常州市政府采购合同（服务）

（合同编号：　　）

项目名称：常州市新北区奔牛人民医院物业管理服务项目

项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0048

甲方：（买方）常州市新北区奔牛人民医院

乙方：（卖方）江苏高正健康产业集团有限公司

甲、乙双方根据常州市政府采购中心常州市新北区奔牛人民医院物业管理服务项目公开招标的结果，签署本合同。

一、合同内容

1.1 标的名称：常州市新北区奔牛人民医院物业管理服务项目。

1.2 标的质量：详见附件一。

1.3 标的数量（规模）：常州市新北区奔牛人民医院坐落在常州市新北区天禧桥南路92号，为二级医院甲等基层医疗机构。医院占地面积约40279.1平方。本项目服务内容为常州市新北区奔牛人民医院提供秩序维护、车辆管理、环境保洁、物业管理等多种物业管理服务。

1.4 履行时间（期限）：服务期一年，自2026年05月01日起至2027年04月30日止。

1.5 履行地点：常州市新北区奔牛人民医院。

1.6 履行方式：根据甲方要求执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为（大写）：贰佰壹拾玖万玖仟陆佰圆（2199600.00元）人民币。

三、技术资料

3.1 乙方应按招标文件规定的时间向甲方提供服务（包含与服务相关的货物）的有关技术资料。

3.2 没有甲方事先书面同意，乙方不得将由甲方提供的有关合同或任何合同条文、规格、计划、图纸、样品或资料提供给与履行本合同无关的任何其他人。即使向履行

本合同有关的人员提供，也应注意保密并限于履行合同的必需范围。

四、知识产权

4.1 乙方应保证甲方在使用、接受本合同服务（包含与服务相关的货物）或其任何一部分时不受第三方提出侵犯其专利权、版权、商标权和工业设计权等知识产权的起诉。一旦出现侵权，由乙方负全部责任。

五、产权担保

5.1 乙方保证所交付的服务（包含与服务相关的货物）的所有权完全属于乙方且无任何抵押、查封等产权瑕疵。

六、履约保证金

本项目不收取履约保证金。

6.1 乙方交纳人民币__/__元作为本合同的履约保证金。（不得超过合同金额的5%）。供应商可以自主选择以支票、汇票、本票、保函（保险）等非现金形式交纳或提交，按照省市有关文件精神，鼓励优先采用电子履约保函（保险）形式。

6.2 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.1 履约保证金退还方式：/

6.2.2 履约保证金退还时间：/

6.2.3 履约保证金退还条件：/

6.2.4 履约保证金不予退还的情形：/

七、合同转包或分包

7.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

7.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

7.3 乙方如有转包或未经甲方同意的分包行为，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

8.1 分期付款：本项目按季度分期付款。每满3个月服务期满经考核合格后，甲方自接收到乙方发票之日后10个工作日内支付一次物业服务费，一年分4次付清（每三个月根据属地的物业考核结果实际支付物业服务费）。

九、税费

9.1 本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

十、项目验收

10.1 甲方依法组织履约验收工作。

10.2 甲方在组织履约验收前，将根据项目特点制定验收方案，明确履约验收的时间、方式、程序等内容，并可根据项目特点对服务期内的服务实施情况进行分期考核，综合考核情况和服务效果进行验收。乙方应根据验收方案内容做好相应配合工作。

10.3 对于实际使用人和甲方分离的项目，甲方邀请实际使用人参与验收。

10.4 如有必要，甲方邀请参加本项目的其他供应商或第三方专业机构及专家参与验收，相关意见将作为验收书的参考资料。

10.5 甲方成立验收小组，按照采购合同的约定对乙方的履约情况进行验收。验收时，甲方按照采购合同的约定对每一项技术、服务、安全标准的履约情况进行确认。验收结束后，验收小组出具验收书，列明各项标准的验收情况及项目总体评价，由验收双方共同签署。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

10.6 验收合格的项目，甲方根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。验收不合格的项目，甲方依法及时处理。采购合同的履行、违约责任和解决争议的方式等适用《民法典》。乙方在履约过程中有政府采购法律法规规定的违法违规情形的，甲方将及时报告本级财政部门。

十一、违约责任

11.1 甲方无正当理由拒绝接受乙方提供服务的，甲方向乙方偿付拒绝接受服务合同价款总值百分之三的违约金。

11.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额千分之六每日向乙方支付违约金。

11.3 乙方逾期提供服务的，乙方应按逾期提供服务合同总额每日千分之六向甲方支付违约金，由甲方从待付合同款项中扣除。逾期超过约定日期10个工作日不能提供服务的，甲方可解除本合同。乙方因逾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价款总额百分之三的违约金，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。

11.4 乙方所提供服务的标准不符合合同规定及招标文件规定标准的，甲方有权拒

绝接受服务，并可单方面解除合同。

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、解决争议的方法

13.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，应通过友好协商解决。如协商不成，由甲方住所地人民法院管辖。

十四、合同生效及其它

14.1 合同经双方法定代表人或授权委托代表人签字并加盖单位公章后生效。

14.2 本合同未尽事宜，遵照《民法典》、《政府采购法》有关条文执行。

14.3 本合同正本一式肆份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执贰份。

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：19951868805

签订日期：2026 年 4 月 10 日

附件一：

标的质量

1. 基本要求

1.1 建立健全管理制度

根据奔牛人民医院的具体情况，投标人应制定有关制度，主要包括但不限于以下内容：物业管理服务质量标准、秩序维护管理制度、环境保洁制度、医疗废弃物收集管理制度、消控服务制度、人员岗位工作制度、高危（院感）作业操作制度、人员培训制度、考核奖惩制度、进退场交接制度、安全生产制度、应急处置制度、档案管理制度等。

1.2 明确管理目标

1.2.1 总体风格定位：奔牛人民医院作为医疗场所，投标人服务时对其要有针对性，树立良好服务形象，延续并提升服务层次，明确管理质量目标和长效管理方式，具有一整套清晰的，并与医院服务特色相吻合的管理方案。

1.2.2 根据医院保安保洁服务的管理要求，具有保安保洁管理内容的整体设想和规程策划，分别对保洁工作、秩序维护工作等内容，制订管理服务质量目标及服务响应时间等，并承诺保证目标的实现程度。

1.2.3 目标要求：投标人应当提供整洁、安全的环境，确保设施设备正常运行。保持公共区域清洁卫生，及时规范收集转运医疗废物等垃圾。严格执行秩序安全措施，保障人员和财产安全。高效维护设施设备，减少故障发生率。建立快速响应机制，及时处理突发事件。以专业服务提升满意度，营造舒适的就医和工作环境。

1.3 档案、资料管理

1.3.1 加强有关物业档案和资料的管理，档案和资料管理包括：设备使用档案、突发性事件处理档案、联系档案、投诉和意见档案、物品领用及消耗档案、安全管理记录档案、清洁卫生管理档案、环境管理档案、人事管理及人员培训档案等。要求档案（资料）做到保存完整、管理完善、交接手续完备、检索方便准确。

1.3.2 投标人必须配合招标人接受上级部门或相关单位的监督、检查，并提供必须的资料。如检查不合格，投标人必须按有关部门或单位的整改要求给予落实，且招标人有权追究投标人的相关责任并进行扣罚。

2. 服务内容及要求/货物技术要求

2.1 日常基础管理与服务

2.1.1 服务规范应符合法律法规的要求。所有工作应符合：院内感染控制规范、医疗诊疗常规、政府环保规范、生活垃圾清运规范、医疗高危垃圾清运规范等。

2.1.2 各项服务要做到及时准点。投诉处理完成率达 100%，所有投诉均需得到及时响应与妥善处置，并建立规范完整的处理记录档案。

2.1.3 建立完善的档案管理制度，构建内容齐全、分类规范的管理服务档案体系。招标人将通过定期抽查与不定期检查相结合的方式对档案管理情况进行监督，确保日常管理规范有序。

2.1.4 必须每月向奔牛人民医院提供对物业服务管理项目工作计划和工作总结，并落实实施，定时按要求书面向招标人汇报。投标人应就本管理区域内发生的重大物业服务事项，及时向招标人进行书面报告。

2.1.5 投标人必须做好物业服务管理年度方案、计划、管理年度方案包括但不限于：

（1）拟采取的管理及服务方式。包括：组织架构、机构设置、信息反馈渠道等；

（2）各项后勤支持管理服务具体方案设计；

（3）提供详细的室内地面保养方式、程序，各程序使用养护剂及品牌；

(4)管理人员配备和其他员工的配备，须明确列出各区域工作人员数量及工作职责；

（5）质量管理体系和考核计划，需充分体现环境清洁对医院相关性感染预防与控制重要性；

（6）物业档案的建立与保存，电子和文稿类同存；

（7）合同期内可提供给招标人的文件资料清单；合同终止时，保留给招标人的资料清单；

（8）合同终止时，各项服务的财产分割方式；

（9）投标人为招标人提供的设备清单（包括：保洁服务设备、办公设备）以及为招标人提供使用的清洁剂、消毒剂及品牌；

（10）其他于本项目相关管理方案。

2.1.6 运用计算机进行管理（含设备档案、日常管理等）。

2.1.7 投标人所提供服务，在招标人需求情况发生变化时应按招标人要求作出调整。

2.1.8 其他相关要求：

投标人具有科学合理的组织架构，严格的管理细则和岗位责任制度；具有提供完

善的后勤管理和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。提供的服务要以人为本、优质文明。

投标人应针对本次招标项目特点编写中标后拟采取的管理方案。包括但不限于组织计划、人员安排、流程安排、设备工具的安排，以及重大、突发情况的应急措施等内容。

在服务期限内，中标人物业管理办公用房、仓库用房由招标人免费提供，其水、电费用由招标人承担。

中标人提供服务期间所需的通讯设备、电脑、打印机等办公设备和耗材，以及设备的维修、维护费用，均由中标人自行承担。

未经招标人同意，在合同期限内中标人不得将本项目转包或分包。

2.2 秩序安全维护

2.2.1 秩序维护人员受投标人本公司、招标人双方共同领导，按招标人要求履行秩序维护任务，实行 24 小时值班及巡逻制度，维护医院的正常医疗秩序，认真履行职责机动灵活，加强重点区域（科室）如挂号、收费门诊等人多的部门和人少到的部位巡逻。保障工作人员、就医者的人身和财产的安全，保护医院的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生，确保物业管理区域内无火灾、无刑事事故、无安全隐患发生。有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时妥善处理，保护发案现场，立即向医院、警方报案，主动配合、协助医院及警方处理紧急突发事件，防止事态的进一步恶化，事件处理及时率 100%。

2.2.2 协助消防、闭路监控进行异常情况处理，负责晚间任务接受及下达。晚班巡逻每小时一次，有记录，有巡查路线。

2.2.3 负责日常零星搬运工作。对于大型搬运事项，需提前与项目负责人申请，另派人执行。

2.2.4 门岗按招标人要求做好访客登记事宜，有问必答，热情、耐心解答进出人员的询问并作出指引，并对老弱病残者及有困难者提供帮助。门岗严格验证、登记，杜绝收废旧、推销、快递人员、送快餐等闲杂人员和无通行证的车辆进入。无上门推销现象。

2.2.5 严格查验物品，杜绝携带各类剧毒、易燃易爆等危险品和枪支弹药的人员和车辆进入，杜绝没有出门证将公用物品带出。

2.2.6 所有保安员同时承担义务消防队员职责。严格执行消防操作规程，定期参

加消防演习，保证消防通道通畅，消防器材可随时启用。

2.2.7 熟记楼栋、楼层分布及其电话号码，熟悉所有的部门单位及上班人员，做好服务工作。做好各种信息的记录、反馈。做好报刊、杂志、邮件、信件、机要等签收与分类服务，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。

2.2.8 秩序维护人员必须严格执行停车管理要求，对于进入的车辆进行合理化管控，做好外来车辆停泊指引管理(包括外来机动车辆和非机动车辆)。自行车、助力车、摩托车、汽车等车辆按指定地点停放并进行管理，对未按规定停放的车辆及时纠正。停车场有专人疏导、管理有序、排列整齐，残疾人专用车位不被占用，非机动车辆按规定位置停放。保持进出通道畅通。有体检工作时，维持好人员秩序。

2.2.9 秩序维护人员的服装及防卫器械(含电子围栏定位功能的对讲设备)由投标人负责配备。秩序维护人员执勤期间应认真履行职责，上岗着装整齐、佩戴标志、行为规范、文明礼貌、服务热情。

2.2.10 完成招标人下达其他相关的秩序维护工作。

2.3 公共环境保洁服务

2.3.1 清洁范围包括但不限于室内外的门厅、过道、楼道、办公室、会议室、卫生间、等场所，以及室外道路、广场、停车场、地面设施、外墙、建筑物周边、护栏、道路、标识标牌、绿化草地等公共区域及设施。办公室要求每天 7:30 前完成打扫、垃圾清理，每天要求至少 2 次的卫生清洁。

2.3.2 执行巡回保洁制度，每天 7:00 前搞好公共场所室内外等清洁工作，合理利用保洁工具与耗材，保持清洁设施完善，全天侯、全方位地保持清洁：玻璃门窗透亮无浮沉；墙壁无蛛网积灰；地面无积尘、痰迹、污渍、脚印及抛弃物，确保整个院落环境优美、卫生清洁。

卫生间大、小便槽无黄渍、水池无污垢、无水锈、无堵塞；每天上下午机动清扫冲洗大、小便槽、洗手池（包括镜子）。卫生纸篓及时更换，废弃卫生纸不能外溢。卫生间内必要的耗材，如卫生球、清洁剂等易耗品由投标人提供。

2.3.3 办公楼立面、公共楼道及物业区域内道路整洁，无堆放杂物现象，并承担“门前三包”责任。楼顶、天台每月定期打扫，保持干净，不得有杂物。

2.3.4 楼层卫生间和办公室管道不得有淤积、堵塞、漫溢等现象。

2.3.5 垃圾实行分类管理，日产日清，垃圾桶、箱表面无污渍。

2.3.6 建立消杀工作管理制度，根据实际情况定期开展消杀工作，有效控制害虫

草生；定期对各病虫害进行预防控制，定期杀灭蚊、蝇、鼠、蚁，并做到无滋生源，适时投放消杀药物。

2.3.7 物业管理区域公共场所、公共绿地、主次干道、房屋保洁(不少于以下频次)：

（1）露天硬化地面(2 次/天)清扫；主次干道(2 次/天)清扫；地下车库(2 次/天)清扫；

（2）室外标识、宣传栏、信报箱、雕塑小品、公共部位室内玻璃(1 次/半个月)擦拭；

（3）水池、沟、渠、沙井(1 次/天)清理；

（4）楼内通道、楼梯(1 次/天)拖扫；

（5）消防通道(1 次/半个月)拖擦；

（6）走廊等共用活动场所(1 次/天)拖洗，(1 次/天)清扫；

（7）楼道玻璃窗(1 次/半月)擦拭；

（8）地面(2 次/天)全面拖洗，(1 次/3 个月)清洗；

（9）屋顶平台清扫(1 次/月)；

（10）地毯地面(2 次/天)全面吸尘，(1 次/6 个月)清洗；

（11）室内信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施(1 次/天)擦拭；

（12）公共卫生间(1 次/1 小时)清洁；

（13）电梯内(1 次/2 小时)清洁；

（14）及时清扫积水、积雪，清洁区域(包含公共绿地)无垃圾、杂物、 异味，并进行保洁巡查；

（15）医生值班室被服更换 1 次/周，候诊区沙发套更换 1 月 1 次；

（16）若某场所出现呕吐物、分泌物等临时污物，予及时处理。

2.3.8 垃圾的处理与收集

（1）根据实际情况合理布设垃圾桶、果壳箱。生活垃圾与医疗废弃物要有分类与整理，每天至少一次清洗或擦拭垃圾容器，按时更换垃圾袋，达到垃圾管理要求。所需垃圾袋由中标人统一提供，需涵盖办公区、公共区域等场景使用的各类型号常用垃圾袋，以及满足医疗废弃物处置要求的专用医用垃圾袋，确保供应充足、适配各类容器。

（2）垃圾每日至少收集 1 次，做到日产日清，无垃圾桶、果壳箱满溢现象（夏季等特殊情况按照现状要求加大垃圾收集频次）。

（3）垃圾中转站每日进行冲洗，冲洗后无异味，根据实际需要进行消杀，有效控制

蚊、蝇等害虫滋生。

（4）垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理，更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净。

（5）负责配合招标人在医疗垃圾转运过程中的指引、称重工作，及时做好收集登记工作。

2.3.9 投标人负责有关清洁耗材如清洗剂、消毒剂、地板蜡、清洁工具以及消杀用品等费用；公共部位消耗品做到及时检查更换；清洁所需辅助器材如梯子等均由投标人自行解决。

2.3.10 完成招标人下达其他相关的环境保洁工作。

2.4 维修服务

2.4.1 负责院区内部水电设备的基础维修和小型安装任务。包括但不限于院区内给水、排水阀门、龙头、开关等的日常维修、清洗及管线的跑、冒、滴、漏的维修工作到位，并做好相关记录。

2.4.2 掌握各类管线、设施运行情况，定期对水电进行检修维护，及时发现潜在问题，提出改进维护措施，有针对性的做好维修前的各项准备工作，以提高维修质量、缩短维修时间。

2.4.3 做好医院设施的维修保养工作，掌握基本操作技术，严格执行各项规章制度和安全操作规程、保证安装、维修工作安全，确保全院设备运行正常。实施设备设施安全管理责任制，维修人员负责设备的日常运行维护、检修，确保设备的完好率。

2.4.4 零星维修工程中，所涉及到的需要更换的物料费用由招标人承担。投标人应根据维修实际需求，向招标人提交详细的物料清单及规格说明，经招标人审核确认后，招标人负责采购或提供相应物料，投标人负责按照维修规范及标准流程进行更换操作，确保维修工作的顺利开展与完成。

2.5 其他

2.5.1 严格执行国家有关秩序维护工作的法律、法规和秩序维护工作的各项制度。

2.5.2 忠于职守，不徇私情，依法办事，不擅离岗位。

2.5.3 热情接待，服务周到，讲究礼貌。若发生投诉，将记入考核，按考核标准进行处理。

2.5.4 工作期间统一着装、挂牌上岗、服装整洁，树立良好的服务形象。

2.5.5 投标人在进行服务的过程中（包含设施设备检测、更换或者维修保养的过程），应确保现场秩序及相关人员的安全，提供必要安全防护设施，若因投标人工作

人员原因发生人员伤亡或财产损失的，由投标人承担相应赔偿责任，招标人不承担任何法律责任。

2.5.6 投标人有责任配合招标人接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的资料。

2.5.7 投标人对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需在本物业内改、扩建或完善配套项目，须与招标人协商，经招标人同意报有关部门方可实施。

2.5.8 项目服务到期后，投标人向招标人移交全部物业管理用房、档案资料和属招标人所有的其他资产，并办理交接手续。

2.6 人员配置及要求

2.6.1 人员配置

根据项目岗位安排，本项目需配置人员合计 47 人，具体人员配置清单如下：

序	岗位	人数（人）	要求
1	项目负责人	1	年龄在 50 周岁（含）以下，身体健康，具有大专（含）以上文化程度。工作认真负责，具有一定的应急救援、同类医疗机构物业管理经历。
2	保安员（含保安队长）	10	60 周岁（含）以下；身体健康，有初中及以上学历，有秩序维护工作经验。
3	保洁员（含保洁主管）	35	男女不限，年龄在 65 周岁（含）以下，身体健康，具备保洁服务工作经验。
4	维修人员	1	年龄 60 周岁以下，具备初中（含）以上文化学历，具有水电维修工作经验，身体健康。
合计		47	

注：服务人员上岗前必须 100%经过岗位培训合格才能独立在岗。

2.6.2 人员要求

（1）项目负责人

① 负责物业服务的全面工作。

② 根据物业管理委托和有关物业管理的法规、政策，组织员工向招标人提供秩序管理、保洁后勤维修等服务。

③ 负责制定健全的各类规章制度和防范措施，指导物业公司处置公共突发事件的组织指挥和各种处置方法的拟制、演练。

④ 对发生的各类安全事故和隐患要认真核实、区分责任，提出处理建议。

⑤ 指导检查清洁卫生和美化工作，建立和完善行之有效的清洁管理运作流程。

⑥ 每周组织一次工作例会，每月组织一次全体项目服务人员大会，通过会议贯彻物业管理质量方针，落实各项工作，及时协调各项工作关系，对员工进行培训和教育，促进服务质量的提高。

⑦ 每周要完整地对所管理的物业进行一次巡视、 一个月进行汇总，以便全面检查服务工作质量情况。

⑧ 负责对所有服务人员的业务培训指导和考核。

（2）保安服务

① 根据专业服务的要求，服务人员要统一着装。所有人员尽职尽责，岗位职责公开公布并上墙公示。为保证服务质量和维护奔牛人民医院的形象，所有服务人员均要求品行端正，政治面貌清楚，无犯罪记录。

② 全天 24 小时轮班执勤、巡逻。

（3）保洁服务

① 统一着装，衣帽整洁，遵守招标人各项内部规章制度。

② 保洁服务工作时间：工作期间不得随意离开工作岗位,若投标人主管负责人不在作业现场，投标人临时负责人应接受招标人主管保洁负责人的监督指导，并按招标人的保洁工作标准进行检查。

（4）维修人员服务

维修人员具有一定的维修技能、动手能力强。根据专业服务的要求，服务人员要统一着装，持证上岗。所有人员尽职尽责，岗位职责公开公布并上墙公示。为保证服务质量和维护奔牛人民医院的形象，所有服务人员均要求品行端正，政治面貌清楚，无犯罪记录。

2.6.3 人员管理要求

（1）按照对人员配置的要求配足人员，报招标人备案，同意后上岗，人员变动应在 48 小时内报招标人；投标人应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准。用工必须严格执行《劳动合同法》 等相关法律法规，并承担用工过程中产生的一切费用。因投标人违反《劳动法》等法律法规而造成招标人的连带责任和损失全部由投标人承担。

（2）投标人在管理过程中，严格执行《中华人民共和国安全生产法》等法律、法规，自觉遵守招标人各项管理制度，接受招标人对秩序管理工作的指导，因投标人管

理不善引起的治安、消防、卫生、安全等责任事故，由投标人承担经济与法律责任。

（3）投标人自行负责其招聘员工的一切工资、福利、社会保险；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由投标人全部负责；如因投标人处理不善造成招标人影响或损失的，招标人有追究投标人责任的权利。

（4）投标人在管理过程中，必须建立完善的企业管理制度，以项目整体为面、以业主服务要求为点，按服务范围将责任具体划分到每一个人，强调分工包干负责，努力实现物业服务事事有人管、处处无漏洞的无缝覆盖。管理制度、岗位职责、行为规范、应急预案、服务电话等上墙公示；投标人各岗位员工要求统一服装，并由投标人负责其员工工作服的配备和洗涤。

（5）投标人在日常管理中自觉接受招标人检查、监督、考核，对招标人提出的问题及时进行整改，接到招标人工作安排后用最快的速度和最高的效率进行响应。努力提高物业使用人满意度，保证服务质量，能够随时迎接第三方审核和检查。

（6）所有员工服务时须提供健康体检证明（费用由投标人负责）。

3. 验收标准

考核办法

常州市新北区奔牛人民医院物业工作考评规定

一、考评工作由医院总务科承担。

二、考评标准：物业管理各项工作质量标准。

三、考评方法：

① 定期与不定期检查、医院检查与部门检查相结合。

② 总务科每月不定期抽查，重在发现问题，不做评分；定期检查评分占每月部门总分50%。

③ 各部门评分占每月部门总分的50%。

④ 因服务质量或者服务态度不好，投诉到院方扣100元/次，投诉到科室扣50元/次，如投诉二次（含）以上,工作仍不达标，责令物业公司更换工作人员。

四、考评结果

院检查与科室检查综合评分每三个月考核平均得分不满90分的，每扣1分扣罚应付物业管理费用的1%，如果物业管理服务质量严重与双方达成协议偏离，招标人有权扣除上个月的服务费，造成重大损失将追究责任并赔偿损失。如连续三个月平均分不足80分，招标人有权解除合约。

五、无条件终止合同条款：如出现以下情况之一，本合同将无条件终止：

① 年累计3个月月综合考核成绩低于70分；

② 实际服务能力与招标文件要求严重不符（月综合考核成绩低于60分）；

③ 员工缺岗率大于等于5%；

④ 员工发生违法犯罪行为，造成严重不良社会影响或医院重大经济损失的。

常州市新北区奔牛人民医院物业服务质量标准，工作要求

项目	服务质量标准
清洁卫生管理	（一）室内卫生清洁保洁
	1、清洁保洁责任划分到人，责任范围清洁达到标准化。清洁员着装统一，工作细致，形象良好。
	2、进入各办公室、诊室病房等做清洁工作，应礼貌打招呼，清洁需搬动物品时应轻拿轻放，清洁完后回复原位。
	3、各责任区域门窗干净明亮、清爽；地面无纸屑、果皮、灰尘、杂物和污渍；垃圾筒纸篓内的垃圾不能超三分之二；各区域消毒要有记录。
	4、手术室、PICU、CT 室等特殊科室的清洁保洁照手术室要求做好。
	5、各洗手间清洁明亮，无积水，无污渍，无异味。
	6、各开水间，地面无垃圾、积水，热水器常擦拭，定期清理水垢，各洗手盆、清洁池明亮无污渍。
	7、院内地面保持干燥，尤其下雨天要加强管理，放置地滑警示牌，防止行人摔伤，确保安全。
	8、垃圾站的垃圾做到日产日清，每周至少清洗一次，墙面无垃圾附着。
	9、确保无死角卫生。
	（二）外围环境保洁
	1、路面无明显泥沙、污垢，无 1cm 以上的石子，每 100 平方米烟头纸屑不超过 3 处。
	2、大楼四周绿化丛中无烟盒，饮料瓶盒、塑料袋等垃圾。
	3、绿化草地无烟盒、饮料瓶盒、塑料袋等垃圾，烟头纸屑每 100 平方米不超过 3 处。
	4、各平台、房顶无乱堆放杂物，目视无垃圾、无污渍、无青苔、无积水。
	5、各明沟无垃圾、无青苔，畅通。
	6、确保无死角卫生。
安全保卫管理	1、所聘用的保安人员必须训练有素，有保安队全管理制度和职责，安全防患措施，确保医院安全稳定。
	2、保安队员必须熟悉医院环境，上班按规定着装和佩戴装备，文明值勤，不与医院职工、患者亲属发生矛盾和冲突。
	3、保安必须实行 24 小时值班巡逻，认真履行职责机动灵活，加强重点区域（科室）如挂号、收费门诊等人多的部门和人少到的部位巡逻。
	4、做好医院重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成医院交办的任务。
	5、定期组织安全教育，随时提醒患儿家长注意保管各自钱物；积极发现各类安全隐患，确保院内不发生物品被盗和各类案件及安全事故。
	6、协助医院搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。
	7、做好医院停车场（含地面、地下停车场）的管理，正确疏导进出医院各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。
	8、引导非机动车辆集体停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。
	9、门卫门岗，严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。
	10、秩序维护人员，符合医院岗位工作要求。治安案件发生率控制在 2‰以内。
	11、每周组织学习不少于一次。
	12、每月训练次数不少于一次。
	13、在岗人员不能离岗去从事与保卫工作无关的工作。
	14、晚班巡逻每小时一次，有记录，有巡查路线。
服务受理	1、负责医院物业管理的服务电话，应执行 24 小时值班，随时有人接听。
	2、耐心礼貌受理各科室服务申请、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。
	3、对院方安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。
	4、发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报医院有关部门和院领导，并做好处理。
	5、每个月向医院发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。

常州市新北区奔牛人民医院物业工作评分标准

项目	分值	标准	扣分
基本素质	10	着装整齐、配戴胸牌、遵守纪律，不在病房内煮饭、煮生菜，无投诉，服从护士长安排，完成工作任务。	
地面	10	目视无纸屑、无烟头、痰迹、药迹、粘附物，现本色。	
墙天花板	10	墙面及天花板及灯具上无灰尘、无粘附物、无蛛网，墙裙及踢角线无污渍、现本色。	
物体表面	10	伸手以下物体表面无尘、无污渍、床头柜一日一抹，毛巾按要求消毒。	
门窗	10	门窗无灰尘、无污迹、现本色，玻璃明亮。	
车辆	5	车辆清洁、车轮灵活、无头发及杂物缠绕。	
灯开关悬吊牌	5	无尘、无污迹、无蛛网。	
配餐间料理间	5	整洁，物体摆放有序，地面干燥现本色，无杂物、油污、油渍及粘附物。微波炉炉堂干净，安全使用。	
水池	5	无污迹、现本色、无饭渣、杂物，通畅	
厕所	10	地面干净无污渍、积水、干燥现本色，便器洁净无黄渍、通畅，室内无异味，抽风机风口干净。镜框、梳妆台及室内用具洁净。	
垃圾桶潲水桶痰盂	10	倾倒及时，表面无污渍、无粘附物，现本色。	
消毒记录登记	10	各项消毒记录要登记完整。	
总分	100		

常州市新北区奔牛人民医院物业管理评分表

安全保卫管理100分	所聘用的秩序维护人员必须训练有素，有秩序维护人员全面管理制度和制责，安全防患措施，确保医院安全稳定。	10	管理制度、职责、措施不健全每项扣1分，发生安全事件一次扣5分。
	秩序维护人员必须熟悉医院环境，上班按规定着装和佩戴装备，文明值勤，见到院领导应敬礼，不与医院职工、患者亲属发生矛盾和冲突。	10	发生一名队员着装不整齐扣1分，不礼貌扣1分，无理与他人发生冲突一次扣5分，发生两次建议辞退。
	秩序维护人员必须实行24小时值班巡逻，认真履行职责机动灵活，加强重点区域（科室）如挂号、收费门诊等人多的部门和人少到的部位巡逻。	14	查值班巡逻日志，当值发生事件无记录扣5 分，记录不规范扣2分，如反映巡逻不到位晚班（一小时）一次扣2分，巡逻乘坐电梯一次扣1分。
	做好医院重大活动会议的安全保卫工作，圆满完成医院交办的任务。	5	因安全保卫工作失误，造成不良影响扣全分。
	定期组织安全教育，随时提醒患儿家长注意保管各自钱物；积极发现各类安全隐患，确保院内不发生物品被盗和各类案件及安全事故。	14	无安全教育（查记录）扣2分，发生手机钱包被盗事件一次扣1分。医院财产被盗案或保安员内部自盗一次扣10分，并追究管理处领导的责任。
	协助医院搬运家具时，必须轻移轻放，无损坏家具和地板。	9	造成家具或地板损坏扣5分，并承担10%维修费用。
	做好医院停车场（含地面、地下停车场）的管理，正确疏导进出医院各种车辆按位泊车，提醒车主关好车辆门窗，上好防盗锁，防止车辆碰撞、损坏、被盗等问题发生。	10	发生乱停放车辆一辆扣1分，发生车俩碰撞， 损坏或被盗一次扣5分，并由物业公司承担相应责任。
	引导非机动车辆集体停放，停放整齐，场地洁净，落实管理制度，确保安全，严防损坏与丢失。	8	一项不符合扣1分，发生损坏或丢失一次扣2分，并由管理公司承担相应责任。
	门卫岗位严格执勤，维护进出车辆秩序，不与车主发生冲突。	10	如投诉到上级有关部门或媒体扣8分。
	秩序维护人员，符合医院岗位工作要求，治安案件发生率控制在2‰以内。	10	每增加一个案件扣2分。
电梯管理100分	电梯内地面干净、无垃圾、污渍	30	有垃圾、污渍扣5分/处
	电梯门、按键板每周打不锈钢油保养一次，保持光泽	30	未保养，无光泽扣2分/梯
	电梯扶手无灰尘、污渍	10	灰尘、污渍扣5分/处
	服从管理人员指挥和检查	10	不服从扣5分/人
	服务态度端正，有较强的责任心	10	服务态度差，无责任心扣10分/人
	配合医院的每项检查工作，做好电梯消毒表记录	10	不配合、未完成的扣10分
	大堂地面尘推不间断保洁干净、无脚印	10	有垃圾、脚印、痰渍扣2分/处
	大理石墙面无尘、无污渍	10	灰尘、污渍扣2分/处

公共区域保洁服务100分	指示牌、标识牌、消火栓无灰尘	10	灰尘扣 2 分/处
	玻璃门、室内窗户无手印无污迹	10	灰尘、污渍扣 2 分/处
	大厅每周清洗一次，无纸屑、烟头、痰迹	10	每周未清洗扣 5 分/次，有纸屑、烟头、痰迹 扣 2 分/处
	消防通道楼梯、扶手无灰尘、污渍	10	有灰尘、垃圾扣 2 分/处
	配餐间用物摆放整齐，无私人用物、废品，微波炉干净	10	不整齐扣 3 分/处,不规范扣 3 分/处
	生活垃圾清倒及时	10	不及时扣 5 分/处
	医疗垃圾按指定地点存放	10	乱存、乱放扣 5 分
	烟灰筒清倒及时，无痰迹、污渍	10	痰迹、污渍扣 2 分/处，清倒不及时扣 2 分/ 处
病房保洁服务100分	每月进行一次员工培训，有培训记录，员工作业流程规范	10	无培训、作业不规范扣 1/处
	地面无污渍、垃圾、水渍，及时完成病室保洁	5	水渍、垃圾、污渍扣 1/处，晚班无保洁扣 3 分/次
	墙面无污渍、无灰尘	5	水渍、垃圾、污渍扣 1 分/处
	内窗户、窗台、窗槽无灰尘、蛛网	10	灰尘、蛛网扣 1 分/处
	门、门框无污渍、灰尘	5	污渍、灰尘扣 1 分/处
	床头柜、床头、治疗带无污渍、灰尘	5	污渍、灰尘扣 2 分/处
	垃圾袋、垃圾篓无异味、及时清倒	5	有异味、清倒不及时扣 2 分/处
	开水瓶瓶身干净无尘	5	不洁净、有灰尘扣 1 分/处
	卫生间坐便器无污渍、无异味	3	不洁净、有异味扣 1 分/处
	洗手盆无污渍	2	不洁净扣 1 分/处
	医生办公室办公桌椅镜面无污渍、灰尘	10	垃圾、灰尘扣 1 分/处 污渍、灰尘扣 1 分/处
	天花、灯具、风口无灰尘、蛛网	5	灰尘、蛛网扣 1 分/处
	配餐室物品摆放整齐	5	不整齐扣 1 分/处污渍、灰尘扣 2 分/处
	文件柜无灰尘、打开水不够	5	2 次扣 3 分/处
	每月走访一次护士长有走访记录，护士长满意率 90%以上	5	无走访记录扣 1 分/处满意率低于 90%的扣 5 分/处
	随机抽 3 个病人的满意度	5	对病房清洁不满意的扣 2 分/人
	清洁工具摆放整齐	5	摆放不整齐扣 1 分/处
	文明礼貌	5	不符合规定扣 1 分/人
	负责医院物业管理的服务电话，应执行 24 小时值班，随时有人接听。	10	无 24 小时服务电话扣 2 分，无人接听电话一次扣 1 分

服务受理100分	耐心礼貌受理各科室服务申请、报修、求助、建议、问询、投诉等各类信息并做好记录，及时分发处理的回访。	20	不礼貌或不耐心一次扣1分，无记录一次扣1 分，处理不及时或无回访扣2分，无落实或无反馈一次扣 1分
	对院方安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈	20	在能力范围内没及时处理完成扣 2分
	当接到维修任务时，小修项目及时完成，重大和紧急维修项目应及时报告公司领导和院领导和相关维养单位。	10	在能力范围内没及时处理完成扣2分，没报告扣2分
	发生与物业管理有关的重大突发事件，应立即上报医院有关部门和院领导，并做好处理。	20	未及时发放意见表扣4分，同一问题三次未解决扣4分
	每个月向医院发放服务工作征求意见表，及时采纳合理建议，改进存在问题，不断提高管理与服务质量。	20	

4. 其他要求

4.1 根据奔牛人民医院工作需要，投标人自行编制值班报表报奔牛人民医院审批后执行。

4.2 投标人必须根据招标文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序，自查考核和服务承诺；必须遵守奔牛人民医院各项制度和管理规定，并服从奔牛人民医院的管理。