电梯轿厢、地面、轨槽、天花板、灯具有污垢、锈斑、杂物的每次扣款 20 元。

5、星级卫生间及病区厕所有异味,地面有脚印,镜子有污垢、水迹,浴房移门有污垢,便器有污垢、黄迹,地面有水迹、污垢,废纸篓满溢,洗脸盆和门有污垢的每次扣款 20 元。

6、污物间物品摆放不整齐,拖把未按要求悬挂,垃圾没按要求存放,有食



品及个人物品的每次扣款 20 元。

7、垃圾桶、烟桶上有痰迹、污垢、满溢的每次扣款 20 元。

8、开水间地面有水迹，开水器上有污垢，物品摆放不整齐的每次扣款 20 元。

9、垃圾没按规定时间收集，收集时有滴漏，没按规定分类储放垃圾，操作时没戴防护用品，垃圾房存有个人物品，垃圾房不整洁的每次扣款 50 元。

10、食堂操作台、桌椅、托盘有油污，物品没摆放整齐，地面有油污、水迹、杂物的每次扣款 20 元。

11、违反医院各类规章制度和未按工作流程操作的、各类定时巡查记录未按规定记录的每次扣款 50 元。

12、凡清洁用具、食品用具等用后未及时清洗，不消毒不干净的每次扣款 20 元。

B、个人卫生

13、上班不文明着装（如穿背心、拖鞋等及着装不整洁），每次扣款 20 元。
食堂员工生产时直接接触食品时务必戴口罩，否则每次处罚 10 元。

14、在病房污物间、食堂操作间，仓库以及院内相关场所等地抽烟，工作期间吃零食，聚众聊天、干私活的每次扣款 50 元。

C、窗口服务

23、服务语言不文明，态度生硬，使用忌语，每次扣款 50 元。

24、与就医者打架，除赔偿医疗费及公共损失外，每次扣罚 500 元，同时给予除名处理，情节严重的交公安部门处理。

25、受患者批评，或投诉（口头或书面），经查属实且属于员工过错的每次扣款 100 元。

D、劳动纪律



26、上班时间看电视、玩手机或干其它私活，每次扣款 20 元。

27、工作时未经许可，擅自离岗，工作时间内串岗、串位，擅离岗位 10 分钟以内者，每次扣款 10 元。10—20 分钟扣 20 元，半小时以上者扣款 50 元。

28、未经同意，擅自带小孩上班者，每次扣款 20 元。

29、无故不参加有关学习、会议者，每次扣当事人 20 元。

30、不服从安排，对分管领导交办的任务拖延不办的，每次扣款 20 元。

31、造谣、撒谎、欺骗领导，搬弄是非，当而不说，背后乱说，损害医院声誉或员工之间的团结，予以辞退或开除。

32、员工在工作时间内不得在污物间、休息间、食堂大厅、餐厅及相关工作场所饮酒，违规者每次扣款 50 元，因饮酒影响工作，从重处罚 100 元，直至辞退。

E、勤俭节约

33、出现长明灯，长流水，造成浪费的每次扣款 20 元。

34、对浪费医院原材料，故意破坏公物行为的每次扣款 50 元，严重浪费原材料，造成损失的除赔偿损失之外给予重罚，直至辞退。

35、下班后，电器、设备、设施、水龙头等仍开着，每次扣款 20 元。

F、安全保卫

36、值班人员擅离岗位，每次扣款 20 元。由此而发生的安全事故，照价赔偿损失外予以重罚并辞退。

37、物业员工未经批准，擅自在医院留宿，一经发现，每次（天）扣款 100 元。

38、违反操作规程，使用各种机械电气设备、发生事故造成人受伤、残之者，责任自负外每次扣款 500 元。

G、其 它



39、凡造成重大经济损失或产生恶劣影响的，在赔偿经济损失的基础上，对物业公司进行经济处罚，员工直至辞退。

40、不服从分管领导安排工作者，当面顶撞领导或有其他不正当行为的，情况恶劣的造成不良后果者，立即除名。

41、属于物业公司负责人疏于教育、团结、监管不力而导致出现事故、浪费及损失、物业公司负责人亦应受到相应经济处罚或撤职，严重造成损失的除赔偿损失外给予辞退。

42、物业员工不得带亲朋好友进入医院病房卫生间或更衣室洗澡。如发现每次扣款 100 元。

43、有以上所有条款情形之一且较严重和同一层面普遍存在的，对同一问题未及时整改或反复发生的，有投诉经核查有明显过错或造成后果的，医疗垃圾未按规定运送或私自贩卖医疗垃圾的每次罚款 500 元，对私自贩卖医疗垃圾造成后果情节严重的交公安部门处理。

44、当月考核优秀或得到医院领导及科室点名表扬的给予奖励，具体奖励标准根据实际情况决定。

杭州市第一人民医院



附件 3

物业保洁服务满意度考评表

尊敬的医护人员：

为使医院的院容院貌及环境更上一层楼，并对物业公司的工作进行有效监督、管理、制约及提高，请您在各项服务相应分值栏打“星”并提宝贵意见。谢谢协作！（备注：满意 9-10 星，基本满意 6-8 星，不满意 1-5 星）

一、保洁和运送员的服务态度和仪容仪表如何？

二、员工是否稳定，是否服从管理，上班时间内有无干私活、睡觉、喝酒等现象？

三、外环境、公共区域、电梯、楼梯、病房、医护办公室、治疗室、示教室、值班室、门诊诊室等卫生状况如何？

四、生活垃圾是否及时收取？垃圾桶是否清洁？

五、毛巾、拖把清洗消毒是否做到位？病区终末消毒是否到位？

六、医疗垃圾是否及时收取、扎紧袋口、贴专用标识并双签名？有无医废外卖现象？

七、您认为保洁员、运送员手卫生做得如何？自身防护做得如何？



八、您认为药品配送是否及时、正确？

九、运送工作是否及时、负责？运送病人用的平车轮椅有无噪音？是否按时清洁上油？

十、管理人员是否稳定？管理人员是否经常到您科室沟通巡视，对您提出的问题是否积极处理？

你认为本科室存在的主要问题：

衷心感谢您对我们此次调查工作的支持。请认真填写以便我们能够与您取得联系，跟进处理您的意见。

得“星”总数

科室

姓名

日期

提交



附件 4

医院勤务中心服务满意度考评表

尊敬的医护人员：

为了不断改进勤务中心工作，促进勤务中心与医院各科室之间更紧密的配合，满足临床一线的需要，为病人提供良好的服务。请您在各项服务相应分值栏打“星”并提宝贵意见。谢谢协作！（备注：满意 9-10 星，基本满意 6-8 星，不满意 1-5 星。）

- 一、员工的仪容仪表如何，是否挂牌上岗？
- 二、对病人是否热情，耐心，细致，文明用语？
- 三、到病房接病人时是否做到仔细核对？
- 四、工人是否定时到病房收取各种标本、检查单？
- 五、急诊标本是否能尽快运送？
- 六、对生活自理有困难的病人搬运时是否协助？
- 七、有防范意识，运送时是否有防护措施？
- 八、对勤务中心电话接听员是否满意？
- 九、有投诉时，是否能及时和有关科室沟通？



十、对勤务中心夜班工作是否满意？

你对勤务中心的今后的工作有什么建议和要求：

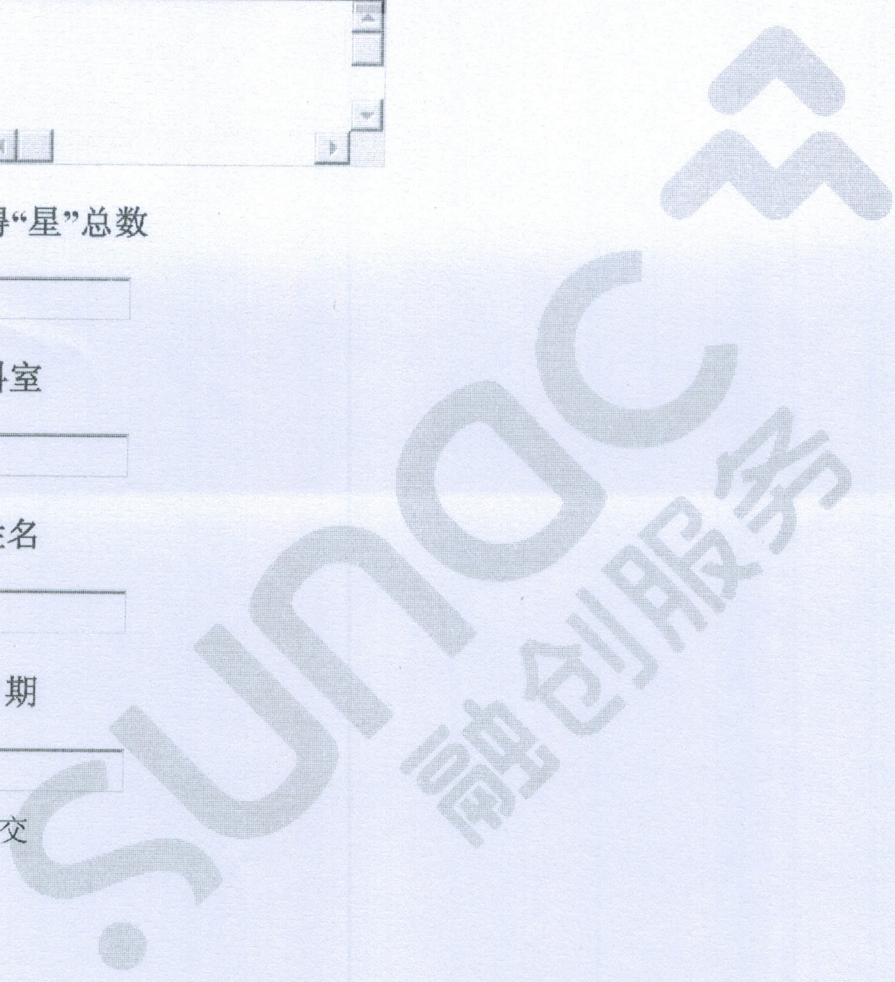
得“星”总数

科室

姓名

日期

提交





附件 5

医院物业管理供应室服务满意度考评表

尊敬的医护人员：

为使医院的保洁、运送工作更上一层楼，并对物业公司的工作进行有效监督及提高，请您在各项服务相应分值栏打“星”并提宝贵意见。谢谢合作！（备注：满意 9-10 星，基本满意 6-8 星，不满意 1-5 星）

- 一、 您认为保洁和运送员的服务态度和仪容仪表如何，有无投诉？
- 二、 下收下送是否按时安全规范操作，听从医护人员指挥，有无不良事件发生？
- 三、 整个保洁区域卫生状况如何、是否符合院感要求？
- 四、 灭菌后的手术器械是否及时安全送达手术室？
- 五、 清洗器械是否规范，贵重器械是否轻拿轻放，是否发生器械遗失、损坏情况？
- 六、 医疗垃圾是否及时收取，并按要求扎紧口袋贴专用标识？双签名工作是否到位？
- 七、 每周大扫除各自分管区域是否按时完成，质量是否符合要求？



八、 夜班、双休日、节假日工作是否按规定落实，员工有无迟到、早退现象？

九、 管理人员是否经常到您科室沟通巡视，对您提出的问题是否积极处理？

十、 保洁员、运送员、管理人员的稳定性如何，员工是否定期培训？
您认为本科室存在的主要问题：

得“星”总数

科室

姓名

日期

提交



附件 6

医院物业管理手术室服务满意度考评表

尊敬的医护人员：

为使医院的保洁、运送工作更上一层楼，并对物业公司的工作进行有效监督及提高，请您在各项服务相应分值栏打“星”并提宝贵意见。谢谢合作！（备注：满意 9-10 星，基本满意 6-8 星，不满意 1-5 星）

- 一、您认为保洁和运送员的服务态度和仪容仪表如何，有无投诉？
- 二、转运病人是否安全规范操作，听从医护人员指挥，有无不良事件发生？
- 三、整个保洁区域卫生状况如何、是否符合院感要求？
- 四、管理人员对员工培训是否到位？对员工工作质量是否监管？
- 五、手术接台卫生及终末卫生是否符合院感要求，手术器械是否安全下送供应室，是否发生器械遗失、损坏情况？
- 六、医疗垃圾是否及时收取，并按要求扎紧口袋贴专用标识？双签名工作是否到位？
- 七、每周六大扫除各自分管区域是否按时完成，质量是否符合要求？



八、夜班、双休日、节假日工作是否按规定落实，员工有无迟到、早退现象？

九、管理人员是否经常到您科室沟通巡视，对您提出的问题是否积极处理？

十、保洁员、运送员、管理人员的稳定性如何？

您认为本科室存在的主要问题：

得“星”总数

科室

姓名

日期

提交



附件 7

安全生产责任书

甲方：杭州市第一人民医院

乙方：浙江开元物业管理股份有限公司

为进一步提高甲方外包业务的承接公司及其工作人员(即乙方及其工作人员)在甲方从事外包业务时的安全生产、劳动保护、消防安全水平,全方位落实安全责任,防范生产安全、劳动安全、消防安全事故,保障甲、乙双方和到甲方就医人员及其家属的人身、财产安全,现根据我国《民法典》、《安全生产法》、《消防法》、《劳动法》、《职业病防治法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等有关安全生产、劳动保护、消防安全的法律、法规,甲乙双方经协商一致,达成本安全责任协议如下:

一、乙方承诺具有承接甲方外包业务的合法资质和履约能力,其派驻至甲方从事主合同约定外包业务的所有工作人员,需具有完成相应业务的技术能力、身心健康和年龄条件,特别岗位人员需拥有相应从业证书等资质证明。

二、双方需严格遵守我国《安全生产法》、《消防法》、《劳动法》、《职业病防治法》、《机关、团体、企业、事业单位消防安全管理规定》等有关安全生产、劳动保护、消防安全的法律、法规,按照各级政府及相关行政主管部门颁布的关于安全生产、劳动保护、消防安全的政策、文件和会议精神,严格落实安全生产、劳动保护和消防安全的主体责任。

三、乙方需对其派驻至甲方从事主合同约定外包业务的所有工作人员进行上岗前的安全生产、劳动保护、消防安全等方面知识和技能的培训、宣教和考核,确保考核合格后方可上岗,并留有相应台账,以供甲方和相应行政主管部门随时检查。

四、乙方需具备完善可靠的安全生产、劳动保护、消防安全等方面的规章制



度，制定各类安全事件的防范措施和应急预案，并指定专门部门和人员，负责乙方在甲方履行主合同期间的安全生产、劳动保护、消防安全责任的落实和监管。乙方需主动接受甲方在安全生产、劳动保护、消防安全上的业务指导、检查和监督，服从安全管理。

五、乙方工作人员在甲方履约过程中，必须严格遵守各项安全规章制度和操作规程，正确佩戴和使用劳动保护用具，准确操作设备和使用劳动工具，做好设备保养和劳动用具保管工作。严禁携带易燃、易爆、放射性等有毒有害危险品进入甲方，时刻做好安全防范，杜绝各类安全事件的发生。

六、乙方需制定符合甲方要求的防火、灭火和应急疏散预案，并定期实施演练。乙方在甲方履约过程中，有义务看管和保护甲方的消防设施、灭火器材、消防标示和所有设施，因乙方工作人员导致的破坏、丢失等，乙方负责修复、更换或赔偿。乙方各类作业人员在甲方履约过程中，如果涉及施工或其他具有安全生产、消防隐患的作业，需严格按照消防要求和安全生产操作规程进行施工和作业，严禁野蛮施工和违章作业，严格执行动火审批管理制度，每日动火每日审批，特种作业持证上岗，人证合一，并随时接受甲方检查，避免安全事故发生。

七、乙方除了需按照规章制度定期自查并整改安全生产、劳动保护、消防安全隐患，保留自查和整改台账备查外，还需随时接受甲方和上级行政主管部门的检查和监督，对检查发现的安全隐患需立即进行整改，确保整改率在指定期限内达100%。

八、乙方需严格执行生产、劳保、消防等各类安全事故的上报和处理制度，发生重大安全事故后，乙方需立即组织人员实施抢救，减少事故所造成的损失，同时做好现场保护，第一时间向甲方和上级行政主管部门上报，不得迟报或瞒报，并积极配合甲方和上级行政主管部门针对事故的调查核实。乙方及其工作人员在甲方产生的所有安全事故，均由乙方自行承担，与甲方无关。安全事故发生后，



乙方需积极主动、依法妥善、尽快完成各类安全事故的调查处理和善后事宜，必要时甲方可以敦促或给予配合，以确保事故结案率达 100%。

九、乙方需高度加强对己方员工宿舍等休息场所的安全和消防管理，在乙方员工宿舍等休息场所内，严禁使用大功率电器，严禁使用明火和做饭，严禁私接乱拉电线等其他所有可能产生安全和消防隐患的行为。

十、本安全责任协议作为乙方承接甲方外包业务主合同的附件，与主合同具有同等的法律效力。本安全责任协议书一式叁份，甲方执贰份、乙方执壹份。

甲方(盖章):



法人或委托代理人签字:

[Handwritten signature]

年 月 日

乙方(盖章):



法人或委托代理人签字:

