

# 绍兴市口腔医院保洁物业服务合同

甲方（委托方）：绍兴市口腔医院

乙方（受托方）：浙江凯杰物业服务有限公司

为保障甲方整洁舒适的医疗服务环境，根据《中华人民共和国民法典》及绍兴市口腔医院（2024-06-0065）采购文件要求，经公开招标，双方就有关事宜本着相互信任、友好合作、协商一致的原则，签订以下合同：

一、服务范围要求：按照口腔专科医院的卫生标准，提供规范的物业管理、保洁服务以及其他委托服务，并积极配合医院做好各类创建工作的各类检查和突发性公共卫生事件的应急保洁。

## 1、保洁服务：

(1) 门诊楼区域保洁：包括每楼层及各诊室、治疗仪、大厅、走廊、电梯、电器、卫生间的地面、墙面、工作台面、窗、玻璃、灯具、水槽、洁具等；

(2) 非门诊区域保洁：包括地下室、供应室、手术室、挂号收费室、机房、放射科、化验室、注射室、医护办公室及更衣室的地面、桌面、墙壁、灯具、门窗玻璃、水槽、卫生间、贮藏间（柜）、椅、垃圾桶、垃圾篓、消防通道和停车场等；

(3) 公共区域保洁：包括除门诊楼外的医院所属用地、绿化带保洁（枯枝杂草清理等）、外立面玻璃以及医院门前三包等工作。

(4) 工作人员做好各类工作服收集和分发。

(5) 严格按照医院院感科要求做好各类相关工作，如定期消毒、“一床一巾”、分区清洁等。

(6) 严格规范做好垃圾分类工作，包括医疗垃圾、生活垃圾的院内收集、运输与暂存等全面管理。

(7) 甲方如有上级检查和较大活动等，可根据需要提前通知乙方，乙方根据甲方要求完成突击性任务安排；如遇火警、水管爆裂、台风袭击、突发传染病等特殊情况，乙方要组织突击小组配合院方搞好特殊保洁工作；维护承包范围内院容、院貌整洁，劝阻病人及家属乱抛杂物、劝阻吸烟；履行节约，清扫工作结束后，及时关闭本区域内的空调、照

明、换气扇等。

(8) 院区内所有地胶板 (PVC) 打蜡 1 次, 特殊情况按实际需要执行; 再次打蜡前, 须将陈蜡去除后, 方可重新打蜡; 地胶板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需要, 低噪音; 室内石材地面须定期清洗, 各楼层石材地面定期做晶面养护; 平时地胶板上的顽固污垢, 应对其擦拭去除; 地胶板打蜡的须环保, 无刺激性气味的品牌; 工作时应放置“工作进行中”“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。

(9) 具体保洁要求按招标文件、甲方保洁管理制度、保洁服务考核标准中的规定执行。

2、护工服务: 全面做好由医生、护士交办的日常生活照料、协助检查、治疗、隔离消毒等各项工作, 在护士长领导和护士指导下进行工作。

3、器械清洗: 根据医院供应室要求, 按要求做好器械回收、清洗、和发放等工作, 具体要求按招标文件、甲方服务考核标准中的规定执行。

4、预检分诊协助: 根据医院预检分诊相关要求, 做好预检分诊协助工作, 包括引导病人挂号等各项工作。

5、高配服务: 工作人员都必须持有效期内电力部门颁发的高配电工证, 且定期审核; 具有熟练的高压电气设备运行和维护的岗位工作能力, 保证 24 小时值班, 确保设施设备运行正常, 设备房环境整洁, 根据高配工作相关规定和医院要求做好各项工作。具体要求按招标文件、甲方服务考核标准中的规定执行。

6、水电维修工持有应急管理部门颁发或监制的特种作业操作证 (低压电工作业), 熟悉水电及后勤维修工作, 能严格遵守岗位纪律和工作制度, 规范着装, 佩带胸牌, 仪容仪表整洁端庄, 思路清晰, 善于沟通, 具体做好医院分派相关工作。

7、绿化工熟悉各种绿植性能和养护方法, 根据医院要求长期维护种植医院绿化。

8、根据招标文件要求进行全院所有地胶板 (PVC)、地面石材维护、保养打蜡。具体要求: 院区所有地板打蜡保养一次, 打蜡前, 须将陈蜡去除后方可重新打蜡, 打蜡材料须环保, 无刺激性气味, 品牌需医院认

可；室内石材地面须定期清洗，各楼层石材地面定期做晶面养护；平时地胶板上的顽固污垢，应对其擦拭去除。地胶板、石材维护的机器设备必须满足实际工作需要，低噪音且需夜间操作；工作时应放置“工作进行中”“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。

9、全院空调和空调管路彻底清洗消毒，根据医院院感和环保相关要求，安排专业清洗人员对医院所有空调风管清洗、消毒、所有空气处理机组清洗消毒、所有 VRV 空调清洗消毒，并要求疾控中心或者第三方检测公司人员进行清洗消毒后检测，检测合格后方可验收通过。空调过滤网和外表要求每三个月至少清洗一次。

10、根据医院院感和环保相关要求，定期对医院所有等离子进行清洗消毒，包括等离子设备外表、过滤网和电离格栅等全部设备配件，一年至少四次以上。

11、全面彻底清洗医院大楼整体外墙以及所有辅房的外墙，包括玻璃幕墙、铝合金外墙、铝合金外墙、非机动车顶棚、玻璃屋顶等外墙全部立面，要求清洗后所有表面无色差、无变色、无破坏大楼表面。

12、按上级和医院要求做好“无废城市”创建工作和生活垃圾分类等相关工作。

13、医院内所有盆花摆放和院内花坛绿化养护及补种。

(1) 院内院外绿化摆放种植按招标文件要求实施，根据医院要求实时调整，植株要求参照目前医院所在样式，后续根据医院实际要求随时更换。

(2) 院内花草摆放不少于 400 盆，摆放要求：花盆外面须有套盆和底托，医院所有公共区域摆放的花盆套盆须用瓷盆，泥土上面须铺陶粒，花盆（套盆）必须漂亮整洁，同一地方花盆（套盆）必须统一。花盆四周不能有泥土，花草树叶上不能灰尘。不允许在室内使用杀虫剂。

植株生产状态良好、形象特征适宜、健康无病虫害，叶片干净整洁，无病叶、老叶，株型自然匀称。植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫；植株无残枝、黄叶，对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。保证植物见干见湿，不过量浇水，又不缺水份，保持植物对生长



水分的需求。植物花卉在摆放期间要保证其生长需要。不允许在室内使用杀虫剂。所有花盆套盆必须用瓷盆，泥土上面须铺陶粒。保持植物的花盆、器皿干净整洁，无脏污，花盆内无杂草、杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂盆坏盆。花盆四周不能有泥土。花盆外面必须有套盆和底托，花盆（套盆）必须漂亮整洁，同一地方花盆（套盆）必须统一。植物的底碟、套缸、花盆应合适配套，美观大方，底碟、套缸、花盆的颜色搭配适当；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢，脏水，定期清洗，干净整洁，每次养护完毕，清理现场保持现场清洁。

(3) 每周浇水不少于三次，不得把水浇到花盆外。

(4) 花坛包括医院内所有花坛和医院围栏外一圈花坛，花坛内花草、树木等花卉每月修剪不得少于一次，缺失或者干枯花草及时补种，定期灌溉、杀虫。大门口花坛要求边上一周必须种满绿植，如果是草花需长期开花，缺失或者干枯的绿植需及时补种，定期灌溉、杀虫和修剪，绿植一年至少更换5次，保持大门口美观大方。花坛内花草按要求及时除草和修剪（至少每个月一次），缺失或者干枯花草及时补种，定期灌溉、杀虫，大树及时修剪。

(5) 年度内院外花坛绿植增加不少于20株的室外木本花卉种植，花卉要求为石榴树、茶花、绣球花、四照花、紫藤树等。

(6) 对于医院提出整改意见，必须在3个工作日之内整改完成，紧急情况需要马上整改完成。

## 二、人员要求

1、乙方必须聘请38名人员从事甲方的工作，如每减少1人则扣减相应人员当月100%的费用。

2、人员必须相对固定，如有人员调换应提前7个工作日告知甲方总务设备科。乙方必须保证在规定的时间内随时在各相应岗位上找到其人，对不负责人，工作表现差的人员，甲方有权提出调离，乙方应及时安排顶替人员到岗。所有人员上岗前必须进行上岗前培训和安全培训，培训时间不少于三天。上岗前必须健康体检，身体健康者方可上岗。乙方向甲方派出的人员因不具备岗位资质、不具备岗位工作能力，在工作过程中发生损伤、安全事故等一切损失，均与甲方无涉，由乙方承担全部责任。

3、乙方 38 名人员中包括 1 名经理，1 名班长，1 名副班长，要求初中及以上学历，熟悉医院院感、保洁和整体环境工作，能熟练管理医院保洁工作及协调所有事宜。

4、在工作过程中若工作质量未能达到甲方要求，则须乙方根据要求增添人员确保工作质量达到甲方要求。

### 三、 合同价款及支付

甲方应付服务费：本项目无需付预付款，根据每月考核结果进行支付，保洁物业服务费 2080000 元/年，具体每月费用，根据实际到岗人数和完成项目结算以及甲方考核办法结算。

1、人员费用：配置 38 人（来院作业人员必须购买人身意外保险和其他相应保险，特殊时期符合公共卫生相关要求），详见人员配置表，费用根据每月考核情况和到岗人员实际结算。

项目	增减每人每月	费用/月	费用/年
主管经理	5000	5000	60000
班长 1 名	4500	4500	54000
副班长 1 名	4200	4200	50400
器械清洗人员 5 名	5000	25000	300000
预检分诊协助 6 名	3200	19200	230400
水电维修工 2 名	5800	11600	139200
高配服务人员 5 名	3500	17500	210000
保洁人员 13 名	3300	42900	514800
护工 3 名	3000	9000	108000
绿化工	4800	4800	57600
合计			1724400

2、地胶板（PVC）、地面石材维护、保养打蜡费用：75600 元，保养打蜡完成验收合格后收到乙方发票的 30 日内付款。

3、全院空调和空调管路彻底清洗消毒费用：65000 元，消毒清洗完成检测合格并通过验收后收到乙方发票的 30 日内付款。

4、等离子清洗消毒费用：40000 元，根据医院要求至少清洗 4 次，每次清洗完并通过验收后收到乙方发票的 30 日内付款支付 10000 元。

5、外墙清洗费用：70000 元，根据医院要求完全清洗并验收合格后收到乙方发票的 30 日内付款。



6、绿化管理（包括室内盆花摆放和院外绿化管理）：105000元，每月根据考核情况结算，收到乙方发票的30日内付款。月考核总分95（含）分以上，全额发放费用即8750元/月；月考核总分95-90（含）分，每降1分扣100元；月考核总分90分以下，扣罚10%当月服务费；月考核总分85分以下，扣罚20%当月服务费；连续两次月考核85分以下，或被媒体、网络等曝光、投诉，经查实乙方有严重过失的，甲方有权扣除中标人当月服务费，并终止整体合同，合同因此终止的，双方按实际服务期限结算服务费。若因中标人的工作人员失误造成医院损失的将根据要求进行赔偿。

#### 四、合同履行期限

1、此次项目合同期限为主合同规定期限，自2024年8月1日起至2025年7月31日止。

#### 五、双方权利义务

##### 1、甲方的权利和义务：

1) 有权调整相关作业内容、作业范围，调整作业时间。

2) 负责对乙方保洁物业服务工作的内容、范围和标准进行全面监督检查和考核，督促乙方全面做好本合同各项服务工作。

3) 有权对乙方的员工进行监督考核，对工作质量差、经常违反劳动纪律或多次被投诉的乙方人员，甲方要求乙方在3个工作日内完成更换。

4) 有权对乙方员工的劳动纪律、工作日程、工作质量及时监督、检查及考核，随时提出改进意见，在规定的时间内改正。如甲方多次提出改进意见乙方仍未达到医院要求，甲方将对乙方扣除相应考核分，情节严重将终止合同。

5) 有权教育指导乙方相关员工遵守各类工作制度及法律法规，如因工作未达标、发现违规、引起纠纷或被上级部门处罚等不良后果，由乙方承担；甲方有权对乙方进行考核，情节严重将终止合同。

6) 定期不定期对乙方服务工作进行抽检。

7) 每月按规定对乙方的服务进行考核，考核总分95（含）分以上，全额发放服务费；月考核总分在95以下85（含）分以上的，每降1分扣300元；月考核总分：85分以下的，扣罚10%当月服务费，且可要求

调整人员；连续两次月考核 80 分以下，或因乙方行为被媒体、网络等曝光、投诉造成不良影响的，经查实乙方有严重过失的，甲方有权扣除乙方当月服务费，并终止服务合同，合同因此终止的，双方按实际服务期限结算服务费。若因乙方人员失误造成医院损失的将根据要求赔偿。

8) 有义务为乙方提供用水、电、仓库等便利条件，但是乙方人员需规范做好节能降耗。

## 2、乙方的权利和义务：

1) 工作人员统一着装，工作时间着工作衣、裤，佩戴工作牌，做到衣帽整洁。遵守作息时间及工作流程、制度，在甲方区域内不得擅自承揽其他业务。

2) 乙方负责人王振凯，联系号码 18888769888。乙方必须派出一名主管负责人现场负责日常保洁工作质量检查和保洁工作紧急情况的处理，并保持通讯畅通，若乙方主管负责人不在作业现场，乙方临时负责人应接受甲方的监督指导，并按甲方的保洁工作标准进行检查。

3) 乙方有义务根据劳动法对员工进行合理排班。

4) 有义务对员工进行上岗前及工作中的业务培训，按甲方的相关规定对员工进行院内规章制度、防火、防盗等法规教育及职业道德教育，督促员工认真遵守，并进行有效的考核及检查。

5) 有权对在甲方工作的员工进行调整，但需征求甲方同意并不得影响医院相应工作质量。

6) 认真完成作业项目，确保工作质量，达到甲方满意。如因工作不达标被上级主管部门或其他检查机构处罚将由乙方承担，扣除相应考核分。

7) 有责任为确保完成本合同而提供必要的人力、设备、工具及充足的清洁物料，根据医院不同材质，采用相适应的清洁原料和操作方法。负责保洁设备工具的维修、保养，使之处于良好的正常使用状态，无偿提供甲方所需的符合要求的生活垃圾袋等所有保洁用品，提供的生活垃圾袋必须是符合无废城市标准的可降解垃圾袋，其余清洁物料和保洁用品等也需符合相应法律法规、环保和无废城市创建等各项要求。

8) 有义务接受甲方的监督、检查、指导及遵守各项管理规定，须服从甲方的管理，遵守甲方规定的时间要求。

9) 在作业中不得擅自挪用甲方的物品，如不慎给甲方设施、材料及甲方客户物品造成损失，由乙方承担赔偿责任并及时采取补救措施。

10) 乙方进场后，必须与甲方签订《保洁物业服务安全管理协议书》，在作业中要加强安全生产管理，并严格要求工作人员做好各项防护措施，由乙方引起的乙方员工、医患及家属发生任何意外事故等任何安全事故，造成的损失均由乙方承担，与甲方无关。

11) 工作人员如发现设备故障和可疑人员应及时向甲方管理部门报告。

12) 工作人员文明礼貌优质服务，上班时间不大声喧哗，使用文明用语，严禁与他人发生口角、打骂事件，严禁工作人员之间争吵影响形象。

13) 乙方应按照“5S”管理要求进行管理，对物品的摆放、清理必须定点，不允许乱堆乱放。

14) 各种保洁用具、用品、消耗材料及防护用品的购置及其费用均由乙方负责，所有垃圾袋规格应与垃圾篓配套，颜色符合医院垃圾分类要求。

15) 乙方及其工作人员违犯国家一切法律法规（如工商、税务、计划生育、劳动、环保、公检法司等方面的规定）所引起的后果由乙方负责。

16) 乙方人员引起甲方物品的损坏或故障，乙方应该按价赔偿。

17) 乙方每个月 25 日前向甲方提交下个月的工作人员的排班表。

## 六、其他约定事项

1、乙方不得转包他人，否则视为违约，甲方有权解约。

2、乙方人员造成的不良后果对甲方造成损失时，由乙方承担责任（包括人身伤害）

3、乙方派往甲方服务人员与甲方没有任何人事关系，其工资待遇的给付属于乙方内部管理范围，与甲方无关。

4、乙方完全履行安全责任，落实好安全防范措施，为员工投保人身意外伤害险，乙方人员工伤事故、上下班途中安全事故等一切安全事故，均由乙方自负，与甲方无涉。因乙方原因如地湿致病人摔倒受伤产生医疗纠纷等，乙方须承担相应的责任及赔偿。



5、其他未尽事项参照招标文件和乙方投标文件实施。

七、有关违约责任

1、乙方在各项工作中未达到质量标准的，甲方将根据医院相关服务考核标准对乙方进行扣款。

2、任何一方违反本合同的约定，除按该条款处罚外，应赔偿损失，另一方有权及时解除本合同。

八、附则

1、本合同履行期间，如有未尽事宜，双方本着互惠互利的原则协商解决，协商不成，可向越城区人民法院起诉。

2、本合同一式肆份，甲方、乙方各执贰份，双方签字后生效。

甲方：绍兴市口腔医院 乙方：浙江凯杰物业服务有限公司

法人（委托代理人）： 法人（委托代理人）：

日期：2024年 7月 29日 开户行：中国农业银行绍兴袍江支行

账号：19536201040025097

日期：2024年 7月 29日

## 绍兴市口腔医院岗位工作质量考核细则—保洁物业（共 100 分+10 分）

项目	分值	考 核 评 分	
基础管理 30 分	岗位纪律、文明团结	10 分 岗位纪律：遵守劳动纪律，仪表整洁、规范着装、佩工作牌，上班迟到早退、擅离岗位、闲聊、干私活等从事工作无关的事扣 2 分/次。	
		10 分 文明团结：文明用语、团结协作、态度和蔼，与医务人员、患者发生纠纷或其它不文明行为、同事间搬弄是非或相互指责、吵架扣 2 分/次，影响医院形象扣 3-5 分/次。	
	总体管理、巡查、工作态度、节能降耗、职业防护	20 分 总体管理：加强保洁物业等的经常性、全方位管理和巡视，做到保洁区域、走廊、楼道及各室内外空间无垃圾、无杂物、无烟头等，绿化整洁，不到位扣 1 分/次。	
		20 分 工作态度：认真负责、积极主动，服从安排，未达科室基本要求、工作散漫、不服从科室分配、影响正常工作扣 2 分/次。 节能降耗：节约用品，浪费水、电或洗涤用品及私自带医院物品出医院扣 2 分/次。 职业防护：按院感规范要求做好自身防护工作。	
保洁工作 40 分	院内各区保洁	30 分 诊室、科室保洁：保持各诊室（科室）工作台面、地面、墙面、顶角、隔断、设备及物品、物表等日常整洁，有积尘、杂物、污渍、污渍等扣 1 分/次。	
		30 分 候诊区、大厅、走廊及过道保洁：保持候诊区、大厅、走廊、楼梯、地面、墙面、顶角、镜面及公共场所家具、栏杆、垃圾箱等日常整洁，发现垃圾、杂物、污渍等扣 1 分/次。	
		30 分 卫生间保洁：保持卫生间台面、地面、墙面、顶角、窗台、镜面、玻璃日常整洁、无异味，及时清倒垃圾，保持便池、水池及台面、水嘴和镜面干净整洁，有异味、污渍、垃圾清理不及时扣 2 分/次。	
		30 分 电梯保洁：保持电梯及厅日常整洁，电梯门、轿厢内无污渍、手印、垃圾等，电梯口垃圾箱及时清倒保持清洁，不到位扣 2 分/次。	
	30 分 户外、窗户、地下室保洁：保持户外、地下室及窗玻璃日常整洁，绿化区、地面有烟蒂、垃圾等扣 1 分/次。		
垃圾清理	10 分	10 分 规范收集医疗垃圾，收集后立即送医疗垃圾中转站，未及时收送扣 3 分/次，克扣医疗垃圾擅自贩卖送有关司法部门处理。 及时转运生活垃圾，收集后送垃圾中转站，未及时倾倒扣 1 分/次。	
器械清洗和预检分诊协助 15 分	业务流程、器械清洗	15 分	15 分 熟悉岗位工作内容和相关工作流程，物品发放正确、及时，严格按照标准器械清洗。
高配 15 分	持证上岗、业务能力	15 分	15 分 上岗证正规有效，熟悉岗位工作内容和相关工作流程，按要求做好高配各项工作。
加分项目 10 分	工作突出	10 分	10 分 受到使用科室、分管科室表扬加 1-2 分/次，受到医院领导表扬加 2-3 分/次，突击任务完成出色加 3-5 分/次。

绿化管理工作质量考核细则—共 100 分

项目	工作要求	分值	考核评分
绿植标准	1、符合医院要求，按照甲方所指盆花摆放的品种、数量、地点摆放，适应摆放场所的环境。根据甲方要求随时调整盆花数量、品种和大小。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
	2、植株生产状态良好、形象特征适宜、健康无病虫害，叶片干净整洁，无病叶、老叶，株型自然匀称。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
养护标准	1、植株丰满健壮，株型自然匀称。叶面干净光亮，无灰尘赃物，无明显病斑，无明显虫害，无残留害虫；植株无残枝、黄叶，对叶片叶尖存有少许黄尾的，要合理修剪，保持株形美观自然。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
	2、保证植物见干见湿，不过量浇水，又不缺水份，保持植物对生长水分的需求。植物花卉在摆放期间要保证其生长需要。不允许在室内杀虫剂。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
	3、室外、大厅、走廊、楼道等公共区域套盆必须用瓷盆，泥土上面须铺陶粒。保持植物的花盆、器皿干净整洁，无赃污，花盆内无杂草、杂物、垃圾，对损坏残缺的花盆套缸及时更换，做到进场无烂盆坏盆。花盆四周不能有泥土。	10 分	不符合要求 扣 1---3 分/次
	4、花盆外面必须有套盆和底托，花盆（套盆）必须漂亮整洁，同一地方花盆（套盆）必须统一。植物的底碟、套缸、花盆应合适配套，美观大方，底碟、套缸、花盆的颜色搭配适当；保持花盆、底碟，套缸内无泥垢，脏水，定期清洗，干净整洁，每次养护完毕，清理现场保持现场清洁。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
	5、摆放符合绿植花管理各项要求和种植摆放指定品种。	10 分	不符合要求 扣 1--10 分/次
	6、花坛内花草按要求及时除草和修剪（至少每个月一次），缺失或者干枯花草及时补种，定期灌溉、杀虫，大树及时修剪。	10 分	不符合要求 扣 1--3 分/次
	7、每周浇水三次以上，不得把水浇到花盆外，及时查看有无需要更换、施肥和擦拭的绿植，及时安排解决。	10 分	不符合要求 扣 1 分/次
	8、对于医院提出整改意见，中标公司必须在三个工作日之内整改完成，紧急情况需要马上整改完成。	10 分	没有在规定时间内完成 扣 3 分/次





100