

余姚市第三人民医院物业管理服务采购项目

甲方（采购人）：余姚市第三人民医院

乙方（中标人）：宁波舜邦城市服务有限公司

签署日期：2025年 } 月 } 日

签署地点： 余姚市



项目编号：CG25-004

项目名称：余姚市第三人民医院物业管理服务采购项目

甲方（买方）：余姚市第三人民医院

乙方（卖方）：宁波舜邦城市服务有限公司

甲、乙双方根据余姚市第三人民医院物业管理服务采购项目的采购结果，签署本合同。

一、服务要求：详见采购文件第四章（另附）及乙方的投标文件及在投标时的承诺；

二、合同金额：

采购内容	服务要求	服务期限	合同价
余姚市第三人民医院物业管理服务采购项目	响应采购文件的要求及投标承诺	2025年5月1日至2028年4月30日（第一年：2025年5月1日至2026年4月30日）	中标金额：9885726元 / 三年（第一年合同价：3295242元/年）

二、服务内容：

余姚市第三人民医院（余姚市精神卫生保健院）保安、保洁、护工、勤工服务。

四、产权及保密约定：/

五、履约保证金：/

六、转包或分包：

6.1 本项目允许分包，不允许转包。

6.2 投标人根据招标文件的规定和采购项目的实际情况，拟在中标后将中标项目的非主体、非关键性工作分包的，应当在投标文件中载明分包承担主体，分包承担主体应当具备相应资质条件且不得再次分包。当分包份额占到合同总金额 100%时，视为转包。此情况根据《中华人民共和国政府采购法实施条例》（国务院令 第 658 号）文件第七十二条规定，将依照政府采购法第七十七条第一款的规定追究相应法律责任。

6.3 如有未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同，并追究乙方的违约责任。

七、合同履行时间：

一年，2025年5月1日至2026年4月30日；

八、款项支付：

1、款项按月付款，服务费与考核分、其他扣罚等挂钩，下月度开始的 10 个工作日内甲方支付上月度的服务费。注：因不可抗力、财政部门、乙方等原因导致的迟延除外。

2、每次支付前扣除应扣罚的金额。（考核未扣罚违约金的前提下，如有扣罚违约金应当在支付时扣除，中标人需及时向院方开具符合院方当地财务部门要求的发票，否则院方不承担逾付的责任）

九、特别说明：

（1）签订补充合同：按照《政府采购法》等相关法律法规执行。

(2) 考核:

- 1、每月进行一次考核，月末进行考评，90分为扣罚线，总分90分以上（含90分）不进行扣罚，85-90分（含85分）每扣一分扣除被考核公司500元，85分以下每扣1分扣除被考核公司1000元。分值低于80分时甲方有权解除合同。考核细则详见附件一《后勤人员服务管理考核细则》。
- 2、定期对中标供应商服务质量进行反馈、以督促供应商对提供服务人员的监管，详见附件二《后勤人员服务考核表》和附件三《后勤人员服务管理满意度评定表》。

十、质量保证及后续服务:

- 10.1 乙方应按采购文件规定及投标响应时的承诺向甲方提供服务。
- 10.2 如因乙方工作失误或服务质量不符合要求而造成损失的，乙方除负责采取补救措施外，还需承担由此造成的全部损失，经甲方指出后仍未有改进的，甲方可单方解除合同，并按违约处理。

十一、违约责任:

- 11.1 甲方无正当理由拒收接受服务的，甲方向乙方偿付对应合同款项百分之五作为违约金。
- 11.2 乙方未能如期提供服务的，按1000元/日向甲方支付违约金。乙方超过约定日期5个工作日仍不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因未能如期提供服务或因其他违约行为导致甲方解除合同的，乙方应向甲方支付合同总值5%的违约金，如造成甲方损失超过违约金的，超出部分由乙方继续承担赔偿责任，且不予支付剩余款项。
- 11.3 由于乙方原因，服务质量达不到合同约定的要求或直接造成甲方经济损失的，甲方有权书面要求乙方限期整改、赔偿甲方的直接经济损失，若乙方拒不整改或整改后仍不能达到甲方要求的，就该项内容甲方有权另行委托他人进行服务，所需费用由乙方承担，直至单方面终止合同。
- 11.4 未经甲方同意，乙方不得擅自将本合同服务转包第三方承担。如擅自转包，则乙方应支付给甲方本合同总服务费百分之五的违约金。乙方还需承担其他相应法律责任。
- 11.5 其他违约责任按《中华人民共和国民法典》处理。

十二、不可抗力事件处理:

- 12.1 在合同有效期内，任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。
- 12.2 不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。
- 12.3 不可抗力事件延续120天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

十三、特别约定:

本项目通过政府采购方式产生，合同双方应遵守《中华人民共和国政府采购法》、《中华人



民共和国政府采购法实施条例》等政府采购法律、法规。当出现政府采购相关法律、法规规定的中止或者终止履行合同情形，双方应当严格执行。

十四、争议解决办法：

双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，应向甲方所在地法院起诉。

十五、合同生效及其它：

15.1 采购文件、投标响应文件及评标过程中的澄清、修改均为合同的有效组成部分。

15.2 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

15.3 本合同一式陆份，具有同等法律效力，甲乙双方各执叁份。

甲 方（盖章）：余姚市第三人民医院

法定（授权）代表人（签字）：

电 话：0574-62827726

开户银行：中国银行余姚开发区支行

帐 号：390976880678

单位地址：余姚市西石山南路 112 号

签订地点：

余姚 2 号

乙 方（盖章）：宁波舜邦城市服务有限公司

法定（授权）代表人（签字）：

电 话：0574-62660701

开户银行：宁波银行江南支行

帐 号：86011110000402290

单位地址：余姚市新建北路 62 号 2 号楼西 104

签订时间：2015 年 3 月 3 日

附：

后勤人员服务管理考核办法

一、目的：为了规范后勤人员服务管理工作，提高工作、服务质量，根据合同及其它相关规定，制定本方法。

二、考核项目：后勤人员服务。

三、考核小组组成：由医院分管领导、后勤保障部及其它相关职能科室、各涉及科室主任/护士长组成考核小组进行考核。

四、考核时间：每月进行一次考核，月末进行考评。

五、考核内容：

- 1、后勤人员工作完成情况
- 2、对突发事件的处理情况
- 3、遵守医院各项管理规定情况
- 4、科室满意度调查
- 5、加分项目

六、考核标准

1、考核由以上五部分组成，并按照具体的考核分值进行评分，总分为 100 分。

2、评分结果：90 分为扣罚线，总分 90 分以上（含 90 分）不进行扣罚，85-90 分（含 85 分）每扣一分扣除被考核公司 500 元，85 分以下每扣 1 分扣除被考核公司 1000 元。分值低于 80 分时甲方有权解除合同。考核细则详见附件一《后勤人员服务管理考核细则》。

3、定期对中标供应商服务质量进行反馈、以督促供应商对提供服务人员的监管，详见附件二《后勤人员服务考核表》和附件三《后勤人员服务管理满意度评定表》。

后勤人员服务管理考核细则

项目	考核内容	分值	考核标准
一、后勤服务工作完成情况	1、月度、季度、年度工作计划制定及完成情况	65	1、制定并完成工作计划：无计划，扣 5 分 2、大项工作未完成：扣 5 分，每一小项：扣 1-2 分
	2、医院部署的任务执行情况		1、无故不参加医院或后勤保障部组织的会议、学习培训或其他活动：扣 2 分 2、服务公司执行后勤保障部提出的整改意见、处理方案拒不执行的：扣 5 分
	3、后勤服务人员日常工作技能培训、例会、考核		1、每月组织 1 次内部后勤服务队员工作及技能培训并记录，未上交记录：扣 1-3 分 2、每月例会、考核未落实，无记录：扣 5 分
	4、保安人员巡查、及器材管理		1、安全巡查未到位，重点区域缺岗：每个岗位扣 1 分。 2、对医院公共区域的不良行为，未及时纠正：每次扣 1 分。 3、后勤服务器材完备，登记造册，未达标：扣 1-3 分。
	5、控烟工作		1、对负责区域内的抽烟人员未进行劝阻：扣 1 分。 2、发现后勤服务人员在院内公共场所吸烟：扣 5 分。 每发现一次按规定扣分，扣完本大项分值为止。
	6、保安人员应具有相应的证件，消控室人员具有经国家人社局审定的消防设施操作员中级资格证书；人员年龄符合合同要求（特勤人员不超过 45 周岁），及时完善更新员工档案。		1、无相应资格证人员的：每人次扣 10 分。 2、未按要求做好员工档案管理，更新不及时：扣 1 分。 3、人员年龄不符合要求（暂时以新招员工为考核对象）：每人次扣 5 分。 4、人员缺岗 10 分钟内未到岗：每个岗位扣 2 分。 5、与投标文件中重要岗位配置人员名单不一致，每人次扣 10 分。
	7、消控室管理		1、按要求做好消防报警系统、监控系统的检查及各类登统计本的记录，未进行检查：每次扣 1 分，登统计本填写不及时、不规范：每次扣 1 分。 2、熟练掌握各类事件的处置流程，处置不熟练、不规范：扣 2 分。 3、值班期间睡觉、玩手机及其它与工作无关事项：每次扣 2 分。 4、消防、监控系统故障报修必须在半个小时内解决：每次扣 1 分。 5、未通过监控及时发现、报告可能发生的事故隐患，接警后处理不及时：每次扣 3 分。
	8、环境卫生清洁程度		1、对负责区域做好保洁工作，做到窗明几净，台面、地面不染尘，未保洁或清洁度低影响整体美观度，每发现一处扣 1 分。 2、动态保洁未及时跟进，每发现一处扣 1 分。

	9、病区（病人）护理辅助管理		<p>1、根据护理等级落实巡视制度，未按规定巡视，每发现一起扣1分。</p> <p>2、做好病人的生活护理工作，未按照科室要求落实，每发现一起扣3分。</p> <p>3、在医生、护士的指导下，开展送检工作，未按照科室要求落实，每发现一起扣1分。</p> <p>4、协助开展科室环境与病人的安全检查，未按照科室要求落实，每发现一起扣1分。</p> <p>5、协助做好病区卫生保洁工作，未按照科室要求落实，每发现一起扣1分。</p>
	10. 垃圾清理及分类管理		<p>1、对负责区域垃圾分类未及时干预，出现混放、乱放现象，每发现一起扣1分。</p> <p>2、规定点位垃圾未及时清理，没发现一起扣1分。</p> <p>3、在专项检查中发现医疗垃圾、生活垃圾混放，每发现一起扣5分。</p>
二、对突发事件的处理	1、加强后勤服务人员消防、医疗纠纷、病人走失等流程教育培训及演练。	10	相关流程、预案不熟悉，演练落实效果差：扣5分。
	2、在突发事件处理上，按照处理规范，要求后勤服务人员反应迅速到场（接警后3分钟到达现场），切实保护好医院员工安全。		<p>4、未按规定时间到达现场：扣3分。</p> <p>5、突发事件处理不力：扣2分。</p> <p>3、每发现一次按规定扣分，扣完本大项分为止。</p>
三、遵守医院各项管理规定情况	1、员工上班时间行为规范	15	准时上下班；工作时间饮酒、玩手机、串岗、脱岗；长时间扎堆聊天；遇事推诿；延误工作并有损医院形象的行为；每发现一次扣0.5分，扣完本项分值为止。
	2、按规定着装、仪容仪表端正，保持工作区域环境整洁		<p>1、不按规定着装携带后勤服务器械：扣1分。</p> <p>2、仪容仪表不端正：扣1分。</p> <p>3、工作区域环境不整洁：扣1分。</p> <p>每发现一次按规定扣分，扣完本大项分值为止。</p>
	3、工作服务态度		<p>1、未文明用语：扣1分。</p> <p>2、未做好就医人员的咨询、导医、协助工作：每发现一次按规定扣1分，扣完本大项分值为止。</p>
四、科室满意度调查	对各科室每月抽样满意度调查，当班期间不发生任何有责投诉	10	<p>1、满意度按实际得分评分（10分制）。</p> <p>2、投诉事件每件扣3分。</p> <p>每项按规定扣分，扣完本项分值为止。</p>
五、加分项目	受到嘉奖，表扬	20	<p>1、拾金不昧、感谢信：加1分。</p> <p>2、病员锦旗：加2分。</p> <p>3、受到医院表扬：加3分。</p> <p>4、见义勇为或重大安全隐患及时准确处置：加4分。</p> <p>5、受上级主管部门、新闻媒体及行业表彰：加5分。</p>



附件二

后勤人员服务考核表

序号	考核项目	考核标准	分值	得分
1	培训教育	公司月度培训（会议）资料，培训覆盖率 90%以上，考核合格。	5	
2	考勤	每月考勤汇总情况，员工上岗率 100%。	5	
3	岗位配置	是否符合医院实际需求，人员上岗证。	5	
4	满意度	每月服务满意度（满意及以上）。	10	
5	精神面貌	仪容仪表形象，制服、装备、身份牌。	3	
6	工作纪律	遵守劳动纪律情况，服务热情、不推诿。	5	
7	台账	值班登记、监控调阅登记、警务室台账登记等。	3	
8	巡更	巡更到位率 96%以上。	3	
9	消防工作	消防每日登记，安全用电，电瓶车充电管控、消防通道、消火栓和灭火器巡检（巡查自检率 100%）。	7	
10	治安工作	防偷盗、抢劫、医闹、破坏公共财产等突发事件。	7	
11	保洁工作	按照规范开展保洁工作，清洁或清洁不到位明显污渍残留，每月不超过 1 起。	5	
12	护理工作	按规范开展护理辅助工作。	7	
13	勤工（物资配送）工作	规范开展物料的入库、验收、配货和发放。	5	
14	勤工（送检）工作	按照科室统筹安排，合理进行带检工作。	5	
15	投诉	每月有效投诉事件不超过 1 起，每年不超过 10 起，及时处理率达 100%。	5	
16	车辆管理	院内机动车和非机动车通行、停放引导管理，主通道保持通畅。	5	
17	紧急响应	火灾报警，一键式报警等，接警后携带器械，在 3 分钟内到位。	5	
18	医疗秩序	病患就医秩序维持，一人一诊，自助挂号协助，吸烟劝导。	5	
19	患者保护	病区支援 3 分钟内响应，保护时方式合理，措施得当。	5	
		总得分		

附件三

后勤人员服务满意度评定表

评定时间： 年 月 日

序号	姓名	服务质量和评定内容					评定科室	评定人	意见或建议
		非常满意 (10分)	满意 (8分)	一般 (6分)	尚可 (4分)	差 (2分)			
1									
2									
3									
4									
5									
6									
7									
8									
9									
10									

