

# 卫辉市人民医院

## 物业保洁服务合同

项目名称：卫辉市人民医院物业保洁服务

甲方：卫辉市人民医院

乙方：河南瑞博物业服务有限公司

签订地：卫辉市人民医院

签订日期：2026年4月28日

# 卫辉市人民医院物业保洁服务合同

甲方：卫辉市人民医院

乙方：河南瑞博物业服务有限公司

合同签署地：卫辉市人民医院

依据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，甲乙双方本着平等自愿、协商一致、诚实信用的原则，就乙方为甲方提供物业保洁及电梯服务事宜，订立本合同，以资共同遵守。

## 一、服务项目及范围

1. 本合同服务项目为卫辉市人民医院全院范围内物业保洁服务、电梯司乘及相关配套服务，具体服务范围包括甲方院区室内外所有区域（含病房、门诊、行政办公区、地下室、院落、道路、草坪绿篱、全院管道疏通等）的保洁、垃圾清运、消毒杀菌，以及全院电梯的司乘、保洁、巡检等服务，重点覆盖急诊科、产房、各ICU、血液净化室、手术部等特殊科室。保洁人员数量宜按不低于1人每1500平方米建筑面积的标准配置，院区总面积大于66000平方米。

2. 服务内容详细标准按照本合同附件《卫辉市人民医院物业保洁服务采购需求》执行，乙方应严格遵守该需求中所有保洁、电梯服务、人员管理等要求。

## 二、服务期限

本合同服务期限自2026年5月1日起至2027年4月30日止。合同期满，若双方均无异议，可协商续签；若一方提出不再续签，应提前两个月书面通知对方。

## 三、服务费用及付款方式

1. 本项目年度服务总费用为人民币1152000元（大写：壹佰壹拾伍万贰仟元整），该费用包含乙方保洁人员、电梯服务人员、管理人员的薪酬、保险，保洁及电梯服务所需所有设备、耗材、清洁剂、消毒剂，以及乙方完成本合同约定服务的全部成本和合理利润。

2. 甲方按月支付服务费用，每月根据本合同约定的考核验收标准对乙方服务质量进行综合考核，考核结果作为付款依据。甲方在考核完成后15个工作日内，向乙方支付上月合格服务对应的费用。

3. 服务期限届满，乙方完成全部撤场工作并完善相关移交手续，且无任何遗留问题的。

4. 乙方应在甲方付款前提供合法、有效的等额增值税发票，否则甲方有权顺延付款，且不承担违约责任。

## 四、双方权利与义务

### （一）甲方权利与义务

1. 有权对乙方的服务质量、人员到岗情况、设备使用情况进行全程监督、检查和考核，对乙方服务中存在的问题有权下达整改通知，乙方应按要求限期整改，在限期内未整改到位甲方有权解除合同。

2. 有权要求乙方按照本合同约定配备足额、合格的服务人员和设备，对乙方擅自更换关键岗位人员、减少人员配置的行为，有权按合同约定进行处罚。

3. 应向乙方提供服务所需的必要工作条件（不含住宿场所），及时告知甲方的规章制度、科室分布、就诊流程等相关信息，配合乙方开展服务工作。

4. 甲方各类检查、突发事件、应急支援、自然灾害、疫情等情况发生时，有权要求乙方无条件配合，乙方应按甲方要求开展工作，甲方无需另行支付加班费。

## (二) 乙方权利与义务

1. 应严格按照《卫辉市人民医院物业保洁服务采购需求》及本合同约定，配备足额、合格的项目经理、主管、保洁人员、电梯服务人员等，所有人员均应按要求体检、培训合格后方可上岗，且人员配置不得低于投标文件承诺标准。

2. 项目经理需 24 小时驻院（无节假日），主管需具备 3 年以上类似服务管理经验且为专职，乙方应将人员名单、岗位分布图报甲方备案，人员变动应提前一周告知甲方并做好工作交接，不得出现缺岗现象。

3. 自行承担服务所需的所有设备、耗材、清洁剂、消毒剂等，所有物资均应符合国家相关标准及甲方感控要求，清洁工具实行分色管理，拖布、抹布使用超细纤维材质，做到一房一巾、一床一巾。

4. 严格遵守甲方的各项规章制度，服从甲方的管理和调度，完成甲方安排的指令性工作（如突击大扫除、灾后清洁、消杀转运等），不得拒绝、推诿。

5. 建立健全各项管理制度、应急预案、培训体系，做好人员培训（新入职人员试用期 1 个月，在岗人员每月至少 1 次技能培训）、巡检记录、消毒记录等各类文档，按月向甲方提交工作计划、人员打卡情况等资料。

6. 妥善处理员工劳务、薪资等纠纷，承担员工意外伤亡、与病人/甲方职工纠纷、医疗废物违规处置罚款等所有相关费用，若因乙方员工问题给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

7. 不得在甲方区域内私自搭建休息区、生火做饭、使用大功率电器，不得让员工私存、私卖医疗废物，否则承担全部法律责任和经济损失。

8. 乙方员工不得兼职，上级主管或经理应每月到甲方督查工作，积极与甲方沟通，及时整改服务问题。

## 五、考核验收标准

1. 甲方后勤保障部为考核主体，对乙方服务质量实行月度综合考核，考核采取质量考核(75%)+满意度调查(25%)相结合的方式，满分 100 分，具体考核细则见附件《卫辉市人民医院物业保洁服务考核细则》执行。

2. ①月度综合考核得分 $\geq 90$ 分，为合格，甲方正常支付服务费用；

② 85分 $\leq$ 得分 $< 90$ 分，限期整改，甲方正常支付服务费用；

③80分 $\leq$ 得分 $< 85$ 分，限期整改，甲方从当月服务费中扣除 1000 元；

④ 75分 $\leq$ 得分 $< 80$ 分，限期整改，甲方从当月服务费中扣除 3000 元；

⑤得分 $< 75$ 分，限期整改，甲方从当月服务费中扣除 5000 元；若乙方连续三个月考核得分 $< 75$ 分，甲方有权单方面解除本合同，且乙方应承担违约责任。

3. 甲方接到对乙方的有效投诉或因乙方原因发生不良事件的，视情节轻重从当月服务费中扣除 500-1000 元，乙方应在 3 个工作日内将处理结果反馈甲方。

4. 因乙方原因在院及院级以上检查中造成不良影响的，甲方视情节严重程度对乙方进行处罚，罚款从服务费中扣除。

5. 甲乙双方每季度召开一次沟通交流会，总结服务情况；遇突发事件或重要事项，任何一方均可提议召开临时

沟通会。

## 六、违约责任

1. 乙方未按约定配备人员、设备，或擅自更换关键岗位人员的，甲方有权按以下标准处罚：

保洁人员缺岗、擅自变动人员，罚款 300 元/次； 经理、主管、重点科室保洁人员擅自更换，造成服务质量问题的，罚款 1000 元/次； 未及时补充离职人员造成保洁质量下降的，罚款 1000 元/次。

2. 乙方服务质量不符合约定，甲方下达整改通知后拒不整改的，每次从当月物业费中扣除 500 元；若乙方出现影响甲方形象的问题，前两次甲方给予警告并罚款 500 元/次，第三次甲方有权单方面解除合同。

3. 乙方员工在工作期间出现违规违纪行为（如迟到早退、脱岗串岗、吸烟、聚众聊天等），甲方有权按考核细则扣分，情节严重的，乙方应立即更换该员工，否则甲方有权扣除相应服务费用。

4. 乙方员工兼职的，甲方取消该岗位工资，并对乙方罚款 500 元/人。

6. 乙方上级主管或经理未按要求每月到甲方督查工作，经甲方多次沟通仍拒不整改的，前两次警告并罚款 1000 元/次，第三次甲方有权单方面解除合同。

7. 任何一方无故终止本合同，或未提前两个月书面通知对方解除合同的，应赔偿守约方合同总金额 50% 的经济损失。

8. 因乙方原因给甲方造成直接经济损失的，乙方应据实赔偿；若乙方的违约行为符合本合同约定的甲方单方解除合同条件，甲方解除合同的，乙方还应向甲方支付合同总金额 20% 的违约金，违约金不足以弥补甲方损失的，乙方应补足差额。

## 七、补充约定

1. 本合同期内，乙方所有上岗员工（含经理、班长）实行 1 个月试用期，期满经甲方考核合格后方可留用，不合格的乙方应立即调换人员直至合格。

2. 因工作需要增减岗位的，须经甲方领导和人事部门批准，新增人员工种报价按本合同中标价格执行，特殊情况按甲方院领导签字审批的标准执行。

3. 乙方应承担本合同履行过程中所有的安全责任，包括员工人身安全、电梯司乘安全、保洁作业安全等，若发生安全事故，所有责任和费用均由乙方承担。

4. 甲方无需为乙方员工提供住宿场所，乙方应妥善安排员工住宿，若乙方员工在甲方区域内发生任何违规行为，由乙方承担全部责任。

5. 本合同约定的所有罚款，甲方均有权从当月服务费用中直接扣除，乙方无异议。

## 八、不可抗力

因地震、台风、洪水、火灾、战争、疫情等不可抗力因素致使本合同无法履行的，双方互不承担违约责任，应及时通知对方，并在合理期限内提供不可抗力证明，双方协商决定解除合同、部分免除履行合同义务或延期履行合同。

## 九、争议解决

本合同的订立、履行、解释及争议解决，均适用中华人民共和国法律。甲乙双方因履行本合同发生的任何争议，



# 附件 1: 卫辉市人民医院物业保洁服务考核细则

## 考核标准

检查区域:		时间:            年            月            日			
项目	总分	检 查 标 准	得分	小计	扣分原因
	100				
整体规范 管理	30	1、有完善、健全的规章制度、应急预案、奖惩制度、各类人员的岗位职责及工作流程,有完善的台账。(5分)。			
		2、各级管理人员定期检查,有详细的记录,包括发现的问题、原因、处理及措施、结果等。(5分)			
		3、在岗人员统一着装;工作中服从安排,不得抵触,带情绪上岗;不迟到早退,不擅自调班,不脱岗串岗,遵守考勤制度;不大声说话,不在大楼内抽烟,不在工作时间扎堆聊天、闲坐及闲逛。(3分)			
		4、有完善的各级人员培训计划、培训过程及详细、完整的记录。(2分)			
		5、安全防护措施到位,无安全事故发。(6分)			
		6、积极参与重大突发应急事件及自然灾害的处置工作。(4分)			
		7、其他未按照采购人管理规定执行的。(5分)			
保 洁	30	1、整体卫生:服务范围内室内及公共区域环境清洁、整齐。(5分)			
		2、垃圾处理:及时收集生活垃圾和医疗废物,并送到院内指定地点,并按照环保要求做好垃圾分类工作。垃圾桶及时清运、清洁,无异味。(5分)			
		3、感控要求:防止交叉感染,对不同区域的清洁工具按采购人感控要求实行严格分类摆放和使用,用颜色、字标等方式进行区分;保洁拖布、抹布做到集中清洗消毒,病房拖布务必做到“一床一巾、一厕一巾、一房一拖”;及时完成病人出院后的终末消毒工作。(5分)			
		4、专项保洁:特殊地面(如PVC、大理石等)、不锈钢设施有计划地保养到位。(5分)			
		5、室内区域:保持室内地面干净、干燥、整洁;卫生间无积水、无污垢、无异味,及时供应卫生纸;地面湿滑时有警示标志;配合做好禁烟工作,能够主动劝烟。(5分)			

		6、室外环境：医院包干区域全天候保持干净、整洁，无堆积物；及时清除违规小广告；平台无积水，杂物：（3分）			
		7、特殊科室（如手术室、重症监护室、供应室、静脉配置中心等）的工作符合管理要求。（2分）			
电梯服务	30	1、每天根据巡检规定时间对每部电梯进行巡检，有问题及时汇报异常。（6分）			
		2、电梯卫生符合要求，电梯轿箱内地面和凹槽无烟头、纸屑、积灰、积水；通风口无积灰、污渍。 6分）			
		3、服务优质，主动引导。6分）			
		4、司梯服务安全、高效，乘客满意。6分）			
		5、电梯故障应急处理流程，困人期间能够做好情况汇报、安抚乘客、协助电梯维修部门解困工作。6分）			
外墙清洗	10	1、墙面无污渍、水痕、清洁剂残留，玻璃幕墙透光度达标，不同材质表面清洁后无损伤、变色，达标得满分；每发现一处明显污渍扣3分			
		2、作业人员证件齐全，安全防护装备规范佩戴，设备检测合格，作业区域警示隔离到位；未持证上岗每人次扣1分，安全措施缺失每项扣2分。			
		3、按方案使用环保清洁剂、专业设备，施工时间合理避开就诊高峰；未按方案施工或使用非环保材料扣1分，影响医院正常运营每次扣1分。			
		4：按方案使用环保清洁剂、专业设备，施工时间合理避开就诊高峰；未按方案施工或使用非环保材料扣1分，影响医院正常运营每次扣1分。			
合计					
检查中存在的其他问题：					
检查者：					

## 附件 2

# 卫辉市人民医院物业保洁服务采购需求

### 一、项目概述

本采购项目旨在为卫辉市人民医院提供专业、高效、全面的物业服务，确保医院内部环境整洁卫生，为患者、医护人员及其他访客营造良好的就医和工作环境。

### (二) 服务内容：

#### 1. 保洁

##### 1.1 工作范围

负责清洁保洁范围内所有场所的地面、楼顶天台、门窗、门框、玻璃、窗台、墙壁、走廊、天花板、楼梯及扶手、医院标识牌、开关插座、办公室及办公设备、病房所有设施、卫生间、运送生活垃圾等；外围区域根据医院要求进行清洁打扫，保洁人员数量宜按不低于1人每1500平方米建筑面积的标准配置，院区总面积大于66000平方米。

##### 1.1.1 室内保洁

1) 医院室内日常清洁卫生（包括内墙、玻璃、通风口、地面、空调内机表面、楼梯、扶手、走廊、窗户、纱窗、门、门框、门帘、宣传栏、指示牌、洗手间、电梯间、公共通道、屋面楼顶等）。

##### 1.1.2 室外保洁

1) 医院院落、道路等日常清洁卫生（包括公共区域、连椅、垃圾桶、栏杆、扶手、活动器材、宣传牌、指示牌、标识牌、灯箱、路灯等）的保洁工作和生活垃圾的收集运送工作。

2) 草坪、绿篱内垃圾的清理。

3) 室外包装箱、木器旧家具等清运。

4) 中标人负责的所有保洁区域，应在合适位置张贴保洁工作公示牌（内容包括：保洁人员基本信息，保洁经理基本信息，公司信息，工作时间，监督电话，投诉电话等），悬挂保洁工作签到及巡查记录等。

##### 1.1.3 行政办公区域、会议室、多功能会议室日常清洁。

包括：地面、墙面、天花板、门、窗、玻璃、纱窗、门帘、桌、椅、柜、空调、灯具、宣传栏、大厅、走廊、扶手、楼梯、消防设施表面、各类通道、垃圾桶（筒、筐）等。

日常保洁。

#### 1.1.4 地下室及其他未列出区域

包括：走廊、卫生间、公共场所等日常保洁工作。

#### 1.1.5 重点科室及突发应急保洁

1) 急诊科、产房、各 ICU、血液净化室、手术部等特殊科室的保洁人员夜班应跟随科室具体工作安排要求，机动调配。

2) 在遇到特殊天气（情况）造成的环境灾害、疫情等，需及时组织保洁人员迅速处理。

#### 1.2. 工作要求

1.2.1 地面无污迹、无杂物、无积水；窗台干净无杂物、天花板无蜘蛛网、保洁区域内无卫生死角；保证所有通道干净、畅通无积水（注意防滑工作），保证医院环境清洁、空气清新，所有病区公共通道区域配备“小心地滑”、“正在打扫”提示牌，如遇地面积水或设备维修时迅速将相应提示牌放置到位；

1.2.2 卫生间无臭味、无异味、无尿垢、配备洁厕剂，保持洗手盆及便池清洁明亮；地面保持干净无积水，地垫清洁，整齐；每个卫生间配备“小心地滑”、“正在打扫”提示牌；

1.2.3 遵守医院各项规章制度，对重点科室如麻醉手术室、ICU、血液净化室等科室的保洁工作要在医护人员指导下进行；

1.2.4 完成医院安排的指令性工作，如突击大扫除、灾后清洁、消杀转运、应急支援等。

1.2.5 负责洗手间所有设施的清洁工作，便池、洗手台每天上、下午各清洁 4 次，随时巡视清洁；垃圾篓根据实际情况及时倾倒，桶内垃圾不得超过 3/4；卫生间地垫每天清洁一次；

#### 1.3. 工作频次：

1.3.1 病房每天最少 2 次，按照医院质控、感控管理要求对负责区域内病室床头柜、床单元、设备带、窗台等进行擦拭整理，地面每天最少拖擦 2 次；

1.3.2 每周最少 1 次对天花板、墙壁瓷砖进行清洁，并清理蜘蛛网等，保持无积尘，无水印；

1.3.3 每天上、下午各不少于 2 次，对露天公共区域进行清扫，对楼宇内病区公共区域清扫、拖擦（可用机器），每周保养 1 次；每周对广场地面、公共院区进行 1 次大清洗（机器清洗）；

1.3.4 清洗工作范围内玻璃 2 次/周，随时补充清洁，做到玻璃上无指印、水渍、尘垢、不干胶贴；

## 保洁大项分类及要求:

大 项	保洁要求
屋顶(天花板)	屋顶及排风口等无蜘蛛网、霉菌、污渍、灰尘。
墙 面	墙面(包括墙面附着物标识牌、指示牌、灯箱等)擦洗、清理及时,做到干净无污渍、无灰尘、无野广告。
地 面	1. 诊室、候诊区、病房、办公室、公共区域、洗漱间等区域地面 光亮、洁净,无污渍、水迹,无杂物,地脚线无积尘。 2. 室外地面洁净,无污渍、印迹,痰迹、烟头、纸屑、杂物等。3. 遇到下雨天气,利用雨水冲洗地面;遇到下雪天气,需组织人力及时清除积雪,确保清除路面无积雪、无冰面。
不锈钢	严格按照不锈钢保养流程进行定期保养,不锈钢保养包含(门、框、包边、平板车、楼梯扶手)所有不锈钢类。
门窗、玻璃、纱窗	1. 门窗玻璃(含病区、病房、门帘、纱窗) 光洁、无污迹、水迹、手印、灰尘等。 2. 窗户门槽无沙粒、烟头、烟灰等。 3. 门顶门框无灰尘。
诊疗室	1. 地面光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头、无其他杂物等。 2. 墙面干净无污渍(墙面包括墙面附着物标识牌、灯箱等)。 3. 柜子、检查设备等附着物应做到表面干净整洁,无灰尘。
病 房	1. 地面光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头、无其他杂物等 2. 病床、床头柜应做到一床一巾、一房一巾、一房一拖,拖布、抹布每日集中洗涤、集中消毒。 3. 柜子、靠椅、输液架、设备带、床头桌等应表面干净整洁,无灰尘、无污渍。 4. 每床垃圾桶(篓)应每天扎袋清理,垃圾袋根据病区要求换新,不能重复使用。
卫生间、清洁室	1. 顶棚:无灰尘、门、隔断面、墙角、墙面开关无灰尘、污迹、蜘蛛网、无野广告等。 2. 地面、墙面:光洁、无污染、无水迹、无异味,无烟头,无堆放其他杂物、无野广告等。 3. 洗手台面、镜面干净,无污渍、无水渍。

	<p>4. 蹲便池、小便器、拖把池洁净无污渍、无污染、无异味。并投放卫生球。便池必须使用洁厕净进行清洗，不得使用盐酸清洗便池。</p> <p>5. 洗手水龙头、台盆支架及下水管、把手、保持光亮无水迹、无蛛网。</p> <p>6. 垃圾筐内手纸垃圾不外溢，垃圾筐冲洗干净，套袋，摆放整齐，无臭味。</p> <p>7. 拖把、抹布等清洁工具分类摆放，用颜色、字标等进行区分。</p> <p>8. 卫生间内无异味，设备设施能正常使用，能自行处理堵塞等小问题，有损坏或长流水现象要及时报修。要求每周对卫生间进行一次彻底清洁打扫，加除垢剂、除臭剂。</p> <p>9. 门诊卫生间配备专职人员从早 7:30-晚 17:30 值守，随脏随清，要求每 30 分钟固定清扫一次，应保持厕所无异味。门诊卫生间为医院重要地点，中标人应做到标杆，除日常保洁工作外，还应做出亮点。</p>
垃圾管理	<p>1. 垃圾桶周围地面干净整洁，垃圾不冒尖，无异味、无飞虫、无蚊蝇。</p> <p>2. 垃圾桶应定期进行外部保洁，干净整洁，垃圾桶必须套袋，垃圾袋不得重复使用。垃圾袋应根据各病区要求及时更换。</p> <p>3. 垃圾及时清运，加盖无外溢、周围无污垢、无积水、无杂物、无臭味，垃圾转运车及时保养，无锈痕。</p> <p>4. 安排专人负责垃圾收集、运送和管理。</p> <p>5. 如遇特殊情况导致垃圾站垃圾无法转运，垃圾在院区堆积，则所有中标人员工都要听从医院安排，一同做好垃圾清运工作。</p>
设施清洁	<p>设备、设施无灰尘或蜘蛛网、污渍等(含病床、病历架、空调、办公桌、打印机、休息椅、扶手、消防设施及器材表面、热水器、宣传栏、茶水炉、设备带等设施)。</p>
消毒杀菌	<p>1. 按医院质控、感控的要求，定点定期进行全方位和重点区域消毒。</p> <p>2. 按照消毒技术规范要求，将所服务的医院环境划分成污染区、半污染区和清洁区，采用分色管理的原则配备相应的保洁工具和耗材。</p> <p>3. 手术部、各 ICU、产房、日间手术室等特殊区域按照各部门特殊要求做好消毒和保洁工作。</p> <p>4. 拖布、抹布及时清洗、消毒。</p>

	<p>5. 保洁消杀药品浓度需达到医院感控消毒要求。</p> <p>6. 保洁的消杀用品由中标人自行提供承担，符合国家消毒药械相关要求。</p>
公共厕所	<p>1. 须达到“二类以上公厕”标准，做到干净、卫生和整洁。</p> <p>2. 建立健全公厕卫生管理长效机制。制定强化厕所环境、卫生管理制度，完善保洁服务规范。加大日常卫生监督检查，不定期抽查厕所卫生管理状况，确保公共厕所及时清扫和消毒。</p>
室内走廊	<p>室内走廊：地面洁净，无污渍、印迹，痰迹、烟头、纸屑、杂物、野广告等。</p>
楼 梯	<p>1. 楼梯地面无烟头、无痰迹、无杂物，墙面无污渍、野广告、无蛛网。</p> <p>2. 楼梯扶手无污渍、无灰尘、无蛛网（包括楼梯间有窗户的栏杆）。</p>
人员配备、巡 检 表填报、清 洁 工具及材 料、职 工着 装及礼仪等	<p>1. 保洁人员严格按照合同要求在岗在位做巡回保洁工作，每月最后一周向院总务科提交保洁人员次月工作计划及岗位分布图，次月底向院总务科按提交工作计划和人员打卡情况进行考勤考核。</p> <p>2. 员工着装统一、整齐、干净，礼貌用语规范。</p> <p>3. 巡检表填报规范。</p> <p>4. 清洁车、洗地机、清洁设施整洁无污渍、灰尘。</p> <p>5. 清洁用具摆放整齐，无灰尘和污渍。</p> <p>6. 清洁设备、用具、清洁剂、消毒剂按照市场上出售的品牌提供和使用，拖布及抹布为超细纤维。</p> <p>7. 保洁人员上班期间不得迟到、早退、脱岗；不得聚众聊天；不得在院内任何区域吸烟；不得随意堆放纸箱和杂物；严禁收集或倒卖医疗废物；不得在工作时间做与工作无关的事情。</p> <p>8. 保洁人员应注意服务态度，进入病区、诊室、卫生间应敲门并礼貌用语。</p>
垃圾中转	<p>每天严格按照医院感控要求对全院区域生活垃圾采取集中收集中转，中转途中扎袋密封加盖，严禁途中抛洒。</p>
护士站、分诊 台	<p>院内所有护士站、分诊台等石材台面每月进行清洁，做到台面无明显伤痕、污渍。</p>
办公室	<p>每月对医院所有行政、后勤办公区域进行深度清洁 1 次。</p>

<p>室内外保洁巡查</p>	<p>室内：保洁人员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查、保洁，区域内地面垃圾存放不得超过20分钟，墙面野广告存在时间不得超过1小时。</p> <p>室外：保洁人员应在工作时间内不间断的对所负责的保洁区域进行巡查、保洁，区域内垃圾存放不得超过20分钟。</p>
<p>屋顶</p>	<p>屋顶：每周定期巡查，每月清理清扫医院所有屋面杂物、垃圾一次；确保屋面下水管疏通。</p>

如有工作要求未在以上大项中列出，则中标人应根据采购人实际要求完成。

#### 1.4 设备要求

1.4.1 保洁人员用品及物料(包含生活黑色垃圾袋)、配送人员物料、生活垃圾清运与处理、物业人员、人员保险和物业管理费用均包含在本项目报价中。

1.4.2 各类扫地机、擦地机、洗地机、垃圾车、清运车、保洁工具、清洁消毒剂、硬地面维护保养制剂、疏通下水管道清洁剂、工作服等保洁固定设备及易耗材料由中标人提供。

1.4.3 中标人配置项目相关人员的装备(包括对讲机以及对讲机公共频道占用费及维修费用等)。

1.4.4 后勤运维的基本工具。

1.4.5 物业服务所需工具及耗材(采购人自有设备维修耗材除外)

#### 1.5 用人要求:

##### 1.5.1 专职管理人员:

中标人须安排专职管理人员。专职管理人员与保洁人员不得冲突，负责区域要求划分清楚并提供给采购人；管理人员每天对负责区域巡查，积极听从医院安排的各项工作，遵守医院的各项规章制度，经常与科室沟通，及时解决临床科室提出的问题。

##### 1.5.2 核心职责:

中标人驻医院专职管理保洁人员的负责人，须熟悉管理区域的岗位分布及每名保洁人员的工作区域、工作流程、工作标准，对本公司员工人身安全以及清洁设备安全运行负责，领导员工完成计划内的所有工作任务。对管理人员采用首问负责制，针对医院向管理人员下达的各项任务、要求及管理人员日常保洁质量巡查等，管理人员要做好工作记录、巡查记录，按时、按要求完成，严禁管理人员只做口头答复，没有书面记录。根据工作、任务等未完成情况，对中标人进行处罚。

1.5.3 所需记录文档：清洁工作日志、培训、交接班、巡检、工作考评记录、重点科室清洁消毒记录等。

#### 1.5.4 保洁人员岗位职责：

- 1) 严格遵守医院各项规章制度，按要求配合科室开展日常保洁工作；
- 2) 保洁人员秉承三服务原则，上班期间工装穿戴整齐、保持仪容仪表干净整洁，工作期间文明用语、礼貌服务；
- 3) 按照医院控感要求以及操作规范执行清洁、消毒，不得擅自减少消毒频次，注重个人防护避免交叉感染；
- 4) 按各科室要求做好消毒，并填写《消毒登记表》，保持物理表面的清洁如：门帘、门把手、扶手等；
- 5) 根据所管辖区域工作流程，认真对待严格要求保质保量完成每日工作量保持所管辖区域公共区域、病房、卫生间、开水间、医护办公室、值班室等区域环境清洁无杂物、无积灰；
- 6) 积极辅助科室完成交待的其他工作，按计划完成计划卫生工作，做到日保洁、周打扫、月清理、随脏随洁；
- 7) 在六步工作法基础上，做好一房一巾、一床一巾清洁消毒，病人出院后严格执行终末消毒。
- 8) 保持所负责区域物品摆放整齐，符合医院 6S 管理标准。例如：水房、卫生间、污物间等洁污分区、标识分明、整齐摆放；
- 9) 每日巡查，发现物品或设施设备损坏要及时向科室反馈或上报维修；
- 10) 爱护医院公物，节约用水、用电，加强安全防范意识，维护医院及患者利益。
- 11) 中标人自行制定相关工作流程，但必须满足医院物业保洁服务要求，并且服从医院相关管理要求。

#### 1.6 培训要求

##### 1.6.1 新入职人员培训

做好新入职人员培训工作（包括培训内容、培训计划、培训时常 培训记录表）。新进保洁人员经培训、试用期一个月，采购人及中标人考核合格后方可正式上岗；重点科室保洁人员入职前必须进行充分的岗前培训，竞争上岗，如被重点科室投诉培训不到位，采购人将对中标人罚款 300 元。

## 1.6.2 在岗人员培训

做好工作中人员培训（制定培训计划、内容、考核办法）；要求不定期（至少每月一次）对保洁人员进行基本技能培训，不断提高员工的素质和工作能力。

## 1.7 考核机制

见附件考核方式（后附）。

### 1.7.1 考核指标：

- 1) 保洁人员无违规、违纪现象。
- 2) 保洁人员技能实操考核合格率 100%。
- 3) 院方及病人、家属投诉率为零，安全责任事故为零。

## 1.8 人员配置

每天要保证有足够的保洁人员为科室及公共区域工作，中标人要根据医院各科室情况安排保洁人员值日表，负责医院日常工作及夜班值日。保洁人员岗位若需变动应提前一周告知医院（科室）负责人，并按照护士长要求对新入职人员培训，做好工作交接，不得有缺岗现象；

中标人在中标后，应在入驻时提供各个岗位的人员名单，并每月做人员统计，主动向采购人主管部门汇报，采购人有权知晓中标人物业服务费去向。如中标人自行决定、擅自变动人员，不能满足规定人数进行服务的，采购人将对中标人罚款 300 元。

## 2. 电梯服务

### 2.1 各项要求：

- 1) 中标人需建立员工档案管理；
- 2) 进行职业道德、思想品德、礼貌礼节、业务技能、规范普通话等服务方面的教育和培训，要求每季度一次集中培训，如有特殊情况，中标人应及时根据需求进行调整，并记录存档（有视频照片资料）；
- 3) 中标人设一名驻场主管，对电梯司机进行监督、管理、培训等各项日常工作，建立各项规章制度，配合采购人各项工作要求；

4) 教育员工爱护采购人建筑物及室内外各种设施, 如员工失误造成损坏由中标人承担全部的经济责任;

5) 电梯服务人员上岗前需进行培训, 并对上岗员工培训进行记录, 若无培训, 不得单独上岗;

6) 电梯服务人员应每天在电梯正式运行前对电梯进行外观检查和运行检查, 发现问题马上上报采购人, 并定期配合做好由特种设备检测机构每年一次的电梯安全检测;

7) 熟悉所驾驶电梯的原理、性能, 熟练掌握驾驶电梯和处理紧急情况 的技能, 在电梯运行过程中严格遵守安全操作规程, 当发生紧急情况时, 应当保持冷静, 耐心向乘客解答, 做好疏导工作。

8) 中标人应承担电梯员和乘客的安全责任, 中标人承担工作期间 由于操作不当引起的意外人身伤亡事故责任;

9) 电梯服务人员应严格按照电梯运行时间来操作电梯, 并按时 交接班, 认真填写运行记录, 除夜班可以坐岗外, 其他工作时间一律 站岗。不能 以上厕所等理由离开电梯, 否则按脱岗处理; 如若上厕所, 需让管理员来代 替, 保证工作时间电梯内一直有电梯服务人员。夜班 上厕所的工作人员, 时间不得超过 10 分钟, 采购人查岗超过 15 分钟 的, 按脱岗处理。

10) 中标人需接受采购人每月的电梯服务考核评价标准, 并对中 标人进行考核;

11) 合同行使过程中的电梯服务人员人数, 按采购人要求可增减;

12) 电梯服务人员: 在入职前要进行体检 (由医院按照规定安排 体检项目<血常规、心电图、视力、血压等>), 中标人负责费用, 合格者方 可上岗;

## **2.2 服务人员要求:**

1) 16 名电梯服务人员要求: 女性, 身体健康, 无残疾和传染病; 电梯服

务人员上岗时统一着装，整洁得体大方，形象鲜明，具体着装由中标人提供参考，采购人决定。

## 2) 电梯厅分流人员工作要求：

- a. 引导分流：熟悉医院各科室的分布位置和电梯的运行路线，能准确引导患者及家属前往目的地。根据不同楼层的功能和人流情况，合理引导乘客选择合适的电梯，避免人流过度集中在某些电梯。
- b. 维持秩序：负责在电梯厅维持候梯秩序，引导乘客排队候梯，确保通道畅通。
- c. 提醒乘客注意安全，如不要在电梯门口推挤、不要让儿童独乘梯等。在电梯进出时，组织乘客先下后上，避免拥挤。
- d. 解答咨询：热情耐心地解答乘客关于医院科室分布、就诊流程、电梯运行时间等方面的问题。对于一些常见问题，能够提供准确详细的信息，对于自己不确定的问题，及时联系相关人员进行解答，避免误导乘客。
- e. 特殊情况处理：遇到行动不便的患者，如坐轮椅的患者、老年人等，要主动提供帮助，协助其安全乘梯。当电梯出现故障或异常情况时，及时安抚乘客情绪，并迅速联系电梯维修人员和医院相关部门，按照应急预案进行处理。
- f. 信息传递：及时向医院相关部门反馈电梯运行过程中出现的问题，如电梯故障、轿厢内卫生状况差等。传达医院的相关通知和规定给乘客，如电梯使用时间调整、特殊科室的就诊注意事项等。
- g. 形象礼仪：保持良好的形象和仪态，穿着整洁统一的工作服，佩戴工作标识。使用文明礼貌用语，与乘客交流时态度和蔼、语气亲切，展现医院的良好形象。

## 2.3 电梯服务制度：

- 1) 提前十分钟到岗，不迟到、不早退、有事请假，不缺岗；

- 2) 工作期间着装规范，短发规整，长发盘起
- 3) 牢记操作规程，严格按照电梯司机工作制度上岗；
- 4) 使用统一规定的电梯文明用语，主动为乘客报楼层，要求讲普通话，对乘客说话做到文明礼让，亲切和谐，语调平缓，表达清楚，微笑服务，礼貌待客，疏导乘客有序上下，负责乘客安全，正确乘坐电梯；
- 5) 按采购人要求上岗，不准聊天、脱岗、睡岗、跑空梯和做与工作无关的事情，上岗期间保持良好的精神状态，不得倚靠电梯。若经发现，给予一定的处罚；
- 6) 保持每日轿厢内、地面、电梯门、内外壁干净卫生，空气清新；扶梯保持每日一次的卫生清洁；污物电梯每日进行清洁消毒、登记；
- 7) 为乘客排忧解难，对待老弱病残者，要搀扶进梯，对待持重物的人要给予帮助；
- 8) 工作期间若电梯发生故障，需冷静应对，安抚乘客，并及时拨打救援电话，做好电梯运行记录；
- 9) 做好采购人临时交代的其他电梯服务工作。

## 2.4 考核机制

见附件考核方式

## 三、人员要求

**1.1 项目经理：**负责整个项目的统筹调度、应急处置、医患沟通、运营及管理，保持与医院职能部门、科室医生及护士之间良好的沟通；能熟练掌握现代化信息化技术，具有较强的组织协调能力和做好项目管理服务；身体健康，定期对服务楼宇进行全面巡检，全方位掌握楼宇信息。24小时驻院（无节假日）。

**1.2 主管：**协助项目经理负责所分配区域的整体运营及管理，在整个项目中起到承上启下的作用。具备3年以上类似服务管理经验，要承诺为专职管理人员。

#### 四、考核验收标准

为更进一步提升我院后勤服务质量,加强对中标人的监督检查,使其不断提高服务质量,为医院职工提供舒适工作环境,为病患创造优美就医环境,特制定以下监管考核办法。

1. 由后勤保障部负责对医疗区物业综合服务进行考核评价,根据 物业服务质量考核标准、满意度调查表等进行考核,并根据实际情况 修改完善标准。
2. 中标人每月服务质量综合考核结果采取质量考核与满意度调查相结合办法进行综合考核,质量考核占比75%,满意度调查占比25%,后勤保障部根据每月物业服务质量综合考核结果按月结付保洁服务费用。综合考核得分低于 90 分,限期进行改进提高;低于 85 分,限期进行整改,并从月服务费中扣除 1000 元;低于 80 分,限期进行整改,并从月服务费中扣除 3000 元;低于 75 分,限期整改,并从月服务费中扣除 5000 元。连续三个月低于 75 分以下院方有权进行合同解除。
3. 我院接到对中标人的有效投诉及不良事件的发生,视情节轻重进行 500-1000 元的月服务费的扣除。中标人需在三天内将处理结果进行反馈。
4. 中标人在服务期内未达到考核标准的,按考核标准中规定扣除。在院及院级以上的各项检查中,因中标人原因造成不良影响,视情节严重对中标人处罚,款项从服务费中扣除。
5. 我院与中标人每个季度定期开展沟通交流会,对中标人进行的 各项服务进行交流与总结,如有突发事件或其他重要事项需要沟通交 流,我院或中标人均可提议召开临时沟通会。
6. 其他要求
  - (1)对采购人临时性、阶段性活动,中标人中标后应按照采购人 要求提供服务。

(2) 投标人中标后应对本标不包含的服务分项工作予以协助,配合采购人开展相应工作。

(3) 投标人须按照本项目需求配备相关人员,并提供相关服务,须保证服务团队人员数量不低于投标文件规定的人数。

(4) 投标人结合项目特点,制定适合本单位的物资装备配备方案。包括但不限于第六章项目需求及技术要求中第二部分物资装备要求7项内容。

## 五、付款方式

采购人结合考核结果,按月向中标人支付上月物业服务费,服务期限届满,无任何遗留问题,且全部撤场和完善相关移交手续后,支付末次月物业服务费。

## 六、补充条款

1. 中标人要妥善安排离职、撤岗或转岗人员,否则中标人员出现任何纠纷或因此造成采购人损失,全部责任由中标人承担。如中标人出现未及时补充离职人员,造成采购人保洁质量下降、工作无法顺利开展或病房不满意等,将对中标人进行1000元罚款。
2. 本合同期内,上岗的所有中标人员(包括经理和班长),实行岗位试用制,试用期1个月,期满考核合格,采购人留用,不合格,调换人员直至合格。重要岗位人员更换,如经理、主管、重点科室保洁人员等,中标人应主动向采购人汇报,如擅自更换导致出现服务质量问题,采购人将对中标人处罚1000元。
3. 采购人不给中标人员提供住宿场所,任何中标人员不得在采购人区域内私自搭建休息区、生火做饭或使用大功率电炉、热的快等电器;不得私存、私卖医疗废物,因此造成的不良后果,中标人承担全部责任。
4. 中标人员意外伤亡引起的费用、中标人员与病人意外纠纷引起的费用、以及各类检查引起的费用、中标人员加班费、中标人员私卖医疗废物导致有关部门的罚款引起的费用等,均有中标人自行负责。
5. 因工作需要而增加或减少岗位时,须经采购人领导和人事部门批准,

所增加人员的工种报价依照本合同中标价格执行，特殊情况由采购人院领导签字审批的人员及岗位工资标准的申请，依照申请内容执行。

6. 为保证中标人服务质量和达到采购人要求的各项标准，中标人在采购人工作的员工不得兼职，否则，采购人将取消该岗位工资，并对中标人进行 500 元罚款。中标人负责医院服务的上级主管或经理应每月到医院督查公司的工作情况，积极与采购人主管部门进行沟通，及时改善问题，保证服务质量。如采购人多次与中标人沟通，中标人拒绝整改或中标人多次不安排上级人员来采购人督查、管理、改进，采购人前两次将给予警告并罚款 1000 元，第三次采购人有权单方面解除合同。

7. 中标人如出现服务质量问题或配备的设备不能满足医院要求，采购人将会下达整改通知，采购人下达整改要求后拒不整改的，采购人有权从当月物业费中扣除金额 500 元。中标人一旦发生影响医院形象的问题，由中标人自行解决，并消除影响，前两次采购人给予警告并罚款 500 元，第三次采购人有权单方面解除合同。

8. 如中标人在支付服务人员工资时，没有按照采购人要求执行，采购人将对中标人进行罚款 500 元，并令其整改，拒不整改者，采购人有权单方面解除合同。

9. 由于不可抗力原因致使甲乙双方工作不能正常开展，双方协商解决。

10. 中标人与中标人员工发生的劳务、薪资等纠纷，由中标人负责与采购人无关。中标人人员与病患、医院职工发生的纠纷，由中标人负责与采购人无关。

11. 中标人员工在采购人工作期间发生疾病、工伤事故的医疗费和享受的工伤保险待遇由中标人负责与采购人无关。

12. 双方应本着诚实守信的原则，严格履行本合同，不得无故终止合同；如有特殊情况需终止合同，需提前两个月书面通知对方，否则，应赔偿守约方合同金额 50% 的经济损失。

13. 各项服务工作时间必须符合及满足采购人需求，包括周末及公众假期，均不得停止工作，采购人认为应向病人提供或提高服务质量时增加的工作量，可要求中标人调整工作时间直至全天 24 小时工作。如因服务范围内容变动需调整合同，由双方协商确定。

14. 合同期内遇到采购人各类检查（如上级部门来院检查等）、突发事件、应急支援、自然灾害、疫情等，中标人要无条件参加，采购人不另行支付加班费，即此项造成的费用由中标人承担。

## 七、解决争议的方法

本合同适用于中华人民共和国法律，因履行合同而发生的争执，由甲乙双方直接协商解决，如协商不成，甲乙双方均可向采购人所在地人民法院提起诉讼，诉讼结果为最终结果，对双方均有约束力。

## 八、其他说明

1. 投标人拟投入的人员和设备要符合项目需求。

2. 针对本项目实际情况，提供有保洁服务方案和垃圾收集消杀清运措施。保洁服务方案包括但不限于全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作、楼宇外墙清洗、清洁过程中和医患的沟通、全面与医护人员的配合、传染病区的防控和消杀等内容；垃圾收集清运及消杀措施包括但不限于医疗垃圾、生活垃圾、杂物垃圾的收集、管理、清运等，提供防止交叉感染和医疗垃圾处理作业规程、负责院区医疗垃圾收集、集中管理、与第三方医疗废物处置机构的交接等内容。

3. 结合项目特点，制定适合本单位的传染病防控工作计划和实施、电梯司乘服务方案。防控工作计划和实施方案至少包括预防和控制交叉感染方案，消毒隔离制度、流程、方案或采购人认为需要的其他内容等；电梯服务至少包括提供 24 小时电梯司乘 调度服务，满足急重症及手术病人运送，日常引导值梯服务流程明确、电梯保洁与消毒、电梯应急措施、

传染病乘梯防控等服务内容；管道维修及疏通等内容。

4. 针对本项目特点，投标人制定合理的应急及人员培训考核方案。应急方案至少包括重大活动及突发事件的提供现场布置环境清洁等服务保障方案、针对自然灾害事件（包括但不限于地震、大风、暴雨、冰雪等）、突发情况（包括防汛、电梯故障、消防、治安、停水、停电、舆情等）、“突发医疗废物事故”、“公共卫生事件”等情况提供合理的应急预案；人员培训考核方案至少包括拟人员培训方案（派培训人员的资质和工作经验、培训方式、培训时长、培训次数等内容）、人员考核方案（考核内容不仅限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的处理病人或医护人员的投诉等内容）。

5. 根据本项目的特殊性，投标人提供适合本单位的服务承诺及优惠措施。服务承诺至少包括员工发生劳动纠纷时不影响服务标准的承诺、临时承担业务范围之外有关工作的承诺、临时提供特殊设施设备的承诺、成交后充分尊重采购人意见优化岗位设置及人员配置承诺、关键节点及重大活动等特殊需求下的特色服务承诺；优惠措施至少包括医院重大活动无偿增加保洁及电梯司乘人员数量、免费进行部分卫生间改造消除异味、免费进行地下管网清理等实质性内容。

九、本次采购预算 1548000 元，服务期一年。