

合同编号：XWYY-HSWH-2024/01

# 首都医科大学宣武医院

宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼保洁

服务合同及附件

2024年 月

## 宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼

### 保洁服务合同

一、 项目基本概况 .....	2
二、 服务范围及内容 .....	2
三、 服务方式 .....	2
四、 人员编配 .....	3
五、 日常保洁工作时间 .....	5
六、 保洁工作内容及标准 .....	5
七、 保洁人员用工基本要求 .....	6
八、 甲、乙双方的权利和义务 .....	6
1、甲方的权利和义务 .....	6
2、乙方的权利义务 .....	6
九、 合同履行期限 .....	8
十、 保洁服务费用及付款方式 .....	8
十一、 考评、违约责任及合同变更 .....	8
十二、 争议解决方式 .....	9
十三、 附则 .....	9
附件 1：安全生产管理协议 .....	11
附件 2：承诺书 .....	14
附件 3：宿舍安全规范 .....	15
附件 4：北京宏升万和物业管理有限公司有关资料 .....	16
附件 5：项目经理资质 .....	31
附件 6：中标通知书 .....	34
附件 7：保洁服务标准评价表 .....	35
附件 8：保洁服务满意度调查表 .....	47

**首都医科大学宣武医院**  
**宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼**  
**保洁服务合同**

**委 托 方（甲方）：首都医科大学宣武医院**

**受委托方（乙方）：北京宏升万和物业管理有限公司**

根据有关法律、法规，经甲、乙 双方友好协商，甲方委托乙方负责首都医科大学宣武医院北院区门诊楼、急诊科、综合三号楼、综合四楼、普通外科四病区、连廊和外科住院楼（含中心手术室）、介入中心的日常保洁服务工作。

### **一、项目基本情况**

1、坐落位置：北京市西城区长椿街 45 号。

2、总服务面积：44340.00 平方米。

3、建筑面积：新门诊楼 14353 平方米、旧门诊楼建筑面积 5039 平方米，综合三号楼 4718 平方米、综合四楼 730 平方米、普通外科四病区 500 平方米、老外科住院楼家连廊建筑面积 19000 平方米。

4、建筑层数：门诊楼 B1 层，地上 F2-11 层、外科楼 B1 层，地上 F1-6 层、综合 S 三号楼 F1-4 层、综合四楼 F1-2 层、普通外科四病区 F1 层、脑磁图室（共二层）。

### **二、服务范围及内容**

1、服务区域：门诊楼（不含 1 层）、急诊、脑磁图室、外科楼、连廊、综合三号楼、综合四楼、普通外科四病区、中心手术室、介入中心的环境卫生管理；

2、建立应急管理机制：包括保洁应急预案，制订突发事件的应对措施；

3、完成甲方交办的临时性工作任务。

### **三、服务方式**

乙方以包工包料的形式为甲方提供室内外日常保洁服务。乙方负责支付所有服务人员的基本工资、加班工资、福利、保险、工作服、税金、管理费以及保洁

所需的物品（包括：保洁设备、清洁工具、清洁剂、洗涤剂、消毒剂、地面清洁及各种型号生活垃圾袋等易耗品。甲方负责提供医疗废物袋（黄色垃圾袋）、利器盒、洗手液、卫生纸、擦手纸等。

#### 四、人员编配

乙方为履行本合同约定的服务内容、标准，配备的符合本合同约定标准的保洁服务人员(以下简称“保洁员”)共计 125 人，其中：经理 1 人、主管 1 人、手术室领班 1 人、门诊领班 1 人、保洁员 121 人。

#### 各保洁岗位人员安排：

部门	工作时间	楼层	病房	保洁服务人数
项目部	管理人员	经理 1 人、主管 1 人、手术室领班 1 人、 门诊领班 1 人		4
急诊楼	24 小时	1 层	急诊抢救室、急诊流水	8
	6:30-11:30 14:00-17:00 18:00-22:00	2 层	急诊病房、急诊 ICU	2
	24 小时	B1	急诊流水	3
	6:30-11:30 13:00-16:00  6:30-11:30 14:00-17:00	1 层	泌尿科，产房、妇产科一病区	4
2 层		耳鼻喉科、神外八，妇产科二、三病区	4	
3 层		骨科，心脏科、心脏 ICU	6	
4 层		神外 ICU、神外七、甲乳中心，	6	
		血管外科、血管 ICU		
5 层		普外一、二病区	2	
6 层	普外三病区、普外 ICU	2		

		中班（加班）	病房加班	2
连廊楼	6:30-11:30 13:00-16:00	1层	一层连廊, 卫生间	1
普通外科 四病区	6:30-11:30 13:00-17:00	1层	普通外科四病区公共区 域、病房、卫生间	1
介入手术 室	7:30-16:00 导管室 17:00 至 手术结束	5层	介入放射科, 心内介入(导 管室)	6
综合3号 楼	6:30-11:30 13:00-17:00	4层	综合3号楼(不含食堂) 工会、公共区域、卫生间	1
综合4号 楼	6:30-11:30 13:00-17:00	2层	综合4号楼办公区、公共 区域、卫生间	1
中心手术 室	24小时		中心手术室	34
门诊楼	班次1: 6:30-11:30 13:00-16:00	2层	放射科一区	1
			中药房	
			外科手术室	1
			外科	1
			骨科	
			胃镜室及急诊CT室	1
		3层	神经内科	2
			神经外科	2
			妇产科	
			供应室	2
			连廊+六层一日病房	1
		4层	心脏科	1
			口腔科	
血管超声	1			

班次 2: 6: 30-11: 30 14: 00-17: 00		超声诊断室		
	5 层	疼痛科	1	
		内科		
	6 层	中医科、耳鼻喉科	1	
		神经内科会诊中心		
	7 层	功能神内病房	3	
	8 层	功能 ICU+公区	1	
	9 层	心血管实验室	1	
	10 层	药物研究院		
	11 层	信息中心		
	楼内室外+B1 层	睡眠中心+B1 地下室 (不包含内科楼地下室)	2	
	根据实际情况来 制定上班时间	技工		2
		布巾房		1
		2 层-6 层	中班	3
替休			10	
合计人数			125	

## 五、日常保洁工作时间

保洁工作时间：日常工作时间上午 6：30—11：30、下午 13:00-16:00，14:00-17:00；急诊科 24 小时提供保洁服务，急诊留观病房需设中班保洁到 22:00，住院楼区域需设中班保洁到 20:30。手术室保洁员由护士长统一安排排班倒休（符合劳动法每天 8 小时工时规定）

## 六、保洁工作内容及标准

### 1、服务内容

门诊楼、外科住院楼（含中心手术室）、综合三号楼、综合四楼、普通外科四病区、急诊科抢救室、诊室、留观病房、住院病房、治疗室、护士站、手术室、

浴室、开水间、楼内公共区域、楼梯间、大堂、楼道、消防楼梯、走廊、屋顶天台、卫生间、脑磁图室（共二层）等日常清洁服务工作。

2、服务标准：见附件7

## 七、保洁人员用工基本要求

1、工作人员需符合国家规定保洁员必须经过卫生知识、安全规范、三级安全教育等岗前培训合格；

2、工作人员需身体健康无精神疾患上岗前具备健康证，每年体检不少于1次，所发生的费用由乙方承担。

3、项目管理人员需具有保洁服务管理经验，且不得同时兼职其他项目。

## 八、甲、乙双方的权利和义务

### 1、甲方的权利和义务

1.1 为乙方提供库房、办公室各一间及一部内线电话。

1.2 协调乙方工作人员在甲方食堂用餐的相关手续，视情况提供中午休息的场所和夜班人员宿舍。

1.3 在无违反质量要求的情况干活，按照约定期限支付乙方的保洁服务费用。

1.4 甲方对乙方的工作随时检查（节假日抽查），按照保洁服务标准对乙方的保洁服务工作进行评分、汇总，处罚款项从当月保洁服务费用中扣除。

1.5 甲方有权对乙方服务的工作质量、服务态度进行监督检查，发现有不合质量要求的，可要求乙方进行改正或返工，由此增加的成本由乙方负担。

1.6 甲方有权协调解决服务态度差、仪表差的管理人员及员工。

1.7 甲方有权利要求乙方按照医院感染管理处制定的医院环境清洁、消毒与监测，以及医疗废物处理等规程要求进行院内保洁操作，并且甲方有权利进行监督检查，由此增加的成本由乙方负担。

### 2、乙方的权利义务

2.1 乙方必须教育保洁员遵纪守法、遵守甲方各项规章制度，爱护甲方财产，礼貌热情的为甲方服务，严禁与医务人员、病人、家属发生冲突。出现任何用工

纠纷及违反法律法规行为由乙方负全责，与甲方无关。

2.2 保洁人员应身体健康，工作期间统一着装，佩戴胸卡，仪表整洁。

2.3 乙方根据甲方的工作特点安排具体工作，每日工作 8 小时，员工实行岗位责任制。爱护建筑物及室内外各种设施，注意节水、节电，协助甲方维护院内秩序，及时关窗、锁门，检查水、电安全隐患，有问题及时向甲方报告。

2.4 乙方负责提供保洁所需的材料和工具。

2.5 乙方负责员工安全、防火知识的教育和培训，培训记录、资料存档，并做好安全防范工作，乙方员工所发生的一切人身伤亡，均由乙方负责。

2.6 每月按照甲方要求组织一次质量检查反馈，并向甲方医护人员及患者发放调查问卷，对存在问题及时整改，持续改进工作质量。

2.7 乙方在甲方的工作人员，在业务上受甲乙双方的双重领导，接受甲方的监督、指导。如遇医院重大活动、公共突发事件等，乙方全力配合甲方工作。

2.8 项目负责人每月 1 次到甲方有关科室进行满意度调查，征询工作意见。

2.9 不得擅自占用和改变甲方公用设施的使用功能，如需改变或完善配套设施项目，须书面报告甲方，经甲方同意后方可实施。

2.10 针对不同的建筑材料合理使用清洁剂和消毒剂，避免地面、墙角等建筑物的化学损伤。

2.11 工作中如损坏院方设施或设备，需根据实际情况予以相应赔偿和修复。

2.12 乙方服从甲方的管理，遵守甲方的各项规章制度，遵纪守法，遵守职业道德，乙方工作人员上班时间不得干与工作无关的事，发现后给予当事人 50 元的经济处罚。

2.13 文明礼貌优质服务，乙方工作人员上班时间必须做到三轻标准，严禁大声喧哗，使用文明用语，若发现乙方工作人员与他人发生口角、打骂事件，视情节轻重给予当事人警告、经济处罚、开除等处分。

2.14 负责对卫生清洁人员进行政审，搞好岗位培训及安全教育，提高人员政治、业务素质和卫生观念，保持工人的相对稳定。教育卫生清洁人员文明礼貌，遵守地方和甲方内规定，不发生违纪行为。服务人员名单交院方备案。

2.15 乙方已为每位来院服务员工购买商业意外保险，在保洁工作时间内乙方员工出现人身意外，由乙方全权负责，工作时间以外出现人身意外，由员工本人承担。

2.16 乙方在保洁相关区域购买平安公众责任险，在相关区域中由于乙方责任发生意外伤害，由乙方及承保保险公司全权负责。

## 九、合同履行期限

合同期限为一年，自 2024 年 3 月 1 日起至 2025 年 2 月 28 日止。

## 十、保洁服务费用及付款方式

**服务费用：**本合同保洁服务人员每月人均单价为小写：¥：5158.20 元（大写：伍仟壹佰伍拾捌元贰角），年度保洁服务费用总计人民币小写：¥7489,743.08 元（大写：柒佰肆拾捌万玖仟柒佰肆拾叁元捌分）。其中前十一个月每月服务费用为人民币小写：¥624,145.25 元（大写：陆拾贰万肆仟壹佰肆拾伍元贰角伍分）；最后一月服务费用为人民币小写：¥624,145.33 元（大写：陆拾贰万肆仟壹佰肆拾伍元叁角叁分）。

### 乙方账户信息：

单位名称：北京宏升万和物业管理有限公司

纳税人识别号：91110302676645706F

法定代表人：高双林

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京博兴七路支行

银行账号：11050110070800000097

**付款方式：**物业保洁服务费用按月支付，每月 10 日前由乙方向甲方提交上月保洁服务费申请，甲方进行审核，支付时间及金额以审核完成时间为准。

每笔款项支付时，乙方同时向甲方提供相应金额的正式发票。

## 十一、考评、违约责任及合同变更

1、为确保工作质量，严格执行工作标准。甲方对乙方按月进行考核，并填写《保洁服务标准评价表》及《保洁服务满意度调查表》，检查评分达到 90 分或以上为优秀，70 分为及格，低于 70 分为不及格。乙方对检查中发现的问题进行分析，提出整改措施，并实施彻底解决。凡同一问题提出两次以上质量整改意见的，甲方可根据问题的严重程度及对自身影响大小给予乙方月服务费的 0.5

—2%的经济处罚，对每次检查评分低于 70 分的，按月服务费的 3%给予处罚。因乙方原因造成甲方经济损失的，乙方应承担赔偿责任。

2、如乙方连续两个月未达到保洁服务标准或严重损害甲方利益，甲方可随时解除合同；甲乙双方在合同期内协商解除合同，须提前一个月以书面形式通知对方。

3、合同中所包含的内容如有变化（如承包区域增减、服务范围变更）或在乙方实际工作中应院方的需求，原有人员编制需要调整，甲乙双方协商后再签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

4、若甲乙双方协商后决定不再继续合作，截止到解除合同的前一天，甲乙双方应履行如下责任：甲方应付清合同期内所有服务项目的费用；乙方应正常履行合同服务内容，做好交接工作。

5、甲乙双方在合同期内如遇国家法律、法规发生变化；因发生公共灾难，双方无法进行正常合同规定条款时，甲乙双方应本着实事求是的态度协商解决。

## 十二、 争议解决方式

本合同在履行中如发生争议，双方应协商解决。协商或调解不成的，任何一方可依法向甲方所在地人民法院起诉。

## 十三、附则

1、未经对方同意，不得将本合同内容透露给第三方。

2、双方可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力；在本合同履行过程中，如甲方认为合同条款需要变更，应与乙方协商，并就变更事宜与乙方签订协议。

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

4、“附件”为物业服务合同的一部分，与合同具有同等法律效力。

5、本合同一式柒份，甲方执肆份，乙方执叁份，双方签字盖章后生效，具有同等法律效力。

6、附件：

6.1 安全生产管理协议

- 6.2 承诺书
- 6.3 宿舍安全规范
- 6.4 北京宏升万和物业管理有限公司有关资料
- 6.5 项目经理资质
- 6.6 中标通知书
- 6.7 保洁服务标准评价表
- 6.8 保洁服务满意度调查表

需方：甲方（公章）

单位名称：首都医科大学宣武医院

法定代表人：

委托代理人：                    电话：

开户银行：

银行账号：

                                    签约日期：2024年    月    日

供方：乙方（公章）

单位名称：北京宏升万和物业管理有限公司

法定代表人：

开户银行：中国建设银行股份有限公司北京博兴七路支行

银行账号：11050110070800000097

                                    签约日期：2024年    月    日

以下无正文

## 附件 1：安全生产管理协议

### 首都医科大学宣武医院北院区门急诊、连廊 及外科楼安全生产管理协议

甲 方： 首都医科大学宣武医院  
地 址： 北京市西城区长椿街 45 号  
法定代表人： 赵国光

乙 方： 北京宏升万和物业管理有限公司  
地 址： 北京市北京经济技术开发区地盛中路3号汇通大厦A座208  
法定代表人： 高双林

鉴于：

甲、乙双方已于 2024 年 月 日签订了《宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼保洁服务合同》（以下简称“《服务合同》”），服务期限以《服务合同》约定为准。

为确保宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼保洁服务区域正常有序，预防安全事故、消防事故及治安案件、刑事案件的发生，依据《中华人民共和国安全生产法》、《中华人民共和国消防法》、《北京市消防条例》等相关法律法规的规定，经甲、乙双方商定一致，就安全管理工作事宜签订本协议如下：

第一条：乙方及乙方人员进入宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼区域提供保洁服务、垃圾清运等工作，必须遵守本协议。本协议所称乙方人员包括乙方管理人员和清洁工作人员等。

第二条：乙方接受甲方安全监督的内容包括但不限于作业安全、人身安全、设备安全、环境保护、治安、消防等方面。

第三条：甲方的权利和义务

一、甲方有权对乙方的工作区域、工作内容进行安全监督和检查，发现存在

重大安全隐患的，甲方有权下发隐患整改通知书，责令乙方进行整改。对存在重大安全隐患或乙方整改不力的，甲方有权暂停乙方的工作。

二、乙方违规操作或不服从甲方监督的，甲方有权下发整改通知。对乙方未按照甲方要求整改或拒不改正的，甲方有权停止乙方的工作并解除《服务合同》。

#### 第四条：乙方的权利和义务

一、乙方应符合相关法律、法规等规定的要求，具备从事该项保洁业务相应的资质条件和履行能力。

二、乙方应当遵守甲方的安全规章制度，接受甲方的安全监督，并有义务教育和督促乙方人员严格执行安全生产规章制度和安全操作规程，如实告知作业场所和工作岗位存在的危险因素、防范措施以及事故应急措施，留有教育记录。

三、乙方应根据工作特点，合理安排身体素质、技术水平、安全意识都符合要求的人员上岗，严禁使用未成年工，严禁使用有职业禁忌、患有妨碍工作病症的人员。严禁使用患有传染病、精神病的人员。严禁使用身份不明的人员。严禁使用日结工，保障节假日人员充足。

四、乙方对作业地点的安全工作直接负责，指定一名现场负责人负责日常安全管理工作并接受甲方监督指导。

五、乙方有义务对乙方人员进行安全生产、消防、治安、交通、环境保护劳动保护及业务技能知识的教育和培训，培训记录留存。

六、乙方应依法参加工伤保险，为乙方人员提供符合国家标准或者行业标准的劳动防护用品，并监督、教育从业人员按照使用规则佩戴、使用。

七、乙方作业前应对工作区域进行安全检查，如发现存在安全隐患或者其他不安全因素，乙方应立即向甲方报告并要求甲方整改，不得冒险作业。如甲方人员违章指挥，强令冒险作业的，乙方有权拒绝执行。

八、乙方应爱护甲方的设备、物资和各种设施，未经甲方许可不得使用，否则由此造成的损失由乙方负责赔偿；乙方自备的各类物资由乙方自行妥善保管，由于乙方保管不善而造成的丢失、损坏，由乙方自负。

九、乙方在接到甲方发出的隐患整改通知书后，必须按整改要求、整改期限落实整改；如解决不力而被甲方责令停工，由此造成的损失由乙方全部承担。

第五条：如乙方违反本协议规定的义务，依法应当承担相应的法律责任。

第六条：保洁区域的安全责任由乙方承担，如发生意外或事故造成人身、财

产损失的，乙方应自行承担赔偿责任。如该意外或事故导致甲方承担任何赔偿责任的，乙方应全额赔偿甲方因此造成的损失。乙方应约束乙方人员的行为，使之符合有关法律、法规及宣武医院的规章制度。如因上述人员侵害甲方或第三方的 人身或财产权益，乙方应赔偿由此给甲方或第三方造成的全部损失。

第七条：本协议一式陆份，甲方执肆份，乙方执两份，经双方签字盖章后与《服务合同》同时生效。

需方：甲方（公章）

单位名称：首都医科大学宣武医院

法人代表人：

供方：乙方（公章）

单位名称：北京宏升万和物业管理有限公司

法人代表人：

委托代理人：                    电话：

签约日期：2024年    月    日

## 附件 2：承诺书

### 承诺书

首都医科大学宣武医院：

北京宏升万和物业管理有限公司 单位郑重承诺，决拥护市卫健委与十部门联合印发文件“京卫监督(20180)46号”关于 印发《北京市集中整治“号贩子”和“网络医托”专项行动工作 方案》的通知精神。认真落实，加大内部宣传教育力度，加强自 身监督检查，积极配合院内各级管理部门，从源头抵制，共同打 击号贩子等不法行为，自觉维护院内正常医疗秩序。

**郑重承诺:**我司坚决依法经营，要求并保证公司员工不以任 何形式、理由参与号贩子加号、倒号、加价检查、加价住院等违 法行为;不与“号贩子”“医托”等违法人员勾结，如出现上述行 为，我司将承担全部法律责任，开除涉事人员，无 理由自动退出 与医院合作项目。

公司法人(代表人)：

公司名称 (盖章)

医院保卫处(盖章)

2024 年

### 附件 3：宿舍安全规范

#### 宿舍安全规范

为了保障我院职工的人身及财产安全，切实做好宿舍安全工作，营造一个平安、文明、和谐的工作和生活环境，在此后勤服务中心向职工提出以下要求：

- 1、禁止使用违规电器，违犯者一次处罚五十元至五百元。
- 2、禁止在宿舍吸烟、使用明火，违犯者一次处罚一百元至一千元。
- 3、宿舍无人时关闭所有电器的电源，违犯者一次处罚一百元。
- 4、禁止在宿舍内使用和存放易燃易爆、腐蚀、有毒、具有放射性的物品，违犯者一次处罚五百元。
- 5、电源插板远离纸箱等易燃物品，避免与水、金属物接触；杜绝私拉乱接电线，违犯者一次处罚五百元。
- 6、主动配合医院的安全检查，经常进行自查，积极举报各种违规行为和安全隐患，留意宿舍区域内的消防器材放置地点、掌握其使用方法，熟悉宿舍周边的安全疏散通道。
- 7、宿舍内严禁使用可燃物作为分隔或遮挡，宿舍外及时清理可燃物、不堆放、不堵塞消防通道，违犯者一次处罚二百元。
- 8、严禁挪用、乱用、破坏、遮挡消防设施、设备、器材，违犯者一次处罚五百元。
- 9、宿舍内成员应遵守以上规范，消控室将定期检查，年度优秀宿舍将给予相应奖励。

乙方（公章）

单位名称：北京宏升万和物业管理有限公司

法人代表人：

委托代理人：            电话：

宣武医院后勤服务中心

2024 年 月 日

## 附件 4：北京宏升万和物业管理有限公司有关资料

### 1、营业执照副本

		
统一社会信用代码 91110302676645706F	<h1>营业执照</h1> (副本) <sub>(1-1)</sub>	 <small>扫描市场主体身份码可便捷查询企业信息、企业、行业、监管信息。体验更多应用服务。</small>
名称 北京宏升万和物业管理有限公司	注册资本 1000万元	
类型 有限责任公司(自然人投资或控股)	成立日期 2008年05月27日	
法定代表人 高双林	住 所 北京市北京经济技术开发区荣华中路7号院3号楼15层1511	
经营范围 一般项目：物业管理；停车场服务；专业保洁、清洗、消毒服务；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）；酒店管理；办公服务；建筑物清洁服务；园林绿化工程施工；花卉绿植租借与代管理；机械设备销售；医院管理；会议及展览服务；技术服务、技术开发、技术咨询、技术交流、技术转让、技术推广；人力资源服务（不含职业中介活动、劳务派遣服务）；日用品销售；餐饮管理。（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）（不得从事国家和本市产业政策禁止和限制类项目的经营活动。）	登记机关 	
	2022 年 11 月 08 日	

国家企业信用信息公示系统网址：<http://www.gsxt.gov.cn> 市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。 国家市场监督管理总局监制

## 2、资质证书



## 3、法定代表人身份证复印件



4、体系认证文件





证书编号: 18522S10614R0M

# 职业健康安全管理体系认证证书

[ 副本 ]

兹证明:

## 北京宏升万和物业管理有限公司

统一社会信用代码: 91110302676645706F

职业健康安全管理体系符合:

### GB/T45001-2020 / ISO45001:2018 标准

证书覆盖范围:

### 写字楼、厂区车间的物业服务及医院物业保洁服务 (不含高空作业) 及相关管理活动

注册地址: 北京市北京经济技术开发区荣华中路7号院3号楼15层1511

审核地址: 北京市大兴区经济技术开发区地盛中路3号汇通大厦A座208室;

项目1:北京市经济技术开发区(亦庄)东环中路5号;项目2:北京市西城区长椿街45号;

项目3:北京市大兴区瑞和路18号

颁证日期: 2022年08月31日

有效期至: 2025年08月30日

换证日期: 2023年09月04日

证书签发人



中国认可  
国际互认  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS C185-M



证书有效性以右侧二维码扫描内容为准

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))查询

中标联合(北京)认证有限公司网址: [www.ccnsi.cn](http://www.ccnsi.cn)

### 中标联合(北京)认证有限公司

中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号(100025)

NO:IZ 0006263

证书编号: 18522Q11176R0M



# 质量管理体系认证证书

[ 副本 ]

兹证明:

## 北京宏升万和物业管理有限公司

统一社会信用代码: 91110302676645706F

质量管理体系符合:

### GB/T19001-2016 / ISO9001:2015 标准

证书覆盖范围:

### 写字楼、厂区车间的物业服务及医院物业保洁服务 (不含高空作业)

注册地址: 北京市北京经济技术开发区荣华中路7号院3号楼15层1511

审核地址: 北京市大兴区经济技术开发区地盛中路3号汇通大厦A座208室;

项目1:北京市经济技术开发区(亦庄)东环中路5号;项目2:北京市西城区长椿街45号;

项目3:北京市大兴区瑞和路18号

颁证日期: 2022年08月31日

有效期至: 2025年08月30日

换证日期: 2023年09月04日

证书签发人



中国认可  
国际互认  
管理体系  
MANAGEMENT SYSTEM  
CNAS C185-M



证书有效性以右侧二维码扫描内容为准

本证书信息可在国家认证认可监督管理委员会官方网站([www.cnca.gov.cn](http://www.cnca.gov.cn))查询

中标联合(北京)认证有限公司网址: [www.ccnsci.cn](http://www.ccnsci.cn)

### 中标联合(北京)认证有限公司

中国·北京·朝阳区八里庄西里100号15层东区1708号(100025)

NO:IZ 0009736

5、北京市市级行政事业单位 2020-2022 年度物业定点服务政府采购项目框架协议

## 北京市市级行政事业单位2020-2022年度 物业定点服务政府采购项目框架协议

甲方：北京市政府采购中心

住所：北京市丰台区玉林西里45号腾飞大厦 邮政编码：100069

法定代表人：高晓东

乙方：北京东升物业管理有限公司

住所：北京市经济技术开发区荣华中路7号润华中心1511 邮政编码：100176

法定代表人：高双林

甲方就北京市市级行政事业单位2020-2022年度物业定点服务政府采购项目（采购编号：BGPC-B20001）（以下简称“本项目”）进行续签及备案，确定乙方为物业定点服务供应商。

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国合同法》等相关法律、北京市财政局《北京市市级协议供货和定点服务政府采购管理暂行办法》（京财采购〔2010〕362号）、《北京市市级协议供货和定点服务供应商监督考核暂行办法》（京财采购〔2010〕366号）等规章规定，甲乙双方经平等协商一致签署本框架协议（以下简称“本协议”）如下：

### 一、协议性质

本协议是甲乙双方就北京市市级行政事业单位（以下简称“采

购人”）在协议有效期内与乙方签订的物业服务事宜的框架性文件，采购人与乙方应根据本协议签署具体的物业服务合同，并保证合同的严格执行。

## 二、协议有效期

自本协议签订之日起至2022年12月31日止。

## 三、服务内容

为北京市市级行政事业单位提供的办公场所水电供应服务、设备运行、门窗保养维护、保洁、绿化养护的管理及服务。

## 四、甲方的权利和义务

1. 为完成网上的政府采购交易服务，甲方为乙方提供北京市政府采购物业服务定点综合查询系统（以下简称“综合查询系统”），用以实现网上公告、展示、查询、统计、分析等功能，并负责该系统的管理。

2. 甲方有权在协议期间对乙方的协议价格、服务承诺等合同条款的履约情况进行监督检查。

3. 如采购人对乙方提供的物业服务问题向甲方投诉，甲方有权进行核查。如情况属实，可要求乙方限期履行相应义务，消除影响、弥补损失，并承担本协议规定的违约责任。

4. 甲方有权按照《北京市市级协议供货和定点服务供应商监督考核暂行办法》（京财采购〔2010〕366号）、备案文件、框架协议、备案材料等，对乙方承诺和实际提供的物业服务以及综合查询系统维护等与本项目相关的事项进行考核并实施动态管理。如发现

乙方违反有关规定或承诺，甲方有权追究乙方的违约责任，并有权通过相关媒体予以公告或其他形式的披露，暂停直至取消乙方的定点服务资格。

5. 甲方有权将乙方在协议期间的服务业绩、服务水平、采购人评价和监督情况等纳入管理考核范围，协同行业主管部门，开展对乙方服务的现场检查，包括其人力资源情况、服务质量、物业费收支情况、突发事件处理能力和规章制度的执行等方面。甲方依据管理考核和现场检查，定期公示考核结果。

6. 甲方将与共享本项目的区共同建立违规服务商不良记录监管联动机制，如发现违约行为的，将记录在案并做相应处理。

7. 遇有国家政策调整时，甲方有权对框架协议进行相应变动。

## 五、乙方的权利和义务

1. 乙方签署框架协议后，获得为采购人提供物业、保洁服务的资格，应根据采购人的要求，向采购人提供合同文件承诺服务范围内的相关服务；乙方有权拒绝采购人提出的超出合同文件约定的服务要求。

2. 乙方有义务根据采购人的授权和有关法律、法规及本协议的约定，在规定区域内提供物业管理或专业服务。

3. 乙方应设立针对本项目服务的专属服务团队并提供总负责人相关信息，并设立本项目专线服务电话。

4. 采购人向乙方支付物业费用后，乙方应依法向采购人及时出具发票和政府采购结算单，对采购人虚开发票的要求有权拒绝。

5. 乙方应遵守国家法律、法规和相关规定，诚实、守信、合法经营，自觉维护采购人的利益，全面履行备案文件及合同承诺，杜

绝不不正当竞争行为，确保服务质量。

6. 乙方应在协议期间，按照本协议的规定与采购人协商签订服务合同，并保证严格履行合同价格，不得向采购人收取超过合同外的费用。

7. 乙方的服务质量要符合与采购人签订的合同要求，乙方不得因价格优惠而减少服务项目、降低服务质量；乙方服务质量不符合规定或者约定应积极进行补救。

8. 乙方与采购人签订服务合同的主要内容应包括：委托管理事项、服务质量、服务费用、委托管理期限、双方的权利义务、合同终止和解除的约定、违约责任等；服务合同中乙方的义务和违约责任不得低于本协议相关条款内容。

9. 乙方为采购人提供服务时，应做好项目前期的整体方案设计，包括针对不同物业管理或专业服务项目的特点分析、服务内容、标准、公司人员的组织构架、岗位职责和服务费用分析等，并不断完善规章制度、建立合理可行的应急处理预案。

10. 乙方在服务合同履行期间，不得随意变动服务人员，并确保到岗人员数量。服务人员均须提供相关身体健康证明，管理人员和操作人员应持有相应的技术职称证书和岗位资格证书等。

11. 乙方在服务合同终止前不得停止服务；服务合同届满，采购人不再接受物业管理或专业服务的，乙方不得强行提供服务，不得以事实服务为由向采购人收取服务费用。

12. 服务合同终止后，乙方应主动配合采购人完成交接工作，并撤出物业管理或专业服务区域。

13. 乙方应主动配合政府采购监管部门和甲方组织实施的日常考核、监督检查和管理工作。乙方同意甲方建立退出递补机制，退

出情况包括但不限于本协议第十条“协议的终止”中的内容。

14. 乙方同意除非另外递交书面特别声明文件并经甲方书面确认外，甲方为实施政府采购工作的需要可以在相关政府采购业务网站和相关文件上公布乙方的服务承诺、公司资质、荣誉以及相关的信息，任何在官方媒体的信息公布均属于或均被视为符合法律程序的信息公布，均不属于对有关保密义务的违反。

15. 乙方承诺：甲方已充分提示及要求乙方，乙方亦已经保证：乙方在本项目项下的任何行为均将严格遵守法律、法规的规定，包括但不限于应当符合有关依法纳税、环境保护、知识产权、童工禁用、劳动保护、劳动保险与待遇等各方面的规定。尽管乙方已做出上述保证，若一旦发生违反法律、法规、承诺之任何情形，均属乙方单方面之因素、原因、责任，任何情况下乙方均应当承担相应的法律责任。

16. 乙方应按甲方要求完成以下工作，不能完成以下工作将被记录并作为综合考核及监督检查评分的依据，由于乙方未按甲方要求完成以下工作所造成不利的影响由乙方承担。

(1) 按时参加甲方组织的培训及召开的会议；

(2) 按甲方要求完善供应商信息库、提交产品图片、信息数据等材料；

(3) 指派专人负责本项目相关事宜，按要求填报及时更新信息，保证联系人、联系电话等信息真实齐全。如遇公司名称、数字认证证书代码、单位地址等发生变化时，要及时通知甲方并按要求报送相关文件；

(4) 按要求登录综合查询系统维护数据，打印“北京市政府采购物业服务结算明细单”（以下简称“结算单”），经双方确认后

作为采购人入账依据；乙方应保存好协议有效期内所有结算单据及合同，甲方有权对结算单据进行检查；

(5) 向采购人提供等额的正式发票；

(6) 不做向采购人行贿或者提供其他不正当利益的行为；

(7) 具备健全的企业管理制度、管理服务标准及岗位责任制，并严格执行；

(8) 主动配合政府采购监管部门和甲方的综合考核、监督检查和管理。

17. 乙方应按甲方要求完成供应商信息库的相关工作，包括但不限于信息变更登记、年度复审、政府采购业绩资料等。

## 六、市区共享

1. 北京市所辖的所有区行政事业单位物业服务政府采购均将共享本次备案结果，有特殊需求的可以自行采购。

2. 各区行政事业单位选择共享的，乙方应当执行各区政府采购的相关政策并服从其管理规定。

3. 乙方在各区行政事业单位的采购数据等信息应当按规定及时报送至北京市政府采购中心。

4. 乙方在与选择共享的各区行政事业单位履行政府采购合同中的违约、违规行为，北京市政府采购中心可以依照本项目框架文件追究其违约责任。

## 七、违约责任

1. 甲、乙任何一方违反本协议的约定，应当承担违约责任，并赔偿对方的实际损失。由于乙方的违约行为给采购人造成经济损失

的，采购人有权按实际经济损失要求乙方进行赔偿。

2. 乙方违反本协议约定，经调查属实后，甲方有权依据北京市财政局《北京市市级协议供货和定点服务供应商监督考核暂行办法》和本协议相关内容追究乙方的违约责任，违约行为包括但不限于以下行为：

(1) 乙方向采购人提供的物业管理或专业服务不满足合同约定的，经甲方或者采购人催告后在合理期限内未能及时有效纠正的；

(2) 被其他供应商或采购人有效投诉的；

(3) 无正当理由拒绝为采购人提供服务的；

(4) 拒绝采购人合理议价要求的；

(5) 提供虚假单据、发票及相关凭证的；

(6) 不配合政府采购监管部门和甲方日常考核、监督检查及管理的；

(7) 违反协议规定的其他事项。

3. 甲方要求乙方承担违约责任的方式包括但不限于以下方式：

(1) 口头约谈

(2) 挂网警示

(3) 责成限期整改

① 出现挂网警示的；

② 依据北京市财政局《北京市市级协议供货和定点服务供应商监督考核暂行办法》，乙方考核得分低于80分的。

(4) 暂停乙方定点服务供应商资格1至3个月

(5) 取消乙方定点服务供应商资格

① 出现挂网警示两次（含2次）以上的；

② 有效投诉达到两次（含2次）以上的；

③依据北京市财政局《北京市市级协议供货和定点服务供应商监督考核暂行办法》，乙方考核得分低于60分的；

(6) 作为下次入围的依据

4. 乙方被暂停定点供应商资格后，已经签订的合同继续履行，但在暂停期内不得承接新的业务。

5. 乙方被取消定点供应商资格后，已经签订的合同继续履行，但在本协议期内不得继续承接新的业务。

## 八、保密条款

1. 任何一方对其获知的本协议涉及的所有有形、无形的信息及资料（包括但不限于甲乙双方的往来书面文字文件、电子邮件等）中另一方的商业秘密或国家秘密负有保密义务。

2. 除非法律、法规另有规定或得到本协议之另一方的书面许可，任何一方不得向第三人泄露前款规定的商业秘密或国家秘密。保密期限自获知该商业秘密或国家秘密之日起至本条规定的秘密成为公众信息之日止。

## 九、协议修改

对于本协议的未尽事宜，需进行修改、补充或完善的，甲乙双方必须就所修改的内容签订书面的协议修改书，作为本协议的补充协议。补充协议与本协议具有同等法律效力。

## 十、协议的终止

1. 协议期内乙方不得擅自终止协议，否则应承担所造成的一切损失。如乙方因故需终止协议，须提前一个月书面通知甲方，经甲

方书面同意后方可终止。

2. 出现下列情况时本协议自行终止：

- (1) 本协议正常履行完毕；
- (2) 甲乙双方协商终止本协议的履行；
- (3) 不可抗力导致本协议无法履行或履行不必要时；
- (4) 乙方不履行协议条款，造成无法执行协议，协商又不能解决的，乙方依合同约定赔偿损失后，协议终止。

3. 除本协议另有约定外，发生以下任何一种情况，甲方有权终止本协议，并取消乙方本项目的物业服务或专业服务资格：

- (1) 备案材料中有虚假材料被甲方发现的；
- (2) 乙方违约情节特别严重的，甲方上报政府采购监管部门，政府采购监管部门将依法对其采取列入不良行为记录名单、在一至三年内禁止参加政府采购活动，并予以通报的；
- (3) 发生本协议第七条第一款所列违约行为达到两次的；
- (4) 提供虚假发票或信息的；
- (5) 严重损害采购人利益或政府采购形象的；
- (6) 发生使国有产权益受到侵害的行为；
- (7) 乙方项目负责人及相关管理人员擅自调整，物业服务或专业服务活动中发生重大事故，导致不满足物业服务合同约定或不能为采购人提供优质服务的；
- (8) 采购人反映乙方违约，经查属实且情节特别严重的；
- (9) 将物业管理或专业服务供应商资格及委托权限向第三方整体转让的；
- (10) 未按照政府采购监管部门和甲方的要求接受日常考核、监督检查及管理的；



附件 5：项目经理资质





物岗证字第 3334551395 号

刘艳同志于 2006 年  
4 月 20 日至 2006 年 4 月 30 日  
在 建设部全国城建培训中心  
完成 全国物业管理企业经理  
岗位培训，成绩合格，具备上岗  
资格，特发此证。

姓 名 刘艳  
出生年月 1987 年 02 月  
岗位职务  
工作单位



工作证明:

兹证明,北京宏升万和物业管理有限公司刘艳(身份证号:142632198702054000)于2013年7月至2017年8月在解放军307医院任保洁经理、2019年8月至2023年5月在北京顺义区医院任项目部经理,共计在三甲医院任职项目负责人七年零十个月。

特此证明!

北京宏升万和物业管理有限公司



# 北京市公共资源交易中心

---

000003

## 中标通知书

北京宏升万和物业管理有限公司：

宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼保洁服务项目（采购编号:BGPC-G23386）公开招标采购工作已结束，采购人根据评标委员会的评审报告，确定贵公司为本项目中标人，中标金额 7,489,743.08 元。

特此通知。

附：注意事项

  
北京市公共资源交易中心  
（北京市政府采购中心）  
2024 年 1 月 3 日

---

附件 7：保洁服务标准评价表

1	基础评价	总分 29 分				
1-1	企业资质 (5分)	服务提供方的营业执照；	1	查阅资料：缺少资料或内容不全，该项目不得分。		
		资质证书(物业、企业资质证明)；	0.5			
		具有作业指导书，包括内控及服务管理制度、工作流程、工作标准等；	2			
		企业口号；	0.5			
		乙方派遣经理要具有相关工作经验及证明文件；	1			
1-2	人员、制度管理 (7分)	应按照国家规定与聘用员工签订劳动合同(劳务协议文本)，保险文本完善；	1	查阅资料：抽查 3%员工，缺少资料或内容不全，该项目不得分。		
		建立保洁人员人事档案，材料齐全(包括身份证或户口簿复印件、无犯罪记录、健康体检证明等)	1		感控防控知识包括:防护用品的使用(正确佩戴口罩、帽子和手套)，房间消毒和物表消毒步骤和流程，各区域使用含氯消毒剂浓度，消毒频次	
		对新聘用员工应有入职培训及记录(包括医疗机构概况、规章制度、礼仪规范、操作技能、安全	1			

		等（0.5分） 仪容仪表：工服、精神面貌（0.5分）			
		对保洁人员日常培训，并建立培训档案，内容全面；（0.5分） 有控烟措施，有劝阻记录；（0.5分）	1		
		日常培训有考核及记录；（0.5分） 防控培训考核及记录；（0.5分）	1		
		培训时间达标（所有保洁人员岗前培训累计不少于16小时，或其中安全培训不少于4小时；易感、危重和特殊场所岗前培训不少于24小时，其中安全培训不少于6小时）；	1		
		建立例会制度，并有例会记录；	1		
1-3	满意度调查 （8分）	制定服务管理制度，内容全面可操作（包括服务满意度调查制度、回访制度及记录、投诉处理制度等）；	2	查阅资料：不符合要求的，该项不得分。	
		每月开展满意度调查，每季度可覆盖接收服务的全部科室，满意率达85%以上；	3		

		对满意度征询的问题、整改措施及落实情况在 2 个工作日内反馈给相关部门；	2		
		对日常反映已将应 24 小时内及时响应有整改措施落实情况记录；	1		
1-4	监督检查 (4 分)	建立保洁日常检查监督制度、巡视检查方案；包含终末消毒、重点区域、日常消毒效果检查记录等；(1.0 分) 感染防控每次消毒记录，包括日期、执行时间、消毒方法、执行人和主管确认签字等内容；(1.0 分)	2	查阅资料：不符合要求的，无记录，该项不得分，内容不全的最高不超过 2 分。	
		监督检查工作记录完整；	2		
1-5	工作流程 (5 分)	建立保洁员岗位专职清洁区域划分及管理人员责任区划分，岗位设置、人员数量、工作时间设置合理，明确职责（参考医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范 WS/T512-2016 执行）；(1 分)	1	查阅资料：不符合要求的，无记录，该项不得分，内容不全的最高不超过 2 分。	

		有保洁工作计划，并按计划执行，有重点部位的定期消毒计划（0.5分）； 物资储备计划并按计划执行；（0.5分）	1		
		1. 有专人每日定期对门急诊区域、检验检查区域的把手、座椅、电梯、走廊、自助机等公共设施进行全方位消毒、规范记录并公示（0.5分） 2. 根据医院院感要求每日对病房、科室、隔离区域内部进行消毒擦拭，及时进行整理及消毒；提供消毒记录（0.5分） 3. 每日的消毒清洁记录表并有保洁负责人确认签字；（0.5分） 4. 物业公司值班室、更衣室、备班室、宿舍、库房等用房定期清洁、消毒及记录填写；（0.5分）	2		
		有违规处罚管理制度及记录；	1		
2	现场评价	急诊、门诊和随机抽取的一个病区（54总分）			

2-1	环境清洁 (13分)	顶面： 天花板：无积尘、蜘蛛网（1分） 空调风口：无积尘、蜘蛛网（1分）	2	勘察现场：抽查门诊、急诊、病房，不符合清洁要求的，该项不得分。  （门窗包含扶手、栏杆、窗框、窗沟、纱窗、玻璃）  （室内物品包含病床、桌椅、柜子、垃圾桶、标识、开关、工作站台面、设备治疗带、暖气及暖气罩等）
		立面： 墙面：无污迹、积尘、杂乱张贴物（小广告及不正规标识、过期的海报等）（1分） 门、窗：无污迹、积尘、杂乱张贴物（1分）	2	
		地面： 无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物等	3	
		三级检查制：日检查、周巡查、月督查检查记录 (每项1分)	3	
		空间物品： 室内物品：无污迹、积尘（1分） 垃圾桶：垃圾桶表面洁净度、倾倒及时、不满溢 (2分)	3	
2-2	卫生间	精细化管理： 门急诊卫生间专人专岗，明确责	1	勘察现场：不符合清洁要求的，该项不得

	(10分)	任人,清洁时间、清洁效果要求等内容(0.5分),并在显著位置公示(0.5分)		分。 (安全标识:地面是否粘贴“小心地滑”标识,台阶上是否粘贴“小心台阶”标识等)	
	嗅觉:	卫生间内无异味	1		
	设备设施:	卫生间标识醒目(0.2分),内设置相应安全标识(0.2分) 卫生间内设备设施保持完好(隔板、搁物台、挂钩、通风等),及时报修(0.3分) 卫生间手纸(0.1分)和洗手液(0.1分)充足(0.1分)	1		
	顶面:	天花板:无积尘、蜘蛛网(0.5分) 空调风口:无积尘、蜘蛛网(0.5分)	1		
	立面:	墙面:无污迹、积尘、杂乱张贴物(0.5分) 门、窗:无污迹、积尘、杂乱张贴物(0.5分)	1		

		<p>地面：          无污迹、水迹、口香糖胶迹、杂物等（1.0分）          地面排水口无堆积物、毛发（0.5分）          地砖无条痕（0.5分）</p>	2		
		<p>空间：          垃圾桶：倾倒及时，无溢满（1.0分）          水池：水池无污渍、边缘无水垢堆积（0.5分）          镜面无水痕、污渍（0.5分）          便池、马桶：无污渍、无尿碱（0.5分）          小便池有除臭措施（0.3分）          淋浴设备：洁具干净、无污渍（0.2分）</p>	3		
2-3	<p>消毒液配比          （5分）</p>	<p>保洁员应熟练掌握所在区域的消毒液浓度配比（1.5分），          能够按照配比标准准确操作：（1.5分），          有确保消毒液配比同质化措施（0.5分）。          感控消毒：保洁员应熟练掌握各区域消毒配比并按照标准准确操作；（1.5分）</p>	5	<p>勘察现场：保洁员不清楚消毒液配比标准，该项不得分；未按照标准操作导致消毒液配比不符合要求的，该项不得分。          地面、把手、自助机、座椅、电梯等各区域进行不同浓度消毒（500mg/L含氯消毒剂或1000mg/L含氯消毒剂）</p>	

				各诊区工作开始前和结束后应进行日常清洁消毒；根据院感要求进行消毒配比及频次执行。	
2-4	床单位终末消毒（10分）	掌握七步洗手法；	2	勘察现场：不符合要求，该项不得分。 得分标准：1：理论合格1分 2：实操合格1分	
		清洁消毒原则： 由上到下，由里到外、由洁到污的顺序进行； 应按先洁后污、先上后下、由里及外、由轻度污染到重度污染的顺序进行；	3	布点位置：床头、床尾、左床档、右床档、 床头桌面、床头桌抽屉把手、呼叫按钮、 灯开关、设备带、床升降按钮 扣分标准：1：低于70%不得分。 2：清洁消毒原则错误，该项不得分。	
		采取荧光笔布点法，随机抽查保洁员终末消毒清除率不得低于70%；	5		
2-5	医疗废物管理（4分）	分类收集：包装完好，容量不超过3/4，标签有产生部门、产生日期、类别、封口紧实严密，有交接记录；	0.5	勘察现场：不符合要求，该项不得分。	

		运送：专人清收、封闭转运、按照规定时间和路线转运，具有垃圾运送车及运送电梯消毒记录；	0.5		
		暂存：存放至周转箱后封闭；暂存处实行分区管理，标识明确；设置消毒设施，有防鼠、防蚊蝇、防蟑螂的安全措施等。	1		
		转出：填写转移联单，清洁消毒；	0.5		
		医疗垃圾清运人员是否配备防护用品；	0.5		
		建立医疗废物流失、泄露、扩散和意外事故的应急处理预案，工作人员熟悉应急处置流程。	1		
2-6	生活垃圾 (5分)	生活垃圾、可回收垃圾和其他垃圾是否由具有相关资质，单位运送，并及时清理；（1分） 组织制度、检查记录、管理台账是齐全、完整（2分） 院区总图、楼层索引、桶站布局是否合理、明晰（1分） 投放准确、集中收集、食堂垃圾是否符合要求（1分）	5	勘察现场：不符合要求，该项不得分。	

2-7	保洁用品 (7分)	建立库房管理制度及库管岗位职责(0.8分), 并张贴在醒目位置(0.2分)	1	勘察现场: 库房、设备存放区, 抽查2间 工具间  查阅资料: 不符合要求, 该项不得分。如 无保洁器械, 相关器械记录以及使用标准 项目为合理缺项。	
		保洁用品符合安全及环保要求, 使用达到国家标 准的清洁用品(0.5分) 保洁药剂的安全使用说 明及注意事项是否明示并张贴标示(0.3分) 定期检查药剂保质期(0.2分)	1		
		建立保洁设备管理制度和台账, 基本信息完善, 如: 安全使用标准、规范使用流程及注意事项	1		
		对保洁工具及洁设备实行色标管理(1.0分) 做到不混用(1.0分)	2		
		保洁工具应有存放专区, 并有标识(0.5分) 无乱摆乱放现象(0.5分)	1		
		保洁用品外观干净、无异味, 并且定期更换新的 保洁工具, 如: 毛巾、地巾等;	1		
		3	<b>安全操作</b>		<b>17</b>
3-1	安全管理 (10分)	建立安全管理机构, 甲乙双方落实安全责任制, 签订安全生产责任书;	1	勘查现场: 检查库房  现场评估: 抽查3%保洁员基本消防常识	

		与员工签署安全生产责任书，责任到人；	1	<p>查阅资料：不符合要求的，该项不得分；</p> <p>备注：“两知三会”内容为知道火灾的危害性、知道逃生自救、会使用灭火器材；</p> <p>会处理事故；会报警。</p> <p>规范安全管理程序并抽查相关记录</p> <p>消防培训记录；</p> <p>库房管理制度；</p> <p>按照消毒安全规程操作；</p> <p>安全检查记录；</p> <p>张贴提示标识；</p> <p>安全生产责任书；</p>	
		具有定期安全检查计划（0.5分），执行并留有检查记录（0.5分）；	1		
		具有规范明确的安全管理程序和措施；	1		
		保洁用具（地巾和毛巾等）清洗消毒达标；	0.5		
		全体员工都要求具备基本消防常识（报警电话、熟悉掌握一懂三会等）；	2		
		每年对员工进行2次以上的消防安全培训；	1		
		每年至少进行2次员工消防演练；	1		
		定期对员工进行用电安全培训，并留有记录；	1		
		保洁库房内无堆高、易燃物品封闭存储；	0.5		
3-2	应急管理 (7分)	建立突发事件应急预案，内容包含但不限于锐器扎伤、突发公共卫生事件处置、恶劣天气、消防安全等预案；（每项0.5分）	2	<p>查阅资料：不符合要求的，该项不得分</p>	
		每年1-2次应急演练实战，有演练记录；（0.5分）	1		
		有防护用品穿脱演练并有记录；（0.5分）			

	具备必要的应急物资，有台账，定期检查确保正常使用；	1		
	发生应急事件保洁人员 30 分钟内上报（包括：放射药物遗洒、医疗废物遗洒、锐器扎伤、保洁作业对患者造成的意外损伤等）；（选择一项现场演练）	3		

## 附件 8：保洁服务满意度调查表

### 顾客满意度调查表

尊敬的宣武医院领导：

感谢您对我公司保洁服务工作的支持和帮助，为了给您提供更优质、快捷、方便的服务，我们真诚的对您进行回访，请您在以下表单的相应栏目内填写您的评价意见，我们将根据您的意见和建议，努力改进我们的服务工作，更好的为您提供管理服务。

项目：宣武医院北院区门急诊、连廊及外科楼		填表人：		
满意度回访项目		满意度		
		非常满意 10分	满意 7分	不满意 0分
保洁服 务	对保洁服务工作的整体评价			
	1. 保洁人员的服务态度。礼节礼仪、仪容仪表			
	2. 清洁工作的隔离、终末消毒措施、垃圾收集及时。			
	3. 消防器材的清洁			
	4. 挂号窗口的清洁，医生办公室清洁服务			
	5. 一层大堂地面、玻璃门、地面、不锈钢、挂号机、			
	不锈钢椅子等设备的清洁			
	6. 各门口地毯、玻璃、挂帘的清洁			
	7. 开水间、卫生间及浴室的清洁			
	8. 门诊室清洁服务			
9. 保洁人员对突发事件的处理能力，消防培训，恶劣天气的防范。				
10. 领导临时交办任务是否完成				
您的建 议				