江苏省政府采购合同（服务）

项目名称：江苏省第二中医院物业综合服务

项目编号：JSZC-320000-SCZX-G2026-0188

采购包号：1

甲方：（买方/采购人）江苏省第二中医院

乙方：（卖方/中标供应商）江苏华清物业管理有限公司

甲、乙双方根据江苏省政府采购中心江苏省第二中医院物业综合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：江苏省第二中医院物业综合服务

1.2 标的质量：按招标文件及投标文件执行。

1.3 标的数量（规模）：负责全院区（含门急诊、住院部、行政楼、后勤区、各门诊部、公共区域等）环境保洁、专项保洁、水电维修、维修客服、地面保养、电梯服务、生活垃圾及医废收集运送、外租宿舍管理、四害防制等工作。

1.4 服务期：3 年，自 2026 年 8 月 1 日至 2029 年 7 月 31 日止。合同一年一签，本合同为第一年度合同，本合同自 2026 年 8 月 1 日起至 2027 年 7 月 31 日止。后续年度合同，需经甲方年度考核合格后方可续签；年度考核不合格的，甲方有权单方终止合作、不予续签，无需承担违约责任。合同到期或中途终止的，乙方需无条件配合新旧物业交接，全程保障院区服务无缝衔接，不得出现服务空档。

1.5 履行地点：江苏省南京市建邺区南湖路 23 号

1.6 履行方式：按招标文件及投标文件执行。

二、合同金额

2.1 本合同金额为人民币（大写）伍佰壹拾伍万捌仟陆佰柒拾贰元叁角贰分（¥5158672.32元）。此价格包括但不限于保洁、工勤（含司梯）的人工成本、保洁设备和所需器具（含洗衣机、烘干机、清扫设备等各种专业设备和工作所需器具）、耗材、通讯器材、巡检器材、统一的工作服和胸卡、办公场所及办公设备和设施、员工休息用房及设备工器具库房、各种税费、保险费、劳保及安全措施费、利润、税金、招标文件里规定的为完成合同所需的软硬件、物价上涨因素等服务期内的所有风险费用等。如遇国家政策性调整最低工资标准，合同期12个月内服务费不予调整，在续签合同时可根据乙方申请酌情调整。社保缴费标准三年服务期内均不予调整。合同期内，除新增服务范围，服务人员数量不予调增；如遇甲方根据实际情况需要减岗的，乙方应无条件配合甲方减少相应岗位。

2.2 乙方为甲方提供免费医废系统使用，系统功能满足甲方上级主管部门的要求。乙方提供足够数量的硬件设备设施（包括但不限于文件中列出的设备）以保证甲方工作的正常开展。乙方免费提供5万个扎带，超过部分由甲方自行采购。软件系统运行及配套硬件设备均由乙方负责维护。医废收集岗位人员须符合招投标文件要求。

2.3 地面保养、地板打蜡对PVC\橡胶地板的保养材料等全部包含在总价中，且地板打蜡的服务频次每年不低于2次，局部地区视情况增加保养频次。

2.4 乙方购买公众责任险（第三者意外险）或雇主责任险、财产险及人身意外伤害险及附加，费用已包含在合同总价中。乙方所有服务过程中发生的人身伤害、财产损失、医患纠纷、安全事故、行政处罚等，全部由乙方独立承担责任，甲方不承担任何赔偿及连带责任。乙方在保险到期前15日内完成续保并报备甲方，未及时续保的，甲方有权暂缓付款，期间产生的一切风险由乙方全权承担。

2.5 本项目服务区域内工作时间为每周七天，相关区域为24小时服务，乙方已严格按照《中华人民共和国劳动法》等法律法规，按此工作时间要求测算费用。

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）。

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

本项目无需缴纳保证金。

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 乙方违反 7.1、7.2 约定的，甲方有权解除合同。

八、合同款项支付

服务费用甲方按月度支付，每服务完一个月，根据乙方员工工资的发放记录、员工考勤记录、医院相关部门的考核记录等，由乙方出具正规发票，医院在收到发票后的 30 天内付前一个月的服务费用。乙方需提供每月人员工资发放结清证明材料交甲

方备案存档。

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《中华人民共和国民法典》。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 甲方无正当理由逾期支付费用的，甲方向乙方支付逾期费用百分之五的违约

金。但因乙方服务不合格、资料不全等暂缓付款的，甲方不承担任何逾期责任。

11.2 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。

11.3 乙方承诺的项目经理人选未按规定时间进场或变更人选，乙方应向甲方支付合同总额的 5%违约金/次，新人选需甲方同意后方可上岗。在项目实施过程中不得随意更换项目经理或项目主管，确需更换的，必须以书面形式提前一个月向甲方申请，得到同意后方可更换；未经甲方同意私自更换的，或甲方要求更换项目经理或项目主管的，并要求自发出通知后 1 个月内未到岗的，出现一次扣合同总额 1%的服务费，从当月已付款中扣除，新项目经理或项目主管须经甲方同意后方可上岗。

11.4 若因乙方原因存在医废处置不规范、特种设备安全隐患、超龄人员超标、服务脱岗、重大投诉、应急处置失职等问题，单次扣除当月服务费 20%，造成甲方医疗事故、院区安全事故、行政处罚的，乙方需全额赔偿甲方全部损失。

11.5 乙方连续 3 个月考核不合格（低于 80 分）、单次发生重大服务事故的，甲方有权单方解除合同，乙方需支付合同总额 20%违约金，并无条件配合交接。

11.6 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。

11.7 合同终止、解除或到期后，乙方需在 15 日内完成全部人员撤离、设备移交、台账归档、资料交接，无条件配合甲方及新物业完成无缝对接。乙方拒不配合交接、恶意滞留、损毁设施、泄露院内信息的，需向甲方支付合同总额 20%违约金，若造成甲方损失的乙方应另行赔偿。

11.8 因乙方逾期提供服务或因其他违约行为导致解除合同的，乙方应向甲方支付

合同价款总额百分之二的违约金；造成损失的，另行赔偿。

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，任何一方均可以向甲方住所地具有管辖权的人民法院起诉。

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，遵照中华人民共和国现行法律法规有关条文执行。

14.3 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

附件一：服务要求
附件二：分项报价表

甲方：江苏省第二中医院

地址：江苏省南京市建邺区南湖路 23 号

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2026 年 7 月 31 日

乙方：江苏华清物业管理有限公司

地址：江苏省南京市玄武区童卫路 5 号南理工科技创新园区 6 号楼 217 室-65 房屋

法定代表人或授权代表：

联系电话：025-86276626

附件一：服务要求

第一条：人员资质要求

（一）项目经理：

1、（1）本科及以上学历（非退休返聘或者在校大学生）（2）具备物业项目经理证书（3）持有质监管理部门颁发的特种设备安全管理证（A证）（4）在类似同等级别的综合医院物业服务项目中担任项目经理工作经验≥3年

2、须提供乙方为项目经理缴纳的自投标截止前三个月任意一个月的社保证明材料。以及项目经理学历证书复印件。

3、须提供乙方聘用该项目经理或副经理的合同文件，同时提供业主方出具的担任项目经理或项目副经理的职务证明以及担任该职务满3年的工作经验证明。

（二）项目主管：

乙方投入主管4名，其中，工程主管：大专及以上学历，具有医院3年（含）以上物业项目管理经历，其中工程主管需持有应急管理部门颁发的高低压电工证、质监管理部门颁发的特种设备管理员A证；保洁主管：大专及以上学历、在类似医院物业服务项目中担任保洁主管工作经验≥3年；每个主管需提供学历证书和身份证复印件并加盖乙方公章、所服务医院出具的项目主管工作经历证明材料，业主方盖章有效，乙方为其缴纳的自投标截止前三个月任意一个月的社保证明材料。以上4个材料齐全缺一不可，乙方应提供详细名单，并加盖公章后，报送甲方相关管理科室备案。

（三）医疗废物收集岗位：2名，能够熟练运用医废信息化系统，经过医院感染管理科培训并考核合格（需提供培训、考核记录），具有健康证，有1年以上该岗位工作经验。工作经历须提供业主服务证明，并提供乙方为其缴纳的自投标截止前三个月任意一个月的社保证明材料。列出详细名单加盖乙方公章后，报送甲方相关管理科

室备案。

（四）电梯岗位：配备司梯岗位不少于3名，女性，初中及以上文化，接受过电梯专业人员培训。提供身份证、学历及培训证明复印件，乙方为其缴纳的自投标截止前三个月任意一个月的社保证明材料。并列出详细名单加盖乙方公章后，报送甲方相关管理科室备案。

（五）维修客服：本科及以上学历、需持有普通话二甲及以上证书，身体健康、品行端正。

（六）保洁。初中及以上文化；经过专业岗前培训，身体健康、品行端正。

（七）工程维修人员。具有高中及以上文化，持有电工作业证、《特种作业操作证（熔化焊接与热切割作业）》《特种作业操作证（制冷与空调设备安装修理作业）》所有人员必须经培训合格上岗。

（八）有害生物防制人员。持有由人社部门认可的《有害生物防制员》职业技能等级证书（或职业资格证书）及在有效期内的健康证明。

第二条：物业（保洁、工勤）服务的要求及内容

（一）保洁服务内容及要求

1、总体内容与要求

（1）整体卫生：负责医院服务范围内室内及公共区域清洁卫生，保持环境清洁、整齐。

（2）垃圾处理：及时收集生活垃圾和医疗垃圾，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。垃圾桶满三分之二必须倾倒，垃圾站和垃圾桶保持清洁，按时消毒。

（3）感控要求：防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按甲方感控要求实行严

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，分类使用。

（4）门急诊符合甲方开诊要求。病房符合甲方运行保障要求。

（5）参与重大突发应急事件及自然灾害的处置工作。

（6）发现甲方建筑及内装设施损坏及时上报主管部门。

（7）每年至少一次对院内所有大楼外立面玻璃进行清洗。

（8）全年无条件支持医院组织的大型活动保洁和保障。

2、室外环境

（1）道路

1）医院内所有道路全天候保持干净，无明显泥沙、污垢、积水树叶，无烟头、果皮、纸屑等污物，地面石子等障碍异物及时清除掉。

2）院内的地面保持干燥，尤其雨天、雪天要加强管理，及时清扫积雪、为防止地面上冻需适当撒盐解冻，坡道等易滑处放置防滑地垫，防止行人摔伤，确保安全。

（2）公共设施

1）医院内各处严禁张贴小广告等“牛皮癣”。外墙面转角处无积土、垃圾；宣传栏无乱贴现象，金属门和金属护板保持干净光亮，无污渍、无脚踢印迹、无锈迹。

2）标识牌、介绍栏、宣传栏、雕塑像、软门帘、冬季棉帘等清晰无损坏、无丢失，公共设施目视无明显灰尘；平台、转换层无积水、杂物；明管线槽板无灰尘，雨棚目视无垃圾、青苔、积水、污迹；明沟通畅，无污物堆积。

（3）垃圾转运与垃圾站

1）定期检查污水池、窨井、化粪池确保排水通畅，无外溢，箅子内无纸屑烟头，盖上无污泥。设施及周围环境清洁、整齐。

2）垃圾站、室内外垃圾桶要按规定及时清运，地面不积水，每天及时清洗，无异味。要求：设施及周围环境清洁、整齐。

3）按照环保要求做好垃圾分类工作。

3、行政职能部门办公区域

做好室内电梯厅过道、楼道、会议室及部分办公室（甲方指定）地面、墙面、天花板、家具、电器（含电脑、电话机）、装饰品、茶具、门头、门框、水池、窗台、玻璃的日常保洁，楼层卫生间的保洁、消毒，以及所有生活垃圾袋的收集和运送。要求环境清洁、整齐，特殊地面保养到位。

4、病区

（1）办公区域

办公室、教室、会议室、接待室、值班室、更衣室、休息室、卫生间、电梯厅等“六面光”。灯具、窗户、空调进出风口等干净整洁。办公家具、桌椅台面、墙面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。特殊地面保养到位。

（2）公共区域

保持走廊及消防通道的墙面、地面清洁，无水迹。盥洗间、开水间保持干净、干燥无水迹、无异味、无杂物。灯具、窗户、空调进出风口等干净整洁。垃圾篓内垃圾三分之二时及时处理。保持病区走廊清洁、干燥，无污物。地面湿滑时有警示标志。特殊地面保养到位。

（3）医疗区域

保持沟通室、护士站、仪器室、处置室的地面清洁，无水迹。灯具、窗户、空调进出风口、墙面等干净整洁。处置室保持干燥无水迹、无异味、无杂物。垃圾篓内垃圾三分之二时处理。处置室内各种垃圾三分之二时及时更换。特殊地面保养到位。

（4）病房

1）病房内、病床（含加床、床头柜、设备带等）“六面光”，做到“一床一巾”。灯具、窗户、空调进出风口等干净整洁。保持环境清洁。特殊地面保养到位。

2）病人出院或死亡后应按院感要求及时对床位进行终末消毒处理。

3）卫生间清洁、无异味。洗手池、便池无污垢。垃圾篓内垃圾三分之二时处理。浴帘清洁到位。

5、辅助检查区域

（1）办公区域

办公室、示教室、接待室、更衣室、休息室、值班室、库房、卫生间等“六面光”。灯具、窗户、空调进出风口等干净整洁。办公家具、桌椅台面、墙面保持干净清洁无积尘、脚踢印、黑色痕迹。特殊地面保养到位。

（2）公共区域

走廊、消防通道、污洗间、卫生间、开水间、分诊台、护士站台、电梯厅、各类大厅清洁，地面干燥。候诊椅洁净无尘，无胶布痕迹，候诊室及一切陈列设施干净无灰尘。灯具、窗户、空调进出风口、墙面等干净整洁。地面湿滑时有警示标志。特殊地面保养到位。

（3）医疗区域

读片室、检查室、治疗室、仪器室、标本室、处置室、观察室等“六面光”。灯具、窗户、空调进出风口等干净整洁。各室内的家具、桌椅台面保持干净清洁无积尘。特殊地面保养到位。

6、专项保洁岗位职责

（1）对环境管理领班负责，完成所安排的专项保洁工作；

（2）负责清洁墙面天花、出风口、窗户清洗、地面清洗、地面打蜡、地面晶化处理、抛光、地毯清洗等工作；

（3）负责在工作过程中控制物料和药剂的消耗；

（4）按照正确的工作程序安全地操作，遵守项目部门的政策和程序操作要求；

（5）负责对设备进行维护及检修保养；

7、特殊科室工作内容

（1）手术室

保洁要求：

手术间：按时完成所有手术间的清洁、抹灰工作，保障手术正常开展。每台手术结束后对手术床、台及周边高频接触物表进行清洁/消毒，如有血迹污染地面、墙面，则需按感控规范进行拖地、擦拭墙面。每天所有手术结束后对所有物表进行彻底清洁、消毒并增加回风窗口的清洁。

过道、走廊：及时完成地面及物品的清洁工作，保障手术正常开展。

手术区域辅助间：手术区域辅助间包括麻醉准备间、麻醉恢复室、库房、无菌敷料间、器械维修间、体位架摆放区、大输液室、仪器设备室，以上除麻醉恢复室的清洁同手术间要求一致外，其余区域的保洁要求同过道、走廊。

器械传递间、污物处理区、外走廊（污物走廊）：做到随时清理污物，保持清洁卫生。

手术间需连续手术时，按规定及时清洁打扫，清除杂物并进行终末处理。

办公区域保洁：办公室、更衣室、换鞋区、护士站（大厅）、走廊等及时清洁。更衣室及更衣室内厕所和浴室、换鞋区无异味，纸篓及时更换，更衣室内的杂物及时清理（更衣室有性别要求），随时保持清洁。

（2）重症监护室

在办公区域、公共区域、医疗区域达到病房标准要求外，还需：

每日及时清洁消毒室内六面，做到干净、整洁、消毒到位。

遇到耐药菌感染，强化清洁消毒频次，并分类用具。

床单元终末处理包括：吊塔、物品柜、病床、床垫等清洁及消毒。

协助护士完成库房及仪器室的整理与清洁。

严格按照院感要求进行相关阻断消毒工作。

（3）放射介入导管室

保洁要求：

手术间：按时完成所有手术间的清洁、抹灰工作，保障手术正常开展。每台手术结束后对手术床、台及周边的高频接触物表进行清洁/消毒，如有血迹污染地面、墙面，则需按感控规范进行拖地、擦拭墙面。每天所有手术结束后对所有物表进行彻底清洁、消毒并增加回风窗口的清洁。

过道、走廊：及时完成地面及物品的清洁工作，保障手术正常开展。

手术间需连续手术时，按规定及时清洁打扫，清除杂物并进行终末处理。

手术室大门安全管理。

办公区域保洁：办公室、更衣室、换鞋区、大厅、走廊等及时清洁。更衣室、换鞋区除每日两次彻底清洁外，更衣室及更衣室内厕所和浴室、换鞋区无异味，纸篓及时更换，更衣室内的杂物及时清理（更衣室有性别要求），随时保持清洁。

8. 乙方承担的相关费用（包括但不限于以下内容）

（1）清洁工作所需的清洁、洗涤剂

（2）擦拭用消毒剂，含物表、地面

（3）地面养护费

（4）地面养护材料

（5）工作工具（含生活垃圾袋及医用垃圾袋）

（6）清洁工作的办公用品

（7）工作服

（8）服务使用布类的洗涤、烘干

（9）各种垃圾清运工具

（10）消洗中心所有设备器具及安装费

9.所有工作应符合以下规范：

（1）院内感染控制规范

（2）医疗诊疗常规

（3）政府环保规范

（4）生活垃圾清运规范

（5）医疗高危垃圾清运规范

（6）落实南京市垃圾分类管理要求

（二）电梯服务

1、电梯运行服务的要求

（1）建立健全各项制度及职责，如：电梯运行制度，管理制度，安全运行规定及操作流程，应急预案，电梯困人救援的安全管理，电梯管理人员、司机的职责及服务规范。相关人员熟悉并能遵照执行。

（2）文明用语、着装统一、服务规范。

（3）电梯导医要求性别女，年龄50周岁及以下，身高1.60米以上，相貌端庄，

高中及以上学历；需持证上岗并年检合格；并在进场提供服务时将证书交给甲方查验。

（4）电梯导医必须严格遵守操作规程，遵守值班规定，按时上下班，严禁做与值班无关事。

（5）随时保证电梯轿厢、门、框的整洁，要求在上岗前做好保洁，电梯正常运行时不得停运保洁。负责电梯的巡查和故障报修工作。

（6）电梯运行时间根据甲方具体规定执行。

（7）维持乘梯人员的秩序，维护乘梯人员安全。

（三）维修客服服务要求

⑴负责接听科室维修、疏通及突发保洁等工作需求电话。

⑵接收任务汇报及客户意见反馈。

⑶物业服务各类数据的接收、汇总及报表生成。

⑷各种突发状况的应急调度：如水、电、气故障等须及时通知各病区。

⑸负责全院维修任务的安排调度工作。

⑹负责全院工程维修任务的安排调度工作

⑺接到工程报修电话在 5 分钟之内响应，会进行轻重缓急进行分类，优先处理严重以及急需的维修服务，其他依次进行安排

（四）水电维修服务要求

⑴自觉服从工作安排，不推诿，不扯皮。

⑵严格执行有关水电维修的规定。

⑶安全操作，按章作业，杜绝安全事故。

⑷负责全院范围内瓦工、木工、油漆工、五金、铝合金、水、电检修等，对出现问题水电及门窗墙面地面及时维修、养护，并做好记录。

⑸为客户服务热情、周到及时。

⑹发现跑、冒、滴、漏等事件及时检修，与第三方相关设施设备及时报至维保单位。

⑺负责填写各项报修记录。

⑻爱护公物，保管好自己使用的工具。

⑼认真完成院方交办的其它工作。

具体标准要求如下：

（1）报修响应及时，小修当天完成，大修三日内完成。

（2）接到科室报修后，及时进行记录，维修人员根据电话记录，及时到现场检修并向使用者了解发生故障的现象和原因。维修完成后，应及时将“维修记录表”填写完整。

（3）维修完成后按规范填写维修单，记录故障现象、更换配件及金额、维修起始时间等内容，请报修人员签名，未更换配件也必须填写维修单，便于统计工作量，月底交组长统计考核。

（4）报修当日不能修复的，要及时向使用科室做出合理解释，并告知修复的大概时间。

（5）如设备在保修期内，应立即通知公司或厂家来院维修；超过保修期、本院无法维修的设备，根据公司或厂家的报价填写《维修申请单》进行逐级审批。

（6）维修人员在工作中应本着勤俭节约的原则，尽力尽快修复，节省医院开支。

（7）维修人员在工作中应团结协作、热情诚恳，注意工作方法，不得与科室人员发生争吵。

（8）增加或改修线路应在原技术资料中增补注明，存档备查。

（9）急修：凡属水管爆管、电线短路、下水道堵塞及其它紧急的维修，记录人应立即通知相关维修人员，必须在第一时间内赶到现场进行维修。遇到复杂情况应立即请示领导，采取果断措施，将损失减到最小。

（10）缓修：一般不易损耗的、不紧急使用的均属缓修。缓修可在维修任务繁重时酌情适当延后。维修人员在看到记录人的电话记录后，必须在两天内将所报项目维修完成，并经验收人验收签字后方算完成任务。

（11）特别：对裸露的管道及铁构架每年至少除锈刷漆一次。（消耗品及物料由甲方提供）

Ⅰ急修项目的服务内容与指标

1）急修项目 24 小时内修复

2）维修及时率达到 100%；

3）维修质量合格率达到 95%以上；

4）实行维修服务回访制度，回访率达到 100%；（具体承诺见维修服务回访）

5）对一般急修项目，应在当天维修完毕，因故不能修复的（如：特殊工艺要求、特殊材料采购等原因），应书面告知报修人，请求再次预约上门维修；

6）对较大预约维修项目，牵涉到公共部位、设施及可能影响其客户工作、生活的维修项目，应在预约作业日期前一日通知甲方，确保预约维修不误时；

7）对供水、供电、蒸汽等重要设备的维修项目，应尽可能缩短维修时间，努力减少对甲方生活及安全的影响。对影响甲方工作、生活较大的维修项目，应事先发布维修通告（紧急抢修项目可在事后说明），说明维修作业可能对甲方造成的影响，请甲方有所准备，取得甲方的谅解和支持，并向甲方表示歉意。

Ⅱ一般维修的服务内容与指标

1）报修项目 10 分钟内到现场

2）一般维修项目 48 小时内修复

3）对一般预约维修项目，维修人员应约时不误，准时到达报修现场，二天内维修完毕，逢节、假日不顺延

4）维修服务完工后，并请使用部门在《维修（服务）任务单》上签字确认。

III维修服务回访

1）水、电急修项目 24 小时内回访；

2）有较大危险性的维修项目（如：室内屋顶粉刷层大面积剥落，供水管道爆裂等）24 小时内回访。

3）房屋渗漏水维修项目，应在维修完工第一个雨天后回访。

4）一般预约维修项目应在维修完工后三天内进行回访。

5）由客服主管人员进行回访。

6）在回访中发现存在维修质量问题，应及时预约整改；发现存在服务态度及在报修后预定时间内未到达现场等问题，应责成有关维修人员登门道歉。

IV服务受理、报修接待的服务内容与指标

1）全年 365 天 24 小时接收客户要求维修服务的信息，接待人员应以规范、礼貌、文明的语言，亲切、热情的语气接听业户的报修电话。

2）对急修项目，接待人员应对甲方的报修内容详细询问、准确分类、认真记录，按规定程序将信息交给相关的维修人员，并及时进行维修。对预约维修项目，根据与甲方相关人员预约的时间，维修人员准时上门维修服务。

3）投诉处理的服务内容与指标：

①公司服务质量投诉电话，24 小时开通，24 小时内给予回复。

②有效投诉处理率 100%。

③投诉人签字满意率 95%以上。

④甲方对维修服务有检查监督权及维修质量验收权，发现维修服务存在问题有权及时指出，如甲方相关人员与维修人员无法达成共识，可向管理中心管理专线电话投诉。

⑤管理中心专线电话接待人员应认真、热情地接听客户的投诉，及时登记投诉要点，经过调查、处理，尽快给客户一个满意的答复。

⑥投诉接待人员应对投诉的接听、处理的全过程作详细的记录，对重大投诉应及时向有关领导汇报。

（五）太平间服务要求

（1）遗体接收、登记、存放、保管及移交服务。

（2）负责太平间设施日常维护及环境管理（温湿度控制、卫生消毒等）。

（3）24 小时应急值班服务，确保随时响应医院及家属需求。

（六）宿管服务要求

（1）负责公寓住宿办理、访客管理及安全巡查。

（2）负责收纳住宿费、水电费并核对缴费明细。

（3）负责分配、调换、退房手续办理及房间钥匙管理。

（4）监督公共区域卫生清洁。

（5）配合医院保卫处开展消防演练。

（6）负责设备设施的报修及维修进度跟踪。

（七）有害生物防治要求

全年常规服务：每月不少于 2 次消杀。如有特殊的情况或者其他重要的活动，须

全力配合甲方做好防治工作，应急时随叫随到。

院内灭蚊蝇笼、毒饵站定期投放、更换诱饵，清除蚊、蝇、鼠、蟑尸体，灭蚊蝇笼、毒饵站如有变形、损坏等需及时更换。

跳蚤防治：包括室内、室外环境的跳蚤防治，确保医疗区域和行政工作环境无跳蚤侵害。

蛇类驱离：针对室内外环境，特别是草丛、竹林等蛇类容易出没的区域，进行蛇类驱离和防范。

白蚁防治：主要针对房屋建筑、树木等白蚁侵害区域，进行白蚁防治和灭杀。

马蜂防治：对院内进行全面、细致的排查，确保不漏掉任何可能的马蜂巢穴或栖息地。并利用专业工具和设备，对马蜂进行处理。

其他害虫：包括但不限于臭虫、蜱虫、蜈蚣、蚂蚁等常见及偶发性害虫，确保及时发现并根除隐患。

实施上述有害生物的防制达到国家相关标准。控制有害生物密度，对各建筑内外环境采用药物和物理等综合法进行防治杀灭，确保各建筑外环境投药覆盖率、到位率达到 100%。每月进行现场防治并检查除有害生物效果。

每次防治做好相应记录，做好检查、处理、监测工作并做好工单和相关资料，以备查验。

服务期内，甲方经营场所建筑内及周边环境如出现上述目标灾害，供应商确保在接到甲方通知 15 分钟内派员到现场服务。

使用国家有关部门允许使用的药物并遵守爱卫办规定，以保证效果和安全。供应商委派的防治人员应遵守安全操作规程的规定，遵守甲方有关安全要求，因此项目造成的一切安全事故，与甲方无关。因供应商用药不慎引起的意外伤害，由供应商自行

负责。

供应商委派的防治人员需具有相关资质和经验，持证上岗。

每次防治填写详细工单，标明使用药物名称、数量，并由供应商防治工作人员和相关区域负责人签字确认。

除定期防治、消杀外，对临时或突发出现的“有害生物”，要做到随叫随到，及时防治。

（八）物业服务质量要求

区域	保洁质量标准	保洁要求
医院外场	做到“六净”。即路面净、路沿净、人行道净、树坑墙根净、雨水口净；并做到果皮桶、垃圾箱外表无明显污迹，无垃圾粘附物，人工草坪无纸屑，院内无杂草。	1、每天应清扫 3 次； 2、分段巡视，发现污水、杂物、痰渍及时冲刷干净； 3、及时清理雨后积水； 4、垃圾桶每天倾倒两次，并每天刷洗一次； 5、明沟、暗沟每周彻底清理一次； 6、室外宣传护栏每周擦一次。
留观室、抢救室、急诊输液室、处置间	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢。	1、地面每天清扫两次，每天用 1000mg/L 含氯消毒剂消毒地面 3 次； 2、每天一室一拖湿拖二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响日常工作； 3、墙裙及踢脚线每周抹一次； 4、窗户每周清洁一次； 5、垃圾桶每天倾倒两次，表面脏污及时擦洗； 6、各区域内桌椅、水龙头等物每日用 1000mg/L 含氯消毒剂抹一次； 7、按院感科要求分类清理垃圾。
检验科	其它标准同诊室；空气	1、地面每天清扫两次，每天用 500mg/L 含

	菌落计数达标，物体表面菌落计数达标，不得检出致病微生物。	氯消毒剂消毒地面 2 次； 2、每天一室一拖湿拖二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响日常工作； 3、墙裙及踢脚线每周抹一次； 4、窗户每周清洁一次； 5、垃圾桶每天倾倒两次，表面每天擦洗一次； 6、科室内桌椅、水龙头等物每日用 500mg/L 含氯消毒剂抹一次。
候诊区	地面清洁无杂物；候诊椅干净，无污迹，无灰尘。	1，每天清扫 3 次，每天用 500mg/L 含氯消毒剂消毒地面 2 次； 2、地面每天湿拖二次，随时巡视，及时清除地面杂物、痰迹等。
病房	室内整洁，墙壁无灰尘、蜘蛛网，墙裙踢脚线无污迹；地面干净、无杂物；窗户明亮；垃圾桶外表无污迹，垃圾无外溢；病床、床头柜及凳无灰尘、无污迹；空气菌落计数，物体表面菌落计数达标；不得检出致病微生物。	1、地面每天清扫两次，期间不定时巡扫地面； 2、走廊一日早、中、晚三拖，每天用 500mg/L 含氯消毒剂消毒地面 2 次； 3、床头柜及凳子每天抹一次，每日出院患者的床位须全面清洗一次并用消毒液消毒； 4、卫生间洁具每天抹一遍并消毒，每周用洁瓷灵全面擦洗一次； 5、内窗户玻璃每月清洁一次； 6、垃圾桶每天倾倒两次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面脏污及时擦洗并消毒；垃圾桶每周消毒一次；生活垃圾使用黑色垃圾袋； 7、卫生工具按感控要求进行分类放置。
医护办公室、值班室、更衣	室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无	1、每天用 500mg/L 含氯消毒剂消毒地面 2 次；

室行政办公室	蛛网。	2、每天用一室一拖湿拖二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响正常工作； 3、内窗户玻璃每月清洁一次； 4、垃圾桶每天倾倒二次，及时更换垃圾袋，表面每周擦洗一次； 5、医护办公室桌凳每天抹一次。
治疗室、换药室（含门诊）、配液室	室内整洁有序；地面无灰尘、无杂物，墙面无蛛网。	1、每天用 500mg/L 含氯消毒剂消毒地面 2 次； 2、每天用一室一拖湿拖二次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响日常工作； 3、垃圾桶每天倾倒二次，及时更换垃圾袋，表面每周擦洗一次； 4、桌面台面每天抹一次。
感染科、发热门诊、预检分诊	基本要求同普通诊室，物体表面菌落计数达标；不得检出致病微生物	1、地面每天清扫两次，每天用 1000mg/L 含氯消毒剂消毒地面 3 次； 2、每天一室一拖湿拖三次，尽量用最少的时间，达到清洁的效果，不影响日常工作； 3、所有物品按感控要求进行分类消毒； 4、垃圾桶每天倾倒两次，垃圾不得溢出，及时更换垃圾袋，表面每天擦洗一次并消毒；生活垃圾使用黑色垃圾袋； 5、按院感科要求分类清理垃圾。
公共区域卫生间	地面无烟头、污渍、积水、纸屑、果皮；天花、墙角、灯具目视无灰尘、蜘蛛网；目视墙壁干净，便池器洁净无黄渍；室内无异味臭味。	1、每天上午上班清洗便器、洗手池，用 500mg/L 含氯消毒剂消毒 2、清洗完后点上檀香净化空气，男卫生间放置滤洁香块； 3、每小时清洁地面一次，并冲便器，每日刷便池一次； 4、每天消毒二次；

		5、每月清洁一次墙面、门窗及天花； 6、及时倾倒垃圾桶，并每天清洗消毒一次。
电梯	轿厢内无杂物，无污迹；厢体不锈钢表面无灰尘，无油迹。	1、每天清扫并用尘推清洁电梯轿厢地面三次； 2、每天抹电梯一次； 3、每周用水性不锈钢清洁剂清洁厢体并保养一次； 4、电梯门槽每天清扫一次。

第三条：甲方对乙方的考核

一、考核的方式

（1）制定考核细则《物业服务考核标准》实行百分制考核。甲方每月、每季度对供应商履行合同情况、提供服务情况进行定期或不定期考核。考核分为日常考核和督查考核。

（2）日常考核由甲方相应部门负责：保洁、司梯、工程由甲方后勤保障部每月负责完成；

（3）督查考核由甲方牵头，医院相关部门参与，每月对服务提供及管理情况进行不少于一次的监督检查。

二、考核标准

（一）考核标准（共 100 分）

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分	实际得分
一、基本要求（15 分）	按要求报送管理人员双休节假日值班表、工作总结、培训记录、社保缴纳等	没有及时报送，每少一项扣 0.5 分	4		
	对于检查发现的问题，甲方建议及时做出整改	整改不及时一次扣 0.2 分	6		
	统一服装，文明、主动服务，佩戴胸牌上岗，在岗在位，不串岗	发现 1 人次扣 0.3 分	5		
二、保洁服务（40 分）	PVC、大理石等地面干净、有光泽，床、床头柜底下等隐蔽区域打扫到位，边角没有污渍	发现一处扣 0.3 分	4		
	墙壁、墙砖没有浮灰、蜘蛛网，标识标牌干净无浮灰，内外玻璃洁净光亮，窗槽没有烟灰等杂物	发现一处扣 0.2 分	4		
	天花板、出风口干净，没有蛛网、没有黑斑、霉点	发现一处扣 0.2 分	3		
	设备带、桌面、床头柜、台面等各种器具表面干净整洁，没有灰尘	发现一处扣 0.2 分	3		
	水池、龙头、马桶、淋浴房等擦拭洁净光亮，没有黑斑、霉点，垃圾桶（袋）及时更换，没有外溢	发现一处扣 0.5 分	3		
	微波炉、开水炉擦拭干净，没有水渍、饭渣	不干净扣 0.2 分	3		
	治疗车、抢救车等及时消毒、擦拭干净	发现一处不干净扣 0.2 分	2		
	污洗间摆放整洁、有条理，拖把、一床一巾摆放符合规范，没有私人物品	发现一处扣 0.2 分	3		
	楼梯间干净整洁，扶手没有浮灰，地面没有烟头	发现一处扣 0.2 分	3		
	电梯门、轿厢内表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮。电梯箱地面无垃圾、纸屑、烟头、杂物等。风扇及时擦拭，没有灰尘	发现一处不干净扣 0.2 分	3		
	室外路灯、指示牌等公共设施干净、不倾斜、没有破损，正常工作	发现 1 处扣 0.5 分	2		
	室外路面无垃圾、杂物、积水	发现 1 处扣 0.3 分	3		

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分	实际得分
	等，绿化带、花盆内无杂草、枯枝、烟头、塑料袋等杂物				
	室内外（含楼顶、平台等）排水通畅，排水沟内没有烟头、废纸等杂物	发现 1 处扣 1 分	4		
三、宿管、四害防治及其他服务（20 分）	宿舍管理：严格执行访客登记制度，无违规留宿现象；定时开关大门，巡查宿舍安全（水电门窗）；公共区域（走廊、厕所）卫生监管到位。	发现违规留宿或无人值守扣 2 分/次；卫生监管不到位扣 0.5 分/处	6		
	四害防治：定期投放鼠药、蟑螂药，有记录；定期喷洒杀虫剂（蚊蝇）；发现鼠迹、蟑迹及时处理；无明显蚊虫滋生地。	无消杀记录扣 2 分；发现明显鼠迹/蟑迹扣 1 分/处；投诉虫害严重扣 3 分/次	6		
	司梯服务：按规定时间开关电梯，主动问候，文明用语，持证上岗，操作规范，不擅自离岗。	发现脱岗扣 2 分/次；被投诉态度恶劣扣 1 分/次	4		
	其他服务响应：配合医院临时性任务（如搬运、布置会场等），响应及时，服从调配。	拒绝配合或响应不及时扣 1 分/次	4		
四、工程维修（25 分）	报修电话畅通，接报修电话态度和蔼、文明礼貌用语。	发现 1 例不符合规范扣 1 分	10		
	台账健全，记录完善，交接班记录完整。	发现 1 例不符合规范扣 1 分	5		
	对于突发、重大事件有记录（事件的时间、问题、原因、抢修过程、处理人员签名、上报情况）；对重大事件有分析、讨论、反馈、改进措施、总结的过程。	发现 1 例不符合规范扣 1 分	5		
	接到报修电话及时赶到现场处理；若不能及时修复，先做好应急处理，耐心向科室做好解释并报告相关人员；绝对禁止与病区科室发生冲突。	发现 1 处不符合要求扣 1 分	5		
总计			100		

三、考核的结果

（1）综合考核（百分制）：

总分≥80 分，不处罚；

70 分≤总分＜80 分，扣除管理费 5000 元；

60 分≤总分＜70 分，扣除管理费 10000 元；

总分＜60 分，扣除管理费 20000 元；

考核得分 80 分以下为考核不合格。连续 3 个月考核总分＜80 分或单月总分＜60 分的，甲方将有权终止合同。供应商在接到甲方书面通知后的 1 月内必须撤离项目现场，并与前来接手的供应商做好交接工作，不得影响甲方各项工作正常运转。

（2）保洁人员中超龄（超出合同约定年龄上限）人员占比高于 75%，每月扣除管理费 20000 元；75%≤超龄人员占比＜50%，每月扣除管理费 15000 元；50%≤超龄人员占比＜25%，每月扣除管理费 10000 元。

（3）甲方要求乙方对考评细则的不足进行限期整改，整改无效的，甲方有权扣除月费用的 0.1%—1%。因乙方原因对甲方正常医疗活动造成重大影响或重大经济损失，甲方有权追究乙方法律责任和经济赔偿。

（4）甲方对乙方安排的服务人员进行考核，对乙方不称职的人员提出撤换的要求；对乙方提供服务时投入配置的设备、设施、工具以及相关用品的数量、质量及使用状况进行监督。

第三条：岗位配置要求

序号	岗位	区域		人数	工作内容及职责
1	项目经理	全院		1	监督全院卫生情况及客户需求
2	主管	门诊、急诊		1	负责门急诊所有保洁卫生管理
3		住院部		1	负责住院部所有保洁卫生管理
4	专项领班	专项、外场		1	负责专项、外场、收垃圾管理
5	维修客服	全院		1	负责全院维修跟踪反馈
6	保洁	门诊	门诊一楼	2	负责门诊一楼房间、卫生间、公共区域保洁消毒
7			门诊二楼	2	负责门诊二楼房间、卫生间、公共区域保洁消毒
8			门诊三楼	1	负责门诊三楼房间、卫生间、公共区域保洁消毒
9			腔镜中心	1	负责内镜中心全部卫生保洁消毒
10		急诊输液室、急诊抢救中心及儿科		2	负责儿科、急诊输液室以及急诊抢救中心全部区域卫生保洁
11		第二住院部	康复重症病区	1	负责急诊病区以及 C 楼门厅全部区域保洁
12			19 病区	2	负责肛肠科全部区域的卫生
13			20 病区	2	负责肾病科全部区域的卫生
14			血液净化中心	3	负责血液净化中心全部区域卫生
15			学术报告厅	1	负责学术报告厅卫生以及会场服务
16		住院部	住院部一楼	1	负责住院部一楼全部区域保洁工作
17			住院部二楼	2	负责 ICU 区域保洁工作
18			住院部二、三楼	1.5	公共区域保洁工作、检验科保洁工作
19			手术室	3	负责手术室内所有保洁工作
20			住院部五至十五楼	24	11 病区及 13 病区配备 3 名保洁，其余病区每层配备保洁员 2 名，负责所有区域保洁工作
21		发热门诊		1	负责发热门诊内诊室、放射科所有保洁消毒
22		老门诊一楼		1	负责老门诊一楼房间、卫生间、公共区域保洁消毒
23		老门诊二至四楼			负责老门诊二至四楼、卫生间、公共区域保洁消毒
24		中心实验室			负责中心实验室公共区域卫生
25		行知楼		1	负责行知楼 1-4 楼所有公共区域保洁
26		行政楼		1	负责行政楼 1-4 楼所有区域保洁
27		基建楼、急诊楼二至三楼		1	负责基建楼 1-2 楼及急诊楼 2-3 楼全部区域卫生保洁
28		北圩路门诊	北圩路门诊一楼及医学整形科	1	负责两个 1 楼门厅及医学整形科全部区域的卫生
29			北圩路门诊 2 楼耳鼻口科及口腔科	1	负责耳鼻喉科及口腔科全部区域的卫生
30		中医康	康复 1-2 楼	1	负责康复 1-2 楼所有区域卫生

31		复中心	康复 3-4 楼	1	负责康复 3-4 楼所有区域卫生
32			康复 5-6 楼	1	负责康复 5-6 楼所有区域卫生
33		涟城门诊	一至三楼	1	负责涟城 1-3 楼所有区域卫生
34		二门诊		2	负责二门诊区域卫生
35		管道疏通、地下室保洁	全院	1	负责全院所有下水道疏通、负责住院楼地下室保洁工作
36		室外环境卫生		3	负责全院室外环境卫生
37		中班、夜班		2	服务所有区域中午以及夜间保洁工作
38	专项保洁	地面养护	全院	1	全院石材地面、大理石、PVC 翻新养护
39		地面清洁		1	负责全院地面清洗（洗地机）
40		不锈钢清洁		1	对全院不锈钢以及电梯轿厢保洁
41		墙面、风口、顶清洁		1	负责全院的墙面、天花的清洁
42		玻璃清洁		1	负责全院的玻璃镜面
43	工程维修	工程主管	全院	1	负责院内维修管理
44		水电维修	全院	6	院内相关维修
45	其他	电梯司机	全院	3	手术专用电梯接送病人，以及高峰期分流管理，设备故障排查、报修等
46		收输液瓶	全院	1	负责收空输液瓶（软袋）
47		药库	全院	1	负责西药房向所有病区运送大输液及打扫草药房
48		垃圾运送	全院	2	负责全院的医疗、生活垃圾集中收集及运送
49		消毒清洗保洁工具（含收发）	全院	1	负责院内保洁物品的消毒清洗配送
50		太平间	全院	2	
51		药学部		3	住院中药房及煎药房打杂
52		宿管		4	负责医院公寓日常管理
合计				101.5	

附件二：分项报价表

序号	服务内容	数量	单位	人均单价（人/月）	总价/年
1	项目经理	1	人	7039.17	84470.04
2	主管	2	人	5738.35	137720.40
3	专项领班	1	人	4974.91	59698.92
4	工程主管	1	人	6830.15	81961.80
5	维修客服	1	人	4691.89	56302.68
6	保洁	67.5	人	3949.90	3199419.00
7	专项保洁	5	人	3967.30	238038.00
8	水电维修	6	人	5638.59	405978.48
9	电梯司机	3	人	4415.36	158952.96
10	收输液瓶	1	人	4415.36	52984.32
11	药库	1	人	4415.36	52984.32
12	垃圾运送	2	人	4415.36	105968.64
13	消毒清洗保洁工具（含收发）	1	人	4415.36	52984.32
14	太平间	2	人	4415.36	105968.64
15	药学部	3	人	3945.47	142036.92
16	宿管	4	人	3900.06	187202.88
17	有害生物防治	12	月	/	36000.00
一年报价总计（元）		5158672.32			
三年报价总计（元）		15476016.96			