

服务委托合同

委托方：首都医科大学附属北京天坛医院（以下简称甲方）

受托方：新天德物业服务有限公司（以下简称乙方）

根据《中华人民共和国民法典》及国家有关法律、法规，在自愿、平等、协商一致的基础上，甲方委托乙方实行物业服务，特订立本合同。

第一章 总则

第一条 项目基本情况

项目类型：三级甲等医院

项目坐落位置：北京市丰台区南四环西路 119 号

服务面积：113000 平方米

第二条

1、乙方提供服务的受益人为本物业合同双方及在物业服务区域内的甲方工作人员、就医人群等，本物业合同的双方均应按照合同约定，履行义务，承担相应的责任。

2、本合同所附文件是构成合同不可分割的部分：（1）合同及合同条款（2）成交通知书（3）成交人的响应文件及有关澄清资料（4）磋商文件及有关澄清资料（5）双方约定的其他补充条款。

第二章 委托服务事项

第三条 物业服务的主要内容：

物业服务内容及要求与磋商文件一致。

第四条 物业服务范围：

详见磋商文件、响应文件及本合同附件。

第三章 委托服务期限

第五条 委托服务期限

本合同委托服务期限一年，自 2022 年 3 月 1 日起至 2023 年 2 月 28 日。

第四章 物业服务费

第六条 物业服务费

1、本合同委托的物业服务费在服务人数不变时总计 12,502,873.00 元/年（大写 壹仟贰佰伍拾万贰仟捌佰柒拾叁元整 元/年），甲方按实际用工人数及成交单价结算物业服务费，

但总费用不得超过 12,502,873.00 元/年。

2、因甲方需要服务人员变动时，甲方需书面通知乙方变动人员的岗位、数量以及起始日期，经甲乙双方协商，人员费用包括工资、加班费、工会教育费、服装费、社会保险、办公费、体检费、物耗、客用物耗、管理费、企业税费，具体费用见服务内容费用明细。

3、该物业服务费包括但不限于：派入甲方人员的工资、加班费、节假日加班费和福利费、PVC 地面打蜡、石材地面翻新/结晶、服装费、胸牌、相关服务设施、清洁工具、制剂、清洁设备等，社会保险及乙方服务管理费的各项税金等全部费用（各项费用均以响应文件为准）。

4、在本合同执行期间，如遇国家和北京市相关政策的变化，双方协商解决，协商不一致时以本合同为准。

第七条 结算及付款方式

1、按季度结算和付款方式：

(1) 结算方式：每季度开始的前 10 日内，乙方与甲方就乙方上季度合同的履行情况、乙方员工的出勤情况、甲方考核结果及每月的人员变动确认书协商一致后，依据本合同的约定共同对人员费用、PVC 石材地面养护费用进行结算。甲方及乙方意见不一致时，以甲方意见为最后结算依据。双方共同书面签署《合同履行结算单》；

(2) 甲方按下发物业服务费的形式向乙方支付。每月双方签署确认的《合同履行结算单》，为上季度的物业服务费的实发数额；

(3) 在每季度开始的 10 日内，乙方向甲方交付双方签署的《合同履行结算单》后方可办理付款手续，甲方审核后，在本季度开始第一个月的 25 日之前支付上季度物业服务费用；乙方应在办理付款手续时提交等额的有效发票。

2、甲方以转账方式向乙方支付物业服务费，乙方账户如下：

乙方的银行账号：8110701013402180401

账户名称：新天德物业服务有限公司

开户银行：中信银行北京太阳宫支行

第五章 双方权利义务

第八条 甲方的权利义务

1、甲方指定总务处作为本合同的主管部门，代表和维护甲方及物业使用人的合法权益，严格按照本合同对乙方进行全面监督。

2、甲方负责制定物业服务的标准、相关要求及对乙方的物业服务考核办法。

-
- 3、甲方负责审核乙方拟定的物业服务方案、制度，检查乙方提出的物业服务年度计划。
 - 4、检查、考核乙方服务工作的过程和结果，监督乙方标准和制度、计划的执行情况。
 - 5、在合同生效之日起 10 日内向乙方提供物业服务办公用房、库房、值班用房及备勤用房，合同期内由乙方无偿使用。
 - 6、协调、处理本合同生效前发生的管理遗留问题。
 - 7、不得干涉乙方依法或依本合同规定内容所进行的管理活动。
 - 8、帮助乙方协调周边的关系，创造便利的外部环境，负责处理非乙方原因而产生的各种纠纷。
 - 9、按照合同约定的结算方式和结算金额支付相应物业服务费。

第九条 乙方的权利义务

1、在本合同期限内，乙方应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，应按照国家相关规定以及本合同约定的操作规程、质量标准，合理组织，保质保量完成本合同的义务。未经甲方同意，乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包第三人。

2、乙方应建立后勤管理的各项管理制度，制订物业管理服务方案、服务制度、服务年度计划等，明确各岗位工作标准，并制订具体的落实措施和考核办法。建立落实维修服务承诺制和服务回访制，对甲方在日常监管工作中提出的整改事项，要严格按照规定的时间进行整改，并将整改情况上报甲方。**确保投诉处理及时率达到 100 %，满意率达到 95 % 以上。**

3、对使用人违反法规、政策及物业管理规定的行为，提请有关部门处理。

4、乙方负责对派入甲方的人员进行管理：

(1) 乙方派入甲方提供服务的人员应为乙方聘用的职工，乙方负责承担并按国家规定和合同约定中的标准按时支付所派人员的工资以及一切福利待遇；乙方全部服务人员的工作时间应严格按国家有关法律、法规要求的标准执行，因工作原因产生的加班（含节假日加班）应严格按国家有关法律、法规要求的标准给付员工加班薪资；因乙方管理产生的劳务纠纷造成医院的损失，由乙方承担全部责任；

(2) 管理人员和专业技术人员持证上岗，乙方人员自入职之日起应接受不同阶段和相应岗位的培训，订出培训计划。所有派入员工能严格遵守劳动纪律，礼貌服务、严格岗位职责。乙方员工应根据专业要求统一着装，佩戴明显标志，工作规范、作风严谨、形象良好，确保员工身体健康，定期进行体格检查；

(3) 乙方应负责对及物业服务员工进行职业道德教育和岗位技能培训。教育员工自觉遵守院方医疗管理、行政管理、安全保卫及作息时间等有关规定。讲文明、讲礼貌，热情服

务；爱护院方的建筑物及室内外各种设施；注意节水、节电；不发生违法违纪行为，不在工作时间会客，不与患者和院方工作人员闲聊，不得私自处理捡拾可回收垃圾废物，未经允许不得在非保洁或物业服务区域内活动；工作时间不得从事与本职工作无关的活动；不得损坏甲方及患者财产，不得与不法人员串通，参与倒号等违法违规行为，不得干扰甲方工作秩序，不得与甲方工作人员以及患者和家属发生争执、吵架；不得擅自使用甲方及患者和家属的物品；乙方对员工应实行跟踪管理，监督指导，接受投诉、调换请求并妥善处理。如有违反由乙方承担责任；

(4) 乙方及所派人员不能进行违法操作，不能采取任何手段行贿甲方人员及甲方委托的其他管理人员，若甲方人员有不法行为的，要向甲方主管部门举报；

(5) 乙方管理人员及技术人员应认真工作，严格遵守甲方的规章制度，乙方有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，提供必须的资料。

5、乙方负责并保证投入院方服务使用的保洁设备材料、制剂，且所提供设备材料、制剂等必须为国家批准的安全合格产品，如果因为乙方人员操作不当或使用不合格产品对院方及第三者造成损害，由乙方自行承担责任。

6、乙方应定期向甲方汇报管理计划及有关措施。乙方必须重视安全生产，确保全年不出安全责任事故，签订《安全生产责任书》，明确安全责任落实人员。

7、乙方应按照制度的要求进行工作档案记录，并负责妥善保管和物业管理的相关档案资料，分类成册，查阅方便，不得丢失。本合同解除或终止时，乙方须在合同解除或终止后的七日内向甲方移交和物业管理相关的所有档案资料。

8、乙方无条件服从甲方及第三方监管团队的监督和管理。

第六章 考核验收

第十条 考核验收管理

1、乙方须按本合同约定的物业服务质量管理标准和投标书中的服务承诺为甲方提供服务，实现目标管理，具体服务标准及要求详见响应文件及本合同附件；

2、甲方根据乙方的办法和服务承诺制订考核办法，依照考核办法对乙方的管理工作进行考核，具体考核办法作为本合同的附件；

3、甲方采取每月依照考核办法考核评分和直接扣分要求乙方承担违约金的方式对乙方的各项服务物业进行综合评价。其中，直接扣分主要针对患者及科室投诉、限期整改未完成、甲方名誉声望受损等事件。具体考核内容见本合同附件；

第十一条 乙方应委派经验丰富的专业管理人员出任项目总负责人，并经甲方认可；乙方派入甲方的项目总负责人为：丁建，管理人员乙方在本合同时期未经甲方同意，不得随意更换。

第七章 违约责任

第十二条 甲方的违约责任

1、甲方违反本合同义务的约定，使乙方未达成规定管理目标，乙方有权书面要求甲方在一定期限内解决。

2、甲方逾期支付物业服务费的，从逾期之日起每天按当月应缴物业服务费的万分之一向乙方支付违约金，并违约金的总额不得超过本合同总金额的 2%。

第十三条 乙方的违约责任

1、乙方违反本合同及附件的约定，未能达到约定的服务管理目标，甲方有权要求乙方限期整改，乙方应按照本合同及附件的约定承担违约责任，乙方在期限内仍不整改的，甲方有权解除合同，给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。

2、因乙方及派入甲方服务人员故意或过失行为造成本人及甲方、第三人人身伤害或财产损害的，由乙方承担由此产生的赔偿责任。若甲方受到第三人先期追诉的，则在承担相应责任后有权向乙方追究，乙方应赔偿甲方所支付的全部款项。

3、有下列情形之一的，甲方有权要求调换服务人员并赔偿给甲方造成的损失：

- (1) 乙方所派人员有违法行为的；
- (2) 乙方所派人员患有不能从事本职工作的疾病；
- (3) 乙方所派人员存在严重影响甲方正常工作行为的；
- (4) 乙方所派人员给甲方造成较大财产损失的；
- (5) 乙方所派人员工作消极懈怠或故意提供不合格服务的。

4、甲乙双方因每月考核、结算服务费意见不一致时，应按甲方确认的数额先行支付。乙方不得因此中止甲方的各项物业服务事项，否则，乙方承担由于中止或终止物业服务给甲方造成的全部损失。

5、乙方因被退回、离职、病假、事假等原因减员，应告知甲方，并及时将缺额人员补充到位，在此之前乙方必须确保工作正常运行，不得因减员出现长期空岗情况。如出现空岗，扣除该岗位空岗期间的物业服务费。

6、若乙方在合同期限内出现乙方未经甲方同意随意更换项目经理的情况，甲方有权提出赔偿。项目经理更换1人/次，应向甲方支付违约金10万元人民币，甲方要求更换或甲方同

意更换的除外。

7、乙方不得在合同期限内出现未按照国家规定和本合同约定的标准按时支付所派人员的工资以及教育会费等待遇的情况。

第八章 变更、解除与终止

第十四条 合同变更

甲乙双方经协商可以变更本合同。

第十五条 合同的解除

1、双方协商一致可解除本合同。

2、因乙方原因造成法律上或事实上相关义务无法履行而导致解除或终止本合同时，必须提前一个月以书面形式通知甲方；在合同有效期内，任何一方无故解除本合同的约定，应承担违约责任。违约金依据合同第四章第六条中各分项报价全年总费用的10%计算，由于违约给另一方造成损失的，则违约方向守约方承担全部赔偿责任。

3、如乙方违反其在本合同项下的一项或多项义务，或因乙方原因出现下列情况之一，甲方有权单方决定解除本合同，并有权要求乙方赔偿由此给甲方造成的全部损失：

(1) 不论何种原因，乙方人员个人或群体在甲方驻地滋事，造成甲方和相关部门不能正常营业或严重损伤甲方名誉的情况；

(2) 服务质量满意度调查连续三个月平均满意度低于60%的情况或达到本合同附件约定的解除事项；

(3) 乙方提供的人员岗位配置减员缺编达到本合同约定人数的10%以上且乙方又无力补救，造成甲方不能正常工作、患者连续投诉且情况属实等；

(4) 严重侵害甲方利益或违反国家法律及相关规定；

(5) 乙方工作人员在工作中发生较严重安全事故、刑事恶性事件及重大人身侵权伤害行为情节严重的；

(6) 乙方不服从甲方管理，影响甲方的工作秩序，给甲方造成不良影响的；

(7) 乙方发生违约后，在收到甲方书面通知七个工作日内仍不能采取补救措施及行动的。

(8) 乙方拖欠员工工资引发纠纷并给甲方造成影响的。

第十六条 合同终止

本合同期满终止。

第十七条 不可抗力

任何一方由于不可抗力原因不能履行合同时，应在不可抗力事件发生后及时向对方通报，以减轻可能给对方造成的损失，在取得有关机构的不可抗力证明或双方谅解确认后，允许延期履行或修订合同，并根据情况可部分或全部免于承担违约责任。

第十八条 解除或终止后的交接

1、本合同解除或终止后，在甲方确定新的物业公司后七个工作日，乙方与甲方和甲方委托的新的物业公司共同完成工作交接事宜，乙方应将全部工作记录及设备资料交予甲方或新的物业公司，对于投入甲方医院的设备、设施及相关物品有权收回；

2、乙方完成交接全部乙方人员应当退场后，签署交接清单，开始与甲方进行合同结算，多退少补。若乙方延迟交付物业或延迟转交服务期间的原甲方交付乙方的物业管理材料或乙方人员未按交付时间离开甲方的，乙方应承担违约责任，每延迟一天，应向甲方支付本合同总金额的万分之五。

3、由于乙方原因造成甲方或甲方委托的新的物业公司无法进行交接、或无法进场的，乙方构成违约，应承担由此给甲方造成的全部经济损失。

第九章 附则

第十九条 争议解决方式

合同履行过程中发生的任何争议，应当友好协商解决，如协商不成，双方同意通过诉讼方式解决，诉讼管辖地为甲方所在地有管辖权的人民法院。

第二十条 通知与送达方式

1、根据本合同需要一方向另一方发出的全部通知以及双方的文件往来及与本合同有关的通知和要求等，用邮件、传真或书面方式送达；

2、甲方通讯地址：北京市丰台区南四环西路 119 号；邮编：100070；联系部门：总务与规划建设处 联系人：田际嵩；联系电话：59975707；传真： 。

3、乙方通讯地址：北京市东城区广渠家园 25 楼 4 层 405 室；邮政编码：100022，联系人：毕洪雷，联系电话：15010272324；

4、一方变更通知或通讯地址，应自变更之日起七个工作日内，以书面形式通知对方；否则，由未通知方承担由此而引起的相关责任。

第二十一条 其他条款

1、本合同自双方签字盖章之日起生效，如本合同与后附各分项合同不一致时，以本合同为准，本合同未尽事宜，甲乙双方共同协商，做出补充条款或补充协议，补充条款或补充协议与本合同具有同等法律效力；

2、本合同一式七份，甲方执四份，乙方执三份。

3、自本合同生效之日起 10 日内，根据甲方委托服务事项，办理完相关事宜的交接手续。

4、本合同及其附件和补充合同中未规定的事宜，均遵照中华人民共和国有关法律、法规和规章执行。

第二十二条 附件条款

1、甲方磋商文件与乙方响应文件均为合同有效组成部分，与本合同具有同等法律效力；本合同及其附件内，空格部分填写的文字与印刷文字具有同等效力。

2、本合同附件：

附件一：《北京天坛医院物业服务考核办法》

附件二：《北京天坛医院物业服务违约处理通知单》

附件三：《合同履行结算单》

附件四：《评分考核结算标准》

附件五：卫生保洁服务需求、考核标准及服务内容费用明细表

附件六：外包单位出勤核算办法

附件七：院感防控责任书

附件八：项目负责人授权书及劳动关系证明

附件九：保洁人员名单（项目进驻后总务与规划建设处保存）

附件十：服务承诺

甲方：首都医科大学附属

乙方：新天德物业服务有限公司

北京天坛医院

法定代表人：

法定代表人：



2024年 3月 11日

2024年 3月 11日

附件一：

北京天坛医院物业服务考核办法

一、考核目的

为加强和提升外包单位的工作质量，提高工作效率，调动员工的工作积极性，以达到医护人员的满意。

二、考核方式

1、临时抽查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行抽查，发现问题，通知外包单位项目经理，限期整改。

2、定期检查。由甲方监管人员（包括委托代理人）对外包项目工作进行按月检查，检查时间定于每月第一个周三。重点检查服务质量、服务效果、各项管理制度落实情况。发现问题，书面通知外包单位，限期整改。

3、满意度调查。由甲方监管人员（包括委托代理人）每月向各科室负责人进行满意度调查。发现问题，通知外包单位项目经理，限期整改。

三、考核办法

1、考核办法主要以计分方式进行，分值为考核及满意度的主要衡量指标。总分 100 分。考核标准附后。

2、外包项目工作考核分为日常检查、满意度调查，两者分别计分，不符合工作要求的，按情节轻重扣 1---30 分/每人·次，得分之和作为外包项目工作的月度考核指标。

外包项目工作月度考核表

考核分值 (总分 100 分)			备注
	日常检查 (70%)	满意度调查 (30%)	
总分合计			

附件二:

北京天坛医院物业服务违约处理通知单

违约事项	
年 月 日	
处理结果	
甲方负责人:	乙方负责人:
年 月 日	年 月 日

附件三：

合同履行结算单

服务项目：	
物业考核结果：	
违约事项：	
扣款金额：	
结算金额：	
甲方负责人（签章）： 年 月 日	乙方负责人（签章）： 年 月 日

附件四：

首都医科大学附属北京天坛医院评分考核结算标准

评分结果 (X)	违约责任则
$X \geq 90$ 分	合格，全额支付服务费
$80 \leq X < 90$ 分	扣除考核期间应付服务费的 1%作为违约金
$70 \leq X < 80$ 分	扣除考核期间应付服务费的 2%作为违约金
$60 \leq X < 70$ 分	扣除考核期间应付服务费的 5%作为违约金
$X < 60$	扣除考核期间应付服务费的 10%作为违约金； 如连续两个月低于 60 分甲方有权解除本合同
备注	如乙方对评分结果有所异议，可由书面形式向总务处领导提出，以协商解决为准；协商未能解决，最终以甲方提出协商意见为准

附件五:

卫生保洁服务需求、考核标准及费用明细表

一、服务范围

二标段服务范围为A区医疗区和地下车库,医疗区建筑面积为79587平方米,包括门诊一部、门诊二部、门诊服务中心、急诊、感染中心、康复楼,地下车库面积为33413平方米。

二、服务内容

1、负责服务范围内全部楼宇室内环境及物体表面清洁消毒工作,地下车库、指示标识整体卫生及坡道地面、玻璃清洁,所辖区生活垃圾、可回收垃圾及医疗废弃物的分类、清运工作。根据医院要求,做好服务范围内的生活垃圾分类、计量、引导等工作。

2、负责服务范围内楼宇内各种材质地面清洁养护,包括PVC地面清洗、抛光、打蜡,石材地面清洗、翻新、结晶养护,电梯地面及地面标识的打蜡、保养等。

3、负责服务范围内公区候诊椅、电梯、自助设备设施等表面的清洁与消毒(包括但不限于如下设备:共享售卖机、挂号机、导诊机、手机充电桩等)。消毒应满足医院院感管理要求。

4、负责服务范围内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行定期清洁,必要时,可使用升降机,确保使用安全。

5、卫生保洁服务中各类设备、消耗品、客用品、防滑地垫、防撞条等由服务厂家提供,不另行计算费用。

6、负责协助处理服务范围内的应急突发事件处理及重大活动的保障。

7、参与服务范围内水、电、空调节能管理,工作中注重节约用水、节约用电、随手关闭窗口等。

8、协助医院开展后勤信息化建设,配合使用信息化软件,从而更好的提升服务质量。

9、负责服务范围内物品搬运工作。

10、负责服务范围内控烟宣传工作。

11、负责服务范围内特殊天气情况下如雨雪天的安全保障工作,及时清理院内地面水渍、路面积水、积雪,做好铲冰除雪等工作。同时需要做好地面防滑措施和地面湿滑的提示工作。

12、按照医院要求,严格落实疫情防控各项工作。

三、卫生保洁服务项目要求

(一) 总体要求

1、乙方管理要求:需具备承担三级甲等综合医院保洁服务需求的能力,需能够执行甲

方规定的保洁服务管理要求，根据功能区域需要，乙方应为员工配备基本的个人安全防护用品，如眼罩、口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋、隔离衣等。

2、保洁用具用品使用要求：

- (1) 每个卫生间需配备喷香剂、卫生纸、洗手液、小便滤洁；
- (2) 保洁棉织品集中洗涤消毒，毛巾至少分 5 色，分类、分区使用；
- (3) 保洁服务使用的垃圾袋（黑色和黄色）、消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂和客用品等消耗物品均包含在合同金额内；
- (4) 上述物品应使用符合国家质量及环保标准认证，由正规厂家生产的品牌类产品，具体品牌需与甲方协商确定；
- (5) 垃圾桶由甲方提供。

3、清洁设备要求及清洁必要设备数量表

清洁设备配备应包括但不限于吸水吸尘机、洗地机、吹风机、多功能清洁车、吸尘器、冷热水高压水枪、电动尘推车、吸水排水机、单刷机等，数量、型号、品质应适用于本项目，乙方建立设备台账，供甲方随时抽查。清洁设备由乙方自行配备、维护、维修、使用。

序号	设备名称	设备数量/台（推荐数量）	设备年限
1	吸水吸尘机	4	全新（五年折旧）
2	洗地机	3	全新（五年折旧）
3	吹风机	3	全新（五年折旧）
4	多功能清洁车	44	全新（五年折旧）
5	吸尘器	3	全新（五年折旧）
6	冷热水高压水枪	1	全新（五年折旧）
7	单刷机	5	全新（五年折旧）
8	电动尘推车	3	全新（五年折旧）
9	吸水排水机	3	全新（五年折旧）

4、保洁人员要求：

现场服务含管理人员总人数不低于 181 人，必须具备初中以上文化程度，18—55 岁之间，身体健康，在院内工作所有保洁人员均需持有由当地疾病预防控制中心办理的“北京市公共卫生从业人员健康体检合格证”，政审合格，本人及家庭或直系亲属无不良记录，一律

经背景审查合格,采取实名制并签订国家规定的劳动合同、签订安全生产责任书等相关文件。

管理人员有三甲医院工作经验及现场培训能力。服务人员对工作认真负责,服从管理,诚实、踏实、肯干、有连续工作一年以上的能力,挂胸牌着工装(乙方提供),应熟知保洁区域的功能划分,掌握工作操作规程和相关的消毒隔离基本知识并严格执行。所有服务人员均由乙方进行岗位知识培训后上岗。

乙方配置的管理岗位应与保洁员日常管理相匹配,应保证保洁员配置充足,完成磋商文件要求的各项服务内容。并且提供为本项目配备的管理岗(应包括1名项目经理和不少于4名项目主管,项目主管主要负责医疗废物管理、日常保洁管理、保洁设备管理、生活垃圾分类及外围管理等)人数和普通岗人数,管理岗人员的年龄、学历、业绩、资质等情况,普通岗人员的数量、年龄、身高、文化程度、工作经验等情况。

合理安排人员设置及工作时间,按照岗位设置定岗定编,每天工作开始时间不得晚于6:30,每天工作结束时间不得早于18:00,特殊岗位(急诊科、手术室等)另有规定的,按规定执行;门急诊、手术室作为重点保洁区域,其中卫生间要做到有专人值守(男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫)、急诊室24小时服务。根据医院院感工作要求,各岗位保洁员应相对固定,特别是重点区域保洁员。人流量大的公共卫生间要做到有专人清洁(男卫生间由男保洁员打扫、女卫生间由女保洁员打扫),合理设置必要的机动人员及必要的人员储备,以满足甲方的应急保洁需求。根据实际工作需要,基本满足全周7天工作。

管理人员应主动加强巡视(主管每周不得少于两次、经理每月不少于两次),增加巡视频次,善于发现问题并积极整改,同时对于甲方或监管方提出的问题能做到举一反三,不断提升服务质量。

因本项目各包均投资额较大且为共同实施的情况,为保证项目顺利进行,乙方如同时投报本项目2包及以上,各包项目成员中项目经理、项目主管不可以重复,如出现重复的,重复所涉及的包均按照无效响应处理。

因本项目各包均投资额较大且为共同实施的情况,为保证项目顺利进行,乙方如同时投报本项目2包及以上,须按包派出不同人员分别负责各包工作,且各包拟派出项目团队成员不可重叠。乙方须在响应文件中针对此内容作出专项承诺,且列明各团队人员名单(需包含团队人员姓名、年龄、身份证号码)。

乙方针对委托项目服务内容及在磋商文件中阐述达到以下服务要求的保证措施并做出相应承诺。乙方应组建以熟悉分包行业领域为主的项目团队服务于采购人,按照采购人指定地点服务,应尽可能保证本项目人员固定。乙方确需更换人员的,应提前一个月报采购

人批准且做好人员交接培训，所更换人员资格条件不得低于投标承诺人员。未经采购人同意更换项目经理、项目主管的，处以违约金 10 万元/人次；未经采购人同意更换除项目经理、项目主管外其他项目人员，影响服务质量的，处以违约金 3000 元/人次。特殊时段服务、消毒等任务重时，乙方应按投标承诺配齐专业人员，在规定时限内完成服务工作，确保服务的质量和时效。

保洁服务项目二标段岗位配置表	
区 域	建议人员配置总数
A-1 门诊一部	39
A-6 门诊服务中心	8
A-7 门诊二部	25
A-8 急诊抢救楼	49
A-9 感染疾病科	6
A-10 康复楼	5
地库、机动、 专项、搬运工、管理人员	49
合计	181

（二）员工基本素质要求

- 1、仪容仪表：统一着工装、工鞋（乙方提供），穿着整洁，仪表端庄。
- 2、行为举止：精神饱满、诚实稳重、言谈举止文明、不大声喧哗。
- 3、文明礼貌，尊重他人、态度和蔼、保护病人隐私、使用文明用语。
- 4、遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度。
- 5、具备医院保洁基本知识，岗前培训考核合格后上岗，保障病人及医疗环境安全，做好个人防护。

6、工装要求

- （1）保洁服装由甲方核定服装样式及颜色，乙方支付服装费用；
- （2）保洁服装由乙方负责清洗，清洁费用由乙方自付，每周至少清洗 2 次。

（三）卫生保洁标准

1、楼内大厅、走廊保洁标准

- （1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾

-
- (2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹
 - (3) 照明灯具：无尘土
 - (4) 各房间门，通道门：无尘土、污迹
 - (5) 不锈钢面：污点、污渍
 - (6) 装饰物：盆、座、框表洁净无尘土，墙饰物等表面无尘土
 - (7) 垃圾桶：桶内垃圾不超过容积的 2/3，内外表面洁净
 - (8) 候诊椅、护士站：摆放整齐，表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油渍及垃圾
 - (9) 院内自助挂号机、ATM 机等辅助就诊设施及便民服务设施：无尘土、污迹、油渍及垃圾
 - (10) 公共区域消防栓：定期清洁、无尘土、污迹

2、公共区域及病房卫生间保洁标准

- (1) 卫生间：无异味、蚊蝇
- (2) 地面：无尘土、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹
- (3) 洗手池：池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物
- (4) 水龙头：无印迹、尘土、污物
- (5) 洗手池台面：无水迹、尘土、污渍
- (6) 镜面：无水点、水迹、尘土、污迹
- (7) 小便器：无尿碱、水锈、印迹（黄渍）、污渍、喷水嘴洁净流畅。
- (8) 大便器：内外洁净、无大便痕迹、污垢黄迹
- (9) 手纸架：无印迹、污渍、光亮洁净
- (10) 纸篓：污物量不超过桶体 2 / 3，内外表面洁净
- (11) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹
- (12) 顶板：无尘土、污迹
- (13) 隔板：无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告
- (14) 门板，把手：无尘土、污迹、手印、笔迹
- (15) 皂液盒：无水迹、尘土、污物，按时清洗消毒
- (16) 烘手器：无水迹、尘土、污渍
- (17) 通风口定期保洁、无灰尘
- (18) 洗手液、滤洁、卫生纸及时补充，定期更换喷香罐
- (19) 保洁工具干净、摆放整齐，用完归位

(20) 设施损坏及时登记、报修

(21) 门急诊卫生间专人进行值守，保持清洁无异味。

3、步行梯保洁标准

(1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2) 墙面，踢脚线：无污迹、小广告

(3) 消防设备：表面无尘土、整洁

(4) 楼梯，电梯间，窗框，坡道：地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框无尘土、污渍、小广告

4、诊室及病房保洁标准

(1) 地面：洁净、光亮、无尘土、烟头、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物

(2) 墙面，踢脚线：无尘土、污迹

(3) 窗户：明亮、无积灰

(4) 天花板：无蜘蛛网、无积灰

(5) 病床，床头柜，床架：无尘土、积灰、污渍

(6) 壁柜：无积灰、污渍

(7) 灯具：无厚积尘土

(8) 患者出院后要进行终末消毒，并不得私自处理病人遗留的物品

(9) 及时清理杂物和垃圾，待处理的杂物及垃圾堆放不得超过 30 分钟。

(10) 污物间：无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗消、规范悬挂晾晒、有序放置。

5、生活区、浴室、示教室及行政办公区（含护士站）保洁标准：

(1) 桌椅面、窗台：无尘土、污渍

(2) 地面、地毯：无污迹、异味、碎屑、渣土，云石地面清抹干净

(3) 墙面、踢脚线：无污渍、锈斑、积土

(4) 画框等饰物（手可触及）：无尘土、污渍

(5) 洗手池、水龙头：无污迹、水印、锈斑

(6) 垃圾桶、碎纸机：量不超过桶体 2/3，并保持桶体表面洁净

6、发热门诊保洁标准

(1) 保洁员需 24 小时在岗，提供发热门诊清洁、消毒工作，做好个人防护

(2) 保洁人员需单独配置更衣区域，单独居住，不与其他保洁人员混居

(3) 保洁人员工作服需单独洗涤并做好消毒

(4) 做好涉疫情医废的收集与清运工作

(5) 做好隔离室消毒清洁工作

7、手术室、ICU 保洁标准：

(1) 地面、墙面：光亮、无污渍

(2) 门把手、桌面、窗台、治疗袋（消毒擦拭）、墙体附属物：清洁、无污渍

(3) 电话机、洗手池：清洁、无污渍

(4) 垃圾桶（清理、换污物袋）：无堆积、无遗漏

(5) 手术间（擦拭消毒）地面、无影灯、手术床、台面、墙面：符合消毒隔离要求清洁，
手术完毕立即清理

(6) 辅助间（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁

(7) 更衣室、洗澡间、办公区（擦拭消毒）：符合消毒隔离要求清洁

8、玻璃清洁标准：

(1) 对医院内所有房间、公共区域内侧玻璃进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

(2) 对医院内所有房间、公共区域外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，无尘土、无水印、
无污迹。

(3) 对辖区内所有雨搭、车库出入口玻璃表面进行清洁，无尘土、无水印、无污迹。

9、车库环境卫生要求

(1) 车库内无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹

(2) 车库内雨天及时清扫疏通，无积水，主要交通要道要有防滑措施。

(3) 车库内雪天及时清理，无积雪、积冰，主要交通要道要有防滑融冰措施。

(4) 地库内垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次，量不超过桶体 2/3，桶内垃圾袋及时更换。

(5) 车库排水沟每周清理，不发生封堵、阻塞现象。

(6) 车库地面每周刷洗一次，保证地面指示标识清晰。

10、专项工作要求

专项清洁保洁工作：负责各楼层 PVC 地面清洁，石材日常清洗、高空管道及天花板、室内玻璃幕墙、雨搭、院区外围地面和围墙清洗，负责部分车库环形坡道的清洁；

(1) 凡在施工过程中产生噪音、粉尘、异味等对医患造成影响的工作，需安排在夜间进行；

(2) 石材整体清洗要求每年不低于两次，局部污染需立即处理，待周末或节假日时进行整

体清洗，如遇重大接待、参观等事宜可适时增加清洁频次；

(3) 专项工作前需做好相应的成品保护，施工后需对施工区域做好卫生清洁和设备、设施的恢复；

(4) 重点工程机房进行计划性清洁，详情见重点工程机房清洁计划；

(5) 依据甲方实际情况随时调整工作内容，乙方应无条件满足甲方要求，并及时有效的完成

清洁计划包含但不限于以下所列内容（请根据区域划分，详细安排计划，以 A1 专科门诊部分区域为例）：

区域：地下

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
上下车道弯 道地面								干净整洁
车场内设施 设备								干净整洁
人防楼梯								干净整洁
挡车器擦拭								干净整洁
消防楼梯								干净整洁
踢脚线								干净整洁
减速器								干净整洁
货梯间墙壁 及天花								干净整洁
卫生间及浴 室大清								干净整洁
减速带								干净整洁
安全门及闭 门器								干净整洁

区域：大厅

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
大厅玻璃墙幕								干净明亮

卫生间大清								干净整洁
货梯间墙壁及 天花								干净整洁
安全门及闭门 器								干净整洁
走廊顶部								干净整洁

区域：B1层、2—5层

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
会议室门外侧								干净整洁
安全门及闭门 器								干净整洁
走廊墙面								干净整洁
机房								干净整洁
卫生间大清								干净整洁
客梯厅墙壁及 天花								干净整洁
公区墙面								干净整洁
茶水间热水器 底部及托盘								干净整洁
诊室内、外区 玻璃								干净明亮
楼道风口								干净整洁

车位清洁计划：

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
								干净整洁
								干净整洁
								干净整洁
								干净整洁
								干净整洁

								干净整洁
--	--	--	--	--	--	--	--	------

专项保洁:

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
地面 PVC 清洁								干净整洁
石材日常清洁及维护								干净整洁
高空管道及天花板								干净整洁
室内玻璃幕墙								干净整洁
雨搭								干净整洁
外立墙面及 2 米以下 玻璃								干净整洁
车库直行地面与环形 坡道								干净整洁
电梯、扶梯清洁								干净整洁

A 区重点机房清洁计划:

序号	区域	项目	位置	面积m ²	清洁周期	备注
1	A 区	真空吸引机房	A1 地下一层			地面干净 整洁无杂 物, 地沟 内无污物
2	A 区	高压氧机房	A10 地下二层			
3	A 区	热交换站	A10 地下一层			
4	A 区	冷站	A9 地下一层			

(四) 地面清洁养护要求

- 1、对辖区内各种材质地面（石材、瓷砖、PVC 等、石材地面、PVC 地面）进行相应的清洁、维护、保养，地面打蜡每季度一次；石材地面翻新、结晶每年各一次。
- 2、对于地面护理和服务所使用的各类清洁剂、蜡、光亮剂等质量均应符合国家有关卫生及环保标准，不得使用任何有害人体健康的清洗用品及原料。上述物料要求具为庄臣品牌或具有同等质量。
- 3、石材翻新及研磨技术要求：
 - (1) 室内地面石材：
 - a) 石材表面亮度以未研磨石材亮度为准。
 - b) 表面平整无划痕。

-
- c) 石材相接部位无高低差，高低差为零。
 - d) 施工后的石材表面防滑效果达到国家相关要求。

(2) 室外石材清洗

- a) 石材表面油斑清除率 80%。
- b) 石材表面车轮印迹清除率 100%。
- c) 其它污染物清除干净。
- d) 石材表面锈斑清除干净。

4、研磨要求

- (1) 大理石地面研磨材料采用符合国家质量标准的金刚石磨片，石材研磨剂—KP92、结晶粉、云石胶，石材保护剂 K2—K3。
- (2) 工具采用符合国家强制标准的电动工具：大理石研磨机、切割机、调速机。
- (3) 大理石地面研磨采用第一遍 50—100 号金刚石磨片研磨，第二遍采用 200 号—600 号金刚石磨片研磨，第三遍采用 800—3000 号金刚石磨片研磨。
- (4) 对大理石地面平整度偏差限值的要求为
 - a) 表面平整度 1 mm
 - b) 缝格平直 2 mm
 - c) 接缝高低差 0.5 mm
 - d) 板块间隙宽度 1 mm
- (5) 进入施工现场后，用保护膜对需要打磨的石材周边物体进行遮挡保护，以防施工过程中对周边物体及装饰成品收到污染和损坏。
- (6) 大理石地面的拼缝要清除彻底，以保证石材的整体效果，不让污物从缝隙中渗入石材中。
- (7) 根据石材颜色，采用石材颜色相近的云石胶调色填补缝隙及裂纹，使其整体效果一体化。
- (8) 精磨处理工序，待云石胶凝固后，适用翻新机配以最粗号磨头进行打磨，历经十遍以上不同磨号翻新、抛光处理，以保证石材的光泽持久。
- (9) 石材防护工序：经抛光处理后对版面做一层防水保护层，以确保适用时污物不再渗入。
- (10) 工程施工工序应严格按照从粗到细，补缝牢固，颜色一致，剪口研磨，平整与大理石面水平。

5、结晶要求

- (1) 大理石地面结晶面采用符合国家质量检验标准合格产品的结晶粉 K2—K3。
- (2) 大理石地面结晶面应清澈，致密、坚硬形成保护层，起到为石材表面加光、加硬的作用，能达到防滑、防水、防油的功效
- (3) 结晶加硬工序：板面干燥后才可做水晶加硬处理，反复多遍才能达到石材水晶加硬的最佳效果，而且起到防滑工程。经过处理后的石材一般光度基本能达到 80 度以上。
- (4) 工程施工结晶工序，应使用专用石材养护剂，使其充分渗透到石材内部并形成保护层（阻水层），从而达到、防污、防腐要求，以提高石材抗风化能力
- (5) 石材结晶完成面表面洁净、平整、坚实，光亮光滑，透明色泽一致，结晶面层无裂纹，凹凸不平等现象。
- (6) 石材完成面结晶处理均匀，尤其是靠在建筑物和装饰物的地面边缘必须处理到位。
- (7) 石材表面结晶处理所使用的材料符合设计要求，材料必须有产品合格证及检验报告。

项目	翻新完成后标准值		
1、石材表面光泽度	石材种类	石材硬度	光泽度
	大理石	软质	≥80°
		硬质	≥95°
	花岗石	软质	≥75°
		硬质	≥80°
		致密质	≥80°
2、石材表面平整度	目视佳		
3、石材表面研磨刮线	无刮线		
4、研磨翻新后石材色泽变化	色泽亮丽、无烧伤变色		

6、PVC 打蜡要求

频次要求：为了保持塑胶地板的光洁，首次打蜡至少 1 底 3 面共铺 4 层蜡，保养期可根据情况打蜡 2-3 层面蜡。

- a) 首先用推尘或吸尘器吸尘，清除表面垃圾。
- b) 用起蜡水按 1 : 10 稀释后均匀涂在地面上，等 5—10 分钟，用擦地机加黑色强力起蜡垫去蜡，及时用吸水机将污水吸干。
- c) 用清水过洗、吸干，视情况可反复清洗，直到地面不留任何残余蜡液和清洁剂。

d) pvc 地板上 3-5 层高强面蜡二合一硬光蜡。

特殊污垢的处理

- a) 油污：局部油污，将强力除油剂原液直接倒在毛巾上擦拭；大面积油污，将除油剂按 1: 10 稀释后，用擦地机加红色洗地垫低速清洁。
- b) 黑胶印：用喷洁保养蜡配合高速抛光机加白色抛光垫抛光处理。对于时间比较长的黑胶印，可以将强力胶印去除剂直接倒在毛巾上擦拭处理。
- c) 胶或口香糖：用专业的强力除胶剂直接倒在毛巾上擦拭去除。万能清洁剂：强力除油剂喷洁保养蜡强力胶印去除剂强力除胶剂。

石材日常清洁养护及翻新研磨计划表

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
大堂地面石材								干净整洁，具体 详见技术要求
大堂墙面石材								
公区通道地面								
公区通道墙面								

PVC 地面日常清洁养护及翻新研磨计划表

项目	周一	周二	周三	周四	周五	周六	周日	标准
诊室内PVC地面								干净整洁，具体 详见技术要求
通道内PVC地面								
公区PVC地面								

(五) 其他要求

1、医疗垃圾运送要求

- (1) 医疗废物的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程。
- (2) 运送人员在运送医疗废物前，应检查包装袋或容器的标识，标签及封口是否符合要求，不得将不符合要求的医疗废物运送至暂时储存地点。
- (3) 运送医疗废物应当使用防渗漏、防遗撒、无锐利边角、易于装卸和清洁的专用运送工具。
- (4) 每日运送工作结束后，应当对运送工具进行清洁和消毒。
- (5) 隔离的传染病人产生的感染性废物应当使用双层包装物，并及时封存。

(6) 包装袋内的废物不应超过袋子的3/4，并做到包扎完好，每个包装袋或容器上应标明废物产生单位、产生日期、主要内容物、运送目的地及特别说明。

(7) 运送涉疫情医废，应符合医院院感管理要求。

(8) 运送医废人员应固定，不得随意更换，乙方应为其定期体检并留存体检报告。

2、保洁应急能力及医院感染控制的专业管理知识要求

(1) 当发生医疗垃圾泄漏事件时，能启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(2) 当清运医疗垃圾发生锐器意外刺伤时，能启动相关应急预案进行初步处理，同时报告院总务与规划建设处和院感染管理办公室并填写登记表。

(3) 当发生重大事件时能及时向院总务与规划建设处报告，并及时协调应对本部门工作，有序保障医疗环境。

(4) 对医院废弃物的处置按照院感规定的标准执行，执行消毒隔离规定，并有制度、有标准，有措施。

3、夜班具体要求

(1) 病区应安排足够的夜班人员，以确保达到医院质量要求，工作时间为18:00至次日6:30。

a) 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、血迹及垃圾。擦拭地面要用8·4消毒液按比例进行擦拭。

b) 纸篓、不锈钢垃圾桶：不能超越2/3，垃圾袋不能二次使用。

c) 定期清洁卫生地面、卫生死角，包括输液室座椅、床下。

d) 卫生间门诊、急诊、留观、儿科卫生间晚间，彻底清刷一次，并使用8·4消毒液，按照使用比例正确使用。

e) 夜班保洁员不能离开工作岗位，有应急工作，随叫随到。

(2) 病房晚间工作

a) 地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、垃圾。

b) 纸篓：倾倒纸篓垃圾、周边保持清洁、垃圾袋不能二次使用。

c) 盥洗区域：台面、镜面要保持清洁、不垃圾杂物。

d) 便器：清洁、无污渍、无异味。

(3) 垃圾工晚间工作

a) 清运病房、门急诊区域产生的生活、医疗垃圾。

4、其它：

- (1) 告示牌正确使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌，防止病人滑倒或绊倒。
- (2) 乙方要为甲方提供不间断保洁管理服务，对ICU、手术室提供24小时保洁服务；对病区安排中班及夜班保洁服务、对医院遇特殊事件安排应急保洁服务对特殊区域；特殊地面进行专项机械保洁（机械设备由保洁公司配备）。
- (3) 乙方对检验科、病理科、微生物中心实验室、临床检验室、教学实验室、门诊手术室、治疗室、处置换药室等所有检验室、实验室等医疗操作室只负责保洁工作，不负责器械、试管、玻片、导管、操作台面的清洗消毒工作。
- (4) 乙方负责建筑内部手可够及处的清洁工作，负责清洁擦拭手及手持工具可够及处玻璃的清洁，频次依具体情况酌情而定；负责清洁擦拭高处灯具、通风口、内墙、拆装窗帘和隔帘（1次/季度）。
- (5) 乙方负责生活垃圾、医疗废物的收集、运送至院内暂存处，提供消耗品和垃圾袋。
- (6) 乙方负责提供保洁员工和管理人员的服装和工作服的洗涤；提供保洁用的桌巾、尘推、拖布及洗涤消毒剂等服务用品。
- (7) 乙方负责出院病人床具床头桌清洁消毒，不负责铺床工作。床具消毒要做到一床一巾。
- (8) 乙方负责总值班室床品的更换及送洗
- (9) 乙方使用的所有消毒液产品、浓度，均按院感染办公室规定执行。
- (10) 医疗垃圾和生活垃圾的清运必须封闭式运输，并执行保洁管理办公室规定的时间、线路及操作规程。
- (11) 乙方员工要挂牌上岗，服从院保洁管理办公室工作安排，遵守医院各项规章制度。
- (12) 保洁范围还包括所有区域中央、集中空调的出风口和回风口。科室内的杂物搬运等。
- (13) 洗地、打蜡、石材养护等专项工作，需安排在节假日及夜间进行，做到零打扰式清洁模式。

四、卫生保洁服务考核标准

1、乙方应按医院规定严格考勤纪律，要求所有保洁人员按要求刷指纹卡记录考勤，保洁经理因故外出，需提前告知甲方管理人员，做好工作安排的考勤记录。每月月底最后一天保洁经理与甲方管理人员应对保洁人员全月考勤签字确认。

2、乙方须按合同内人员编制提供综合素质符合甲方要求的保洁服务人员。如因人员缺编造成保洁服务质量下降，保洁公司应承担全部责任；保洁公司招聘的保洁员，按要求提供

相关资料（身份证复印件、健康证、无犯罪记录证明）后，方可办理进入医院工作。

3、乙方应对保洁管理人员做好岗位职责、管理等方面的培训；应对保洁人员做好入职和岗前培训，确保新入职员工尽快熟悉工作流程、操作标准、礼节礼貌规范、岗位职责、劳动安全、消防安全等内容，培训合格方可上岗，若因个人原因（如未按操作流程或未按甲方要求操作）在工作中发生意外，由乙方承担全部责任。

4、保洁人员应遵守甲方《员工守则》内的规章制度，统一着装、统一管理，要操作规范，会使用礼貌用语。

5、乙方管理人员及所有保洁员工应签署《安全责任书》。

6、对于甲方检查出的问题，乙方应在甲方规定期限内进行整改，提交整改方案，并按要求提交书面材料报甲乙双方领导。

7、乙方应严格服从甲方管理，每日给员工召开班前班后会（通知环境组人员参加）并布置当日的工作内容做到及时沟通信息；每周与甲方共同对本周工作进行总结并提交问题整改措施。

8、乙方项目管理需进行每日巡视，并做好巡视记录，对发现的问题及时进行整改及复查工作，随时起到指导和监督的作用，做到日清日毕。按照岗位职责，完成本职工作，不拖沓、不推诿、配合甲方做好对客服务。

9、保洁项目经理需提前一周做好每周、每月、每季度、半年度、年度工作计划及专项工作（内容全面，可操作性强），并上交环境部，对出现的相关问题进行研讨和解决。

10、保洁人员应服从上级领导、团结同事、互相帮助、爱护公物、爱岗敬业，在规定时间内保质保量完成任务。保洁人员在工作时间不脱岗、不串岗、不大声喧哗，不做有损公司形象的事，不私自拿取或收受客户财物；对故意损坏、遗失工具或甲方设备设施者需按原价赔偿，所有违纪行为一经发现或被检举，视情节轻重给予相应处分直至辞退；

11、合理、妥善处理辞退员工事宜，避免发生劳动纠纷，甲方不承担任何责任。

12、乙方以季度付款为节点，对提出的问题、建议进行分析和总结，提出有效的解决措施，及时完善到服务方案及工作计划内，并上交甲方和监管方。

五、验收服务要求

考核表

一. 人员考核			
出勤人数		出勤率	
二. 服务质量考核			

序号	考核项目	分值	标准	得分	说明
1	日常清洁	30分	楼内公共区域地库： 地面光亮、无污渍、无杂物、无异味，垃圾无堆积、无遗漏、垃圾桶定制摆放、外表光亮，雨搭及玻璃（室内及地库出入口）光亮、无手印、无积尘，墙壁、顶棚、出风口、灯具、楼顶定期清洁、无杂物、无灰尘，标识及公共设施（挂号机、售卖机、花盆等）清洁、无积尘，分诊台及候诊椅摆放整齐，表面擦拭干净，定期做彻底清洁等。不符合要求，每人次扣0.5分		
			治疗室、药疗室、医生办公室、行政办公室、其他功能性房： 遵守院规、清洁后保证地面无污渍，无杂物、无卫生死角，家具、壁架等无尘土，对清洁项目进行消毒，清洁、无污渍、垃圾无堆积、医疗垃圾按院感染办规定处理。不符合要求，每人次扣0.5分		
			楼梯、电梯： 清洁、楼梯扶手光亮、无污渍、无垃圾堆放，电梯轿厢内清洁、顶面定期打蜡、无污渍、无卫生死角。不符合要求，每人次扣0.5分		
			诊室： 清洁、无污渍、医疗垃圾无遗漏、堆放、诊桌，椅（“一桌一巾”消毒擦拭）。不符合要求，每人次扣0.5分		
			手术室、ICU： 符合消毒隔离要求清洁，无死角、无污渍。不符合要求，每人次扣0.5分		
2	卫生间清洁	5分	卫生间无异味、无蚊蝇、无积水、清洁记录按要求填写、耗材供应充足、卫生洁具每日全面清洁消毒、无投诉。不符合要求，每人次扣0.5分		
		5分	专人负责清洁维护，保持墙面瓷砖、门窗无明显灰尘、无小广告，天花板、灯具目视无明显灰尘，地面无水渍、无尿液、无纸屑、无烟头，镜面明亮，面台、洗手池、水龙头无水渍、无痰渍，大、小便器无尿碱、内外洁净、喷水嘴洁净流畅，烘手器、皂液盒、隔板、顶板、手纸架无印迹、污渍、光亮洁净，纸篓内污物量不超过桶体三分之二。不符合要求，每人次扣		

			0.5分		
3	环境专项	10分	PVC打蜡、石材养护、地毯清洗等按照合同要求执行。不符合要求，每人次扣0.5分		
4	员工管理	10分	执行员工岗位纪律、按时打卡、准时到岗、见到医护人员主动避让、问好，出勤率良好。仪容仪表、行为举止、语言规范符合要求。不得做与工作无关的事：上岗不得吸烟、吃零食、嚼口香糖。吹口哨、听收录机、玩手机、接（打）私人电话，与人闲聊、大声喧哗或与人争吵、打瞌睡等。接受医院及上级管理部门监督、检查。遵纪守法、遵守操作规程、遵守劳动纪律、遵守医院规章制度，不得扰乱医院正常工作秩序，按工作规程操作对投诉及时整改。不符合要求，每人次扣0.5分		
5	制度执行	10分	制度上墙，按时召开班会、总结会、培训会、按规定进行交接班，定期培训、考核，按时提交各类报表、现场管理符合5S要求、记录填写完善。保洁工作车干净整洁，停放得当，“小心地滑”警示牌干净，摆放整齐，保洁设备，由专人负责使用，注意工作时，尽量不要妨碍医护人员行走，保洁棉织品集中洗涤消毒分类、分区使用，消毒剂、洗涤剂、机械保洁维护剂等必需的易耗物品，需使用符合国家质量及环保标准认证正规厂家生产的品牌类产品。不符合要求，每人次扣0.5分		
6	走动管理	5分	主管每周走遍辖区1次；经理每月走遍全楼1次，有走动管理痕迹。管理人员对一线保洁人员有针对性的指导、帮助及一对一开展专项培训。在岗的员工具备节约用水、节约用电、随手开关窗的意识和行为。不符合要求，每人次扣0.5分		
7	安全管理	5分	员工签订安全责任书、开展风险隐患识别及安全隐患排查，责任到人，定期进行培训、排查、整改。根据功能区域需要为员工配备基本的个人安全防护用品，如口罩、手套、帽子、围裙、胶鞋等。高空作业实施安全措施。按规定进行消毒，并做消毒记录。洁净工作按区域存放，		

			并贴有色标。雨雪等恶劣天气采取有效防滑措施。进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。医疗垃圾的清运必须指定专人，做好专业防护，佩戴专用手套、帽子、隔离衣，按照甲方规定的时间、路线及操作规程，发现医疗垃圾泄露及锐器扎伤时，及时上报，具备现场应急处理的能力。不符合要求，每人次扣 0.5 分		
8	质量管理	10 分	能够随时迎接上级及院方的各种检查、配合院方完成接待活动，无差错。针对甲方及监管方检查问题整改及时，及时反馈，改进措施有效。按照甲方要求，按时提交工作总结报告。不符合要求，每人次扣 0.5 分		
9	服务质量	10 分	应急响应、接单及时率、完成质量、反馈及时率、医患评价及投诉处理。不符合要求，每人次扣 0.5 分，视情节及影响力酌情扣分		
得分		100 分			
监管人意见				年	月 日
总务与规划建设处意见				年	月 日
说 明： 1. 临床满意度项由一站式服务部评价打分； 2. 考核结果 $90 \leq X < 100$ 分，属于基本符合要求，可正常支付合同款； 考核结果 $80 \leq X < 90$ 分，扣除考核期间应付合同款的 1% 作为违约金； 考核结果 $70 \leq X < 80$ 分，扣除考核期间应付合同款的 2% 作为违约金； 考核结果 $60 \leq X < 70$ 分，扣除考核期间应付合同款的 5% 作为违约金； 考核结果 $X < 60$ ，扣除考核期间应付合同款的 10% 作为违约金； 3. 如连续两次出现低于 60 分的情况，监管部门将向医院通报解除本合同； 4. 如当月出现工作进度严重拖期，发生重大质量、安全、经济（劳资）纠纷、群体性时间及违反国家法律、法规和合同约定的，经考核执行部门确定，则月度考核为 0。					

	<p>... (faint text) ...</p>	
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>
	<p>... (faint text) ...</p>	<p>... (faint text) ...</p>

六、服务内容费用明细表

单位：元

序号	采购标的	描述	数量	计量单位	年费用
1	人员工资费用（普通岗）	176 人	1	项	6,300,000.00
2	人员保险费用（普通岗）	176 人	1	项	1,890,240.00
3	人员福利费（普通岗）	176 人	1	项	21,000.00
4	人员工资费用（管理岗）	5 人	1	项	492,000.00
5	人员保险费用（管理岗）	5 人	1	项	119,520.00
6	人员福利费（管理岗）	5 人	1	项	11,232.00
7	法定及节假日加班替班工资 及补助	181 人	1	项	317,520.00
8	服装费	181 人	1	项	76,020.00
9	行政办公费	181 人	1	项	32,580.00
10	客用品	/	1	项	575,580.00
11	日常消耗	/	1	项	525,624.00
12	设备折旧	/	1	项	93,396.00
13	PVC 地板打蜡	/	1	项	657,792.00
14	石材翻新养护	/	1	项	147,336.00
15	有害生物防治	/	1	项	1.00
16	管理费用	/	1	项	450,396.00
17	税金	/	1	项	792,636.00
18	合计	/	1	项	12,502,873.00

附件六：

外包单位出勤核算方法

外包服务单位人员出勤情况是判断外包服务单位履约的重要依据，出勤情况的主要数据是每月的出勤人，为规范外包服务单位出勤人数的核算工作，现对核算方法做统一说明。

一、核算原则

各外包服务单位月初向天坛医院总务与规划建设处负责人上报本月排班表和上月考勤表。考勤借助钉钉软件中的打卡系统导出出勤报表（月度汇总表），根据月度汇总报表中的出勤天数和工作时长两个维度进行当月出勤人数的核算。

二、核算方法

1. 基本公式：

$$\text{出勤人数} = \text{固定员工数} + \text{流动人员数} + \text{项目经理}$$

$$\text{流动人员数} = \text{流动员工总出勤天数} / \text{当月应出勤天数}$$

$$\text{当月应出勤天数} = \text{月日历天数} - \text{星期日天数}$$

2. 流动与固定员工界定

根据国务院颁布的《全国年节及纪念日放假办法》及《劳动法》相关规定，月平均工作时长应为 21 天，168 小时。按照此标准界定固定员工及流动员工。

固定员工：每月出勤数大于等于 21 天且工作时长不短于 168 小时的出勤人员。

流动员工：每月出勤不足 21 天或时长少于 168 小时的出勤人员。

运行班人员按照排班表进行出勤统计。

3. 流动人员数计算方法

流动人员数的计算方法为当月界定为流动员工的总出勤天数相加之和，除以应出勤天数，应出勤天数的计算方法为当月的实际日历天数减去实际星期日的天数。

4. 固定员工数计算方法

当月界定为固定员工的人员，人数直接相加计算固定员工数。

5. 项目经理计算方法

项目经理在打卡记录中已计入固定员工数的，不再重复增加。

所有计算结果四舍五入，本核算方法与合同条款不符的执行原合同中的核算方法，特殊岗位不满足出勤天数和小时数确需按固定员工计数的，需外包服务商书面申请，总务与规划建设处批准。

附件七:

院感防控责任书

根据北京市医院管理中心及医院防控办相关要求,结合近期疫情防控形势,为进一步强化院感防控责任落实,做好防控期间各项运行保障工作,避免发生院内感染、聚集性发病等事件,督促天坛项目各服务单位切实落实主体责任,签订《院感防控责任书》。

各服务单位应做到:

一、切实落实本单位主体责任。服务单位对合同约定的服务工作及本单位员工管理承担主体责任。项目经理亦是第一责任人,要看好自己的门、管好自己的人,确保服务范围内各项防控措施全覆盖、无死角。

二、加强人员健康管理。建立人员管理档案,对员工的基本信息、外出情况及时、全面掌握。建立健康监测台账,每日监测人员体温,查验健康码、行程码,按照医院要求定期进行核酸检测,建立核酸和疫苗接种台账,根据每日疫情防控信息,及时排查、询问员工及其共同居住人员流行病学史,发现异常情况及时采取有效防控措施并上报总务与规划建设处。

三、加强对本单位员工的培训。凡医院要求的各项培训,均要做到知识培训 100%覆盖、100%考核,特别是要加强对正确佩戴口罩、“七步洗手法”等技能培训及院感防控知识培训,确保所有员工准确掌握院感防控知识和技能,做到每日有检查、每周有培训、每月有考核、每季有演练。对新入职员工,在严格执行上岗条件和上岗筛查表合格、核酸检测阴性的前提下,做到不培训不上岗,培训不合格不上岗,各项考核、培训要留痕。

四、保持人员及岗位相对固定。严格限定工作活动范围,要求员工不串岗、不串科、不串病房,重点岗位员工不得与其他区域岗位人员交叉混用。按照岗位暴露风险级别做好员工防护工作,并按照医院要求做好定期核酸检测,对员工脱离工作状态后要实行“两点一线”闭环管理。

五、加强院内外集中住宿管理。改善住宿地环境,严格落实关于住宿条件的相关要求,指定专人负责住宿管理,做好通风和消毒等工作,做好记录存档备查。加强人员分类管控,避免高低风险暴露人员交叉混住。

六、坚持减少人员流动、减少旅途风险、减少人员聚集、加强人员防护。坚持非必要不出京、不出境,严格请销假制度(出返京上报),返京返岗人员要按照医院防控要求进行各项筛查,在医院备案同意后方可上岗。必须严控物资采购来源,严控院外业务往来人员,克服麻痹思想。切实提升疫情防控意识,引导员工八小时以外行为自觉,减少不必要的外出活动和人员聚集,不组织参加聚餐饮酒和聚集聚会活动。

七、新冠疫苗接种是当前疫情防控工作的一项重要举措，本单位应确保符合条件的员工应种尽种。

八、做好舆情监控。敏感事件、敏感文件不得用微信传递，不能在群里、朋友圈随意传播本院疫情防控动态，做到不信谣、不传谣。

九、坚决杜绝消防、防汛、饮食卫生等安全生产和个人健康意外，在做好疫情防控工作同时，要有计划安排年度各项工作，确保医院运行平稳、安全。

责任单位：新天德物业服务有限公司

责任人：

签订日期：



附件八

项目负责人授权书及劳动关系证明

致首都医科大学附属北京天坛医院：

我公司 丁建 同志于 2008 年 5 月入职我公司，与我公司签订劳务协议书，现委派 同志为首都医科大学附属北京天坛医院项目负责人，负责项目运行、管理工作。

本授权书自签发之日起生效。

授权单位：新天德物业服务有限公司

法定代表人签字：



日期： 年 月

附件十

服务指标承诺函

首都医科大学附属北京天坛医院：

新天德物业服务有限公司在贵方的北京天坛医院卫生保洁服务项目第二包中将完全响应磋商文件的服务标准，并按照磋商响应文件的服务方案严格执行。

项目	指标名称	承诺指标
综合管理服务分项指标	客户满意率	≥90%
	客户有效投诉率	≤5%
	客户投诉处理率、回访率	100%
	员工培训率	100%
	员工年度业务考核达标率	100%
	管理档案完善率	100%
	医院感染要求达标率	100%
	员工服务规范考核达标率	100%
	24小时服务管理值班到位率	100%
保洁服务分项指标	清洁保洁率	≥90%
	环境消毒达标率	100%
	垃圾分类达标率	100%

特此承诺

承诺方名称：新天德物业服务有限公司

日期：2022年2月10日



48