

徐州市中心医院物业管理服务合同（一期）

甲方：徐州市中心医院

乙方：江苏华泰医院后勤物业服务有限公司

项目名称：徐州市中心医院物业管理服务（一期）

项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0015

签订地点：徐州市中心医院

甲、乙双方根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国民法典》，按照物业管理服务项目发出的中标通知书、招标文件及乙方的投标文件等，按照平等、自愿的原则，经友好协商，签订本合同。

第一章 物业管理服务基本情况

第一条 物业情况

①徐州市中心医院本部(泉山区解放南路 199 号)的 3 号(肿瘤病房)楼及周围外环境、6 号(神经内科病房)楼及周围外环境、8 号(科研)楼及周围外环境、12 号(敷贴)楼及周围外环境、13 号(病理科)楼及周围外环境、15 号(营养科)楼及周围外环境、高压氧舱及周围外环境、儿科中心第三层整体及楼梯、11 号楼第二层及楼梯、中心花园(包括地下停车场所有楼梯、出入口坡道)。

②徐州市中心医院体检中心(地址:徐州市泉山区解放南路 308 一 1(17 号楼)

③泰山社区卫生中心(地址:徐州市泉山区学成西路泰山嘉园 1 号楼)

④久久学生宿舍(江苏省徐州市泉山区奎山街道凤台路 2 号)

⑤金华宾馆学生宿舍(徐州市泉山区奎山街道共建小区 15 号)

⑥引洪路学生宿舍(徐州市云龙区引洪路 10 号)

第二条 物业服务范围：见合同附件 1

第三条 物业管理服务要求

1. 物业管理服务工作要求

- (1) 物业管理服务工作原则：统一、规范、高效、安全。
- (2) 物业管理服务内容及标准：具体见合同附件 2。
- (3) 供应商履行合同的设备：具体见合同附件 3。

2. 物业管理服务人员要求

- (1) 物业管理服务人员配备原则：精干、高效、专业、敬业、健康。
- (2) 物业管理服务人员均需同时具备以下条件：
 - ① 无犯罪记录、无恶习、无复杂社会关系；
 - ② 有医院出具的健康证明，无重大疾病和传染病，具备正常从事物业管理服务工作所需要的身体条件；
 - ③ 岗前培训合格率 100%；



④确保 24 小时应急服务和承诺服务工作，乙方有固定市区办公地点、值班人员及联系电话；

⑤乙方为物业服务人员配备统一的服装。

(3) 乙方严格按照乙方投标文件中《物业管理服务人员方案》组建物业管理服务队伍。合同签订后 5 个工作日内，乙方向甲方报送物业管理服务人员花名册、照片、相关证件影（复）印件和证明。合同期满后，甲方向乙方退还相关证件影（复）印件和证明。

(4) 乙方做好安全教育和管理工作的，切实保护员工的人身安全。如发生人身伤亡由乙方负责。

(5) 自觉遵守甲方的相关制度规定，无特殊情况不得请假。确需请假的，向甲方报告备案。

3. 物业管理服务人员配备要求：见合同附件 4。

4. 采购需求：见合同附件 5。

5. 验收标准（验收要求、验收标准和程序）：

(1) 验收组织方式：☒自行组织 ☐委托第三方组织

验收主体：甲方

是否邀请本项目的其他供应商参加验收：☐是 ☒否

是否邀请专家参加验收：☐是 ☒否

是否邀请服务对象参加验收：☐是 ☒否

是否邀请第三方检测机构参加验收：☐是 ☒否

是否进行抽查：☐是 ☒否

验收组织的其他事项：

(2) 履约验收时间：供应商提出验收申请之日起 5 个工作日内组织验收。

(3) 履约验收方式：☐一次性验收 ☒分期/分项验收：

(4) 履约验收程序：

(5) 履约验收的内容：

(6) 履约验收标准：

(7) 履约验收其他事项：

(8) 履约验收要求按照江苏省财政厅《关于印发〈江苏省政府采购履约验收管理办法〉的通知》（苏财规〔2024〕7 号）的规定执行。合同与上述文件规定有矛盾的，以上述文件规定为准。

6. 物业管理服务人员工资要求

(1) 按照法律、法规和国家、省、市的规定，乙方按月足额发放工资；

(2) 不得低于规定的月最低工资标准。下列项目不作为最低工资的组成部分，乙方按规定另行支付：①加班加点的工资；②中班、夜班、高温、低温、井下、有毒有害等特殊工作环境、条件下的津贴；③劳动者按下限缴存的住房公积金；④法律、法规和国家规定的劳动者福利待遇等；

(3) 工资发放采用银行代发方式。

7. 文明作业，制服及配套设备要符合管理规定及季节特点；工作期间全勤上岗，临时请假者由项目经理出具书面证明且不得超过总人数的 10%；确保有 24 小时应急服务和承诺服务工作，本市有固定办公地点、值班人员及联系电话；项目经理必须常年在现场，并且不得同时担任其他任何项目的项目经理。

8. 涉及以下情形的，相关费用包含在物业管理服务采购合同金额之内，由供



应商承担：包含但不限于各类卫生工具、耗材（包含但不限于清洁剂、不锈钢保养剂、酸、碱、灭虫灭蚊灭草剂、卫生间垃圾袋、走廊间垃圾袋、行政楼及生物农林实训楼大桶用垃圾袋、卫生间纸篓及垃圾袋、楼宇入户门的脚垫、雨雪天的防滑垫、小便池的阻拦网、极端天气应急物资等）。注：本款涉及的低值易耗品，涉及的相关服务由供应商承担，服务费用包含在物业服务项目合同金额之内。

第二章 物业管理服务质量

第四条 物业管理服务质量要求

1. 按照《物业管理服务日常考核细则》（见合同附件6）执行。达到《物业管理服务日常考核细则》得分 ≥ 540 分且月服务满意度不低于90%。月服务满意度 $=$ （住院病人服务中心门急诊保洁质量满意度考评标准得分+住院病人服务中心重点科室保洁工作满意度评分表+住院病人服务中心卫生保洁满意度评分表得分） $\div 3 \times 100\%$ 。

2. 在有重大接待任务及重要检查时，不出现严重问题。

3. 不出现水、电安全事故。

4. 严格执行上级有关部门防疫规定，认真履行消毒防疫措施。

5. 日常保洁，同一部位不能出现3次以上问题。

6. 要求按时巡视环境，不得造成损失。

7. 员工岗前培训合格率100%，无消极怠工，态度不端正，工作被动、拖拉情形。

8. 要求及时发现水、电设备故障，不得出现长流水、长明灯。

9. 不得工作散漫、粗心大意造成工作差错。

10. 不得做出任何有损公共卫生的事，如随地吐痰、乱丢垃圾或乱写乱画等。

11. 不得迟到、早退、旷工、无故缺勤，或上班时间串岗、空岗等。

12. 不得发生服务态度恶劣，粗言秽语，不按甲方规定保障行为。

13. 物业服务人员要求按规定统一着装。

第三章 物业管理服务期限及物业管理费

第五条 物业管理服务期限（合同期限）：两年，即2026年8月1日至2028年8月1日。

第六条 物业管理费

1. 本合同总价：¥ 6596716.02元（大写）人民币：陆佰伍拾玖万陆仟柒佰壹拾陆元零贰分。

2. 经双方协商一致，选择以下第3种付款方式：

第一种付款方式（不提交预付款保函的）

合同总价的百分之十（10%）即¥ 659671.6（大写）人民币：陆拾伍万玖千陆佰柒拾壹圆陆角整，在合同签订生效，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的10%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。



预付款抵扣后期应支付的物业管理费。预付款抵扣完后，每月物业管理费=物业管理费（即合同总价）*90% /24。

第二种付款方式（提交预付款保函的）

合同总价的百分之四十(40%)即¥ 元，（大写）人民币： 作为预付款，在合同签订生效且乙方向甲方出具合同总价的百分之四十（40%）即¥ （大写）人民币： 的预付款保函，甲方自收到发票（发票金额为合同总价的40%）后10个工作日内，将资金支付到合同约定的乙方账户。

预付款抵扣后期应支付的物业管理费。预付款抵扣完后，每月物业管理费=物业管理费（即合同总价）*60% /24。

第三种付款方式：在签订合同时，如乙方明确表示无需预付款的，甲方可按月支付乙方物业管理费。（注：此条符合苏财购（2020）52号文件要求）每月物业管理费=物业管理费（即合同总价）/24。

3. 每月物业管理费的支付

每月甲方按验收（考核）结果，收到乙方开具发票之日起10个工作日内支付当月物业管理费，由甲方办理政府采购资金结算手续，经审核后支付给乙方。具体如下：

（1）《物业管理服务日常考核细则》得分 ≥ 540 分且月服务满意度不低于90%，全额支付合同约定的“每月物业管理费”。月服务满意度=（住院病人服务中心门急诊保洁质量满意度考评标准得分+住院病人服务中心重点科室保洁工作满意度评分表+住院病人服务中心卫生保洁满意度评分表得分）/3*100%。

（2）《物业管理服务日常考核细则》得分 < 540 分，每低1分，扣罚服务费用200元，所罚金额从当月服务费中扣除；

（3）《物业管理服务日常考核细则》中的月服务满意度比90%每低1%，扣罚服务费用200元，所罚金额从当月服务费中扣除。月服务满意度=（住院病人服务中心门急诊保洁质量满意度考评标准得分+住院病人服务中心重点科室保洁工作满意度评分表+住院病人服务中心卫生保洁满意度评分表得分）/3*100%。

（4）《物业管理服务日常考核细则》连续两月得分 < 540 或《物业管理服务日常考核细则》中的月服务满意度连续两月 $< 85\%$ 分时，扣除当月服务费中的10%。月服务满意度=（住院病人服务中心门急诊保洁质量满意度考评标准得分+住院病人服务中心重点科室保洁工作满意度评分表+住院病人服务中心卫生保洁满意度评分表得分）/3*100%。

第四章 物业的承接验收

第七条 乙方承接物业时，甲方应配合乙方对以下物业共用部位、共用设施设备进行查验：

1. 承重结构部位、外墙面、大厅、楼梯间、走廊通道等；
2. 下水管道、共用照明、电梯设备等；
3. 物业用房工具间、公共卫生间等。

第八条 资料移交

1. 乙方承接物业时，甲方应根据乙方需要移交相关资料。
2. 合同终止时，乙方应将已经移交给乙方的资料移交给甲方。



第五章 双方的权利义务

第九条 甲方的权利义务

1. 甲方的权利

(1) 依据合同约定,对乙方进行检查和考核。甲方检查监督乙方的管理工作的实施及制度执行情况,如发生乙方不能严格执行招标文件要求及合同内容的相关规定的,甲方将下达限期整改通知书要求乙方在限定期限内进行整改,乙方接到限期整改通知书后,必须按照甲方要求进行整改,如在规定期限内未整改到位,甲方将按照合同约定进行处理,见《物业管理服务日常考核细则》

(2) 对乙方管理人员不遵守医院规定、不能按医院要求或出现违法乱纪行为,甲方有权利通知乙方作出相应处理,如乙方未按照要求处理,甲方有权终止合同。情节严重的移交公安机关依法处理。

(3) 甲方提供给乙方的卫生保洁设施和物品财物,没经甲方同意不得挪用如有丢失应照价赔偿。

(4) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色,乙方制作和购买乙方物业管理服务人员的服装,所有服装费用均由乙方承担;

(5) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目经理、主管等人员的调整应提前2个月告知甲方;

(6) 甲方有权警告违反本合同规定的乙方人员。按照甲方要求,乙方更换违反本合同规定的人员;

(7) 追究乙方违约责任。

2. 甲方的义务

(1) 按合同约定支付物业管理费;

(2) 物业管理服务用房由甲方指定;

(3) 甲方保证交付使用的物业符合国家规定的验收标准,按照国家规定的保修期限和保修范围承担物业的保修责任。

第十条 乙方的权利义务

1. 乙方的权利

(1) 有权要求甲方按合同约定支付物业管理费;

(2) 有权要求甲方指定物业管理服务用房。

2. 乙方的义务

(1) 乙方不得转包、分包本项目;

(2) 提供的物业服务符合本合同“第二章 物业管理服务质量”;

(3) 按照本合同约定提供物业服务,具体见“第三条 物业管理服务要求”中“1. 物业管理服务工作要求”;

(4) 乙方应按投标文件配备人员及到岗,具体见“第三条 物业管理服务要求”中“3. 物业管理服务人员配备要求”;

(5) 按照甲方要求,乙方更换违反本合同规定的人员;

(6) 接受甲方的检查和考核,做好考勤机打卡,上班及下班各一次,作为考核指标;

(7) 按照甲方审核认可的服装式样、颜色,乙方制作和购买乙方物业管理服务人员的服装,所有服装费用均由乙方承担;



(8) 乙方如有人员调整应经甲方书面同意。涉及项目主管、副主管等人员的调整应提前 2 个月告知甲方；

(9) 不得占用非指定的物业管理用房，不得改变物业管理用房用途；

(10) 不得因乙方原因，发生火灾、水灾、伤亡等重大安全事故；

(11) 合同终止时，乙方应将物业管理服务用房、相关资料等交还给甲方；

(12) 乙方应及时向甲方通告本物业管理服务区域内有关物业管理的重大事项，及时处理投诉，接受甲方监督；

(13) 因维修物业或者公共利益，乙方确需临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应征得甲方的同意。临时占用、挖掘本物业管理服务区域内道路、场地的，应在甲方要求的期限内恢复原状；

(14) 乙方未能履行本合同的约定，导致甲方或第三方人身、财产安全受到损害的，依法承担全部责任。乙方对自己管理的范围内因管理不善而造成的一切损失，负全部责任；

(15) 乙方对本项目物业管理服务人员进行岗前培训，不得违章指挥、强制冒险作业、违规作业；

(16) 乙方负责处理本公司员工的生病、事故、伤残、死亡以及一切劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方保证如有上述情况发生，积极处理，确保不影响甲方正常办公。

第六章 违约责任

第十一条 违约责任

一、甲方责任

1. 乙方按合同履行，甲方按合同约定支付物业管理费，甲方每逾期 10 天，甲方向乙方支付当月物业管理费（0.1）%的违约金，但违约金的总数不超过当月物业管理费的（1）%。

2. 甲方逾期退还履约保证金的违约责任：

甲方逾期退还履约保证金的，每逾期（10）天，甲方向乙方支付履约保证金的（0.05）%的违约金，但违约金的总数不超过履约保证金的（5）%。

二、乙方的责任

（一）乙方有下列情况之一的，全额扣除当月的合同约定的“每月物业管理费”，且甲方有权解除合同，由此造成乙方的直接损失和间接损失，甲方不予补偿；造成甲方损失的，甲方有权要求乙方赔偿，赔偿费从物业管理费、履约保证金（如有）中直接扣除，不足部分向乙方追索。

（1）乙方分包本项目的；

（2）《物业管理服务日常考核细则》连续三个月得分＜540 或《物业管理服务日常考核细则》中的月服务满意度连续三个月＜85%分的，月服务满意度=（住院病人服务中心门急诊保洁质量满意度考评标准得分+住院病人服务中心重点科室保洁工作满意度评分表+住院病人服务中心卫生保洁满意度评分表得分）/3*100%。甲方有权与乙方提前终止合同的权利。

（3）乙方违反本合同“第一章 物业管理服务事项”中“第三条 物业管理服务要求”中“6、物业管理服务人员工资要求”的。

（4）乙方出现违约行为在甲方指定期限未予改正或明确表示拒不改正的。

（二）乙方有其他违反合同约定行为的，每次应向甲方支付违约金 500 元，违



约金不足赔偿甲方损失的，继续承担损失赔偿责任，并继续履行相应义务，本合同另有约定的，从其约定。

三、履约保证金退还的方式、时间、条件和不予退还的情形：

退还方式：由甲方将履约保证金无息退还至乙方账户。

退还时间：本项目履行完毕后十日内退还。

退还条件：本项目合同义务全部履行完毕，办理完物业交接的相关手续，并按时退场后。

不予退还的情形：乙方拒绝履行合同义务。

第十二条 本合同在下列条件全部满足后生效，生效日期以下列条件全部满足的最晚日期为准：

(1) 双方加盖公章或合同专用章；

(2) 甲方收到乙方按政府采购合同金额（合同总价）的 5% 提交的履约保证金（乙方以支票、汇票、本票或者金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交给甲方。乙方可自愿使用履约保函（保险）代替缴纳履约保证金，具体详见《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》（苏财购〔2023〕150 号）规定）。

第十三条 合同的双方当事人不得擅自变更、中止或者终止合同。

第十四条 双方约定，在履行合同过程中产生争议时，应通过友好协商解决，若协商不成可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十五条 合同其他未尽事宜及与招标文件有矛盾之处，以招标文件[项目编号：JSZC-320300-XZCG-G2026-0015] 为准。

第十六条 合同一式陆份，具有同等法律效力，甲方三份，乙方二份，徐州市政府采购中心一份存档，政府采购管理部门一份备案。

第十七条 按照《财政部关于做好政府采购信息公开工作的通知》（财库〔2015〕135 号），甲方依据《保守国家秘密法》等法律制度规定确定本合同（ ）部分涉及国家秘密，该涉及国家秘密部分不公告；甲方依据《反不正当竞争法》等法律制度的规定与乙方约定本合同（ ）部分涉及商业秘密，该涉及商业秘密部分不公告。

甲 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联系人：

联系电话：

日期：2026.9.15

乙 方

单位签章：

单位地址：

开户银行：

银行帐号：

联系人：

联系电话：

日期：

张响亮 黄莉 宋敏



合同附件 1：物业服务范围

(一) 徐州市中心医院本部物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积（m²）	约 21566 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积（m²）	约 17500 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	数量：51 个，总面积：约 638 m²	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积（m²）及数量（个）	垃圾存放点位置 1 个，约 50 m²。	见“保洁服务”

2. 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 6500 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	14 个	见“保洁服务”

(二) 徐州市中心医院体检中心物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积（m²）	约 2600 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积（m²）	约 2100 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	数量：6 个，总面积：约 60 m²	见“保洁服务”

(三) 泰山社区卫生中心物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积（m²）	约 1800 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积（m²）	约 1440 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量（个）及总面积（m²）	数量：5 个，总面积：约 40 m²	见“保洁服务”

(四) 久久学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------



总面积	建筑面积 (m²)	约 3000 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积 (m²)	约 2400 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 5 个, 总面积: 约 45 m²	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 个, 约 12 m²。	见“保洁服务”

(五) 金华宾馆学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理 (建筑物)

名称	明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 2200 m²
	需保洁面积 (m²)	约 1800 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 8 个, 总面积: 约 100 m²
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 个, 约 15 m²。

2. 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 800 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	4 个	见“保洁服务”

(六) 引洪路学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理 (建筑物)

名称	明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 11000 m²
	需保洁面积 (m²)	约 9000 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 8 个, 总面积: 约 110 m²
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 2 个, 约 20 m²。

2. 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 4000 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	6 个	见“保洁服务”



合同附件 2：物业管理服务内容及标准

（一）物业管理服务具体内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	项目管理	1. 整体运营方案、年度实施计划及季度工作安排并切实予以实施。
		2. 各项管理制度完善（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度），内容科学、合理、完整。
		3. 有科学的服务流程规范（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准规范、地砖及 PVC 打蜡养护流程与规范、各类运送及交接登记流程规范，能够满足院方要求的 service 标准。
		4. 按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品、环保型药剂。
		5. 项目总负责人及主管人员符合合同约定，更换总负责人需征得院方监管部门同意并提前一个月书面备案，更换主管人员需提前两周向医院监管部门备案。
		6. 执行 PDCA 管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，各类数据存储完整，发现问题有整改方案并切实予以落实。
2	安全管理	1. 有完善的安全生产岗位责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行。
		2. 员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训。
		3. 对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其他危险品有相应的管理和防范措施（登记造册、专人管理、专项检查）。
		4. 有安全意外事件或事故登记报告制度，有应急预案并严格执行。
		5. 定期开展安全检查，高危事项每周检查不少于一次，其他事项每月检查不少于一次。有完整的安全巡查、检查记录。
		6. 检查中发现的问题有记录并及时整改，直至符合安全要求。安全责任有追究。
		7. 制定各项完备应急预案（必备：火灾、暴雨、暴雪、意外水淹、传染性疾病爆发、急诊群体性事件等），建立应急指挥小组。
3	员工管理	1. 入职员工与合同约定相符，经过公司培训后，能力与岗位需要相符。



		2、按合同约定或实际需要配足各岗位人员，保证岗位服务达到标准，员工花名册须向医院监管部门备案。
		3. 岗位职责明确（必备：各岗位工作职责，如项目经理职责、主管人员职责、班长职责、保洁员职责、专项工作职责）等。
		4. 员工工作时应统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，行为规范，语言文明，按要求配备职业防护工具和用品，保证员工身心健康安全。
		5. 支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定和合作双方合同约定。
		6. 有可靠的员工补充储备系统，及时补充辞职缺员岗位，管理人员代岗每月累计不得超过四天，岗位缺员不得超过7天。
		7. 员工上班时不得从事与本职工作无关的活动，不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧煮饭菜、留宿，不得酒后上岗，不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟，不得收集、储存、买卖废品和医疗废物。
		8、员工无违纪违法、损害公共利益行为。
4	员工培训	1. 严格执行培训制度，未经培训员工不得上岗。
		2. 员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于3天（24学时），培训内容包括医院基本概况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等。
		3. 有员工培训计划，保证每周1次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于12学时的专业培训。
		4. 员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到，有记录，有考核。
		5. 对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求并操作熟练。
5	综合管理	1. 设立项目服务受理中心或调度中心，负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，有相关管理人员负责。
		2. 遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时间员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制。
		3. 办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电；辅料一体化集中洗消，符合医院感染管理要求。
		4. 严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案。
		5. 各项服务管理有每月不少于一次的质量考核与评价。



2. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	外环境保洁	1. 道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次，每周冲洗一次；其他区域每日早晚各集中清扫（洗）一次，其余时间保洁人员走动维护。 2. 保洁时段内循环保洁，地面清洁无明显泥沙、污渍、积水、烟蒂、杂物等。 3. 灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每日进行一次全面保洁，特殊情况及时清洗，保持整洁无尘，无蛛网，无污迹，无违章张贴等。 4. 停车场、车棚地面每日早 7:30（季节变化，保洁时段根据医院要求）前清扫一次，其余时段动态巡扫，无杂物、纸屑、油渍、痰迹；棚顶无垃圾、无蛛网；天台、平台无垃圾，天沟畅通。 5. 外墙（一层 3 米以下部位）、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘。 6. 果皮箱、垃圾篓使用专用垃圾袋，铺展整洁美观，有专人负责巡查，在满 2/3 或有污秽物时能及时清理和更换新袋；桶体清洁无污染，无异味，烟灰烟蒂随时清理；桶底地面无污垢，无异味。
2	楼宇内保洁	1. 定人（人员配备）定岗（责任范围）定时（完成时间）定项（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。 2. 各区域保洁按相应流程规范操作，需符合医院感染管理操作规范。 3. 专人保洁，其他时间安排适量人员巡视保洁，夜间 12:00 前两次巡视间隔时间不超过 1 小时，夜间 12:00 后的保洁任务由调度中心调度完成，调度到达现场时间不超过 20 分钟；夜间开放的检查科室同病房保洁；急救区域 24 小时专人保洁。 4. 保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合医院感染管理要求；无乱丢乱放保洁工具，使用环保型药剂和材料、机器。 5. 室内地面保洁标准： 干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位，走动式维护，符合医院感染管理相关标准。 6. 墙壁、天蓬保洁标准： 目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣，保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。设备带、开关插座、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。 7. 门、窗、洞、台保洁标准： 目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，



	无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。 8. 病房床单元保洁标准： 每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，一室一拖，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘，符合医院感染管理相关规范。周期保洁项目按时进行。 9. 病房卫生洁具保洁标准： 面盆、玻璃、镜子、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日至少集中清洁消毒一次，动态保洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。周期保洁项目按时进行。 10. 公共卫生间洁具保洁标准： 每日集中保洁、消毒二次以上，专人负责，动态保洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球、香片等除味材料。按三级管理制度巡查。周期保洁项目按时进行。 11. 治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放、收集、转运，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水，无积尘。周期保洁项目按时进行。 12. 手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。工作流程及标准符合医院感染管理规范。 13. 卫生（废物）桶、篓保洁标准： 专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。 14. 大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15—30 分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头、痰迹等垃圾，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。周期保洁项目按时进行。 15. 开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净。按院方规定时间开放开水间，住院病人开水送至床前（每日二次），非供水时间开水间应锁门，确保供水安全。 16. PVC、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的 PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；每月对 PVC、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。PVC 清洗保养制剂使用庄臣、3M 等安全环保品牌。 17. 生活垃圾运送规范： (1) 每日 6:30~7:30、14:00~17:00 到达所有部门/科室暂存点回收； (2) 按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；
--	---



		(3) 运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等； (4) 垃圾及时装车压缩，每日清运； (5) 人员防护规范：围裙、套袖、胶靴、手套等。
		18. 每日两次定时将开水送至病人（含观察病人）床头、医护办公室。

3. 信息化管理软件系统要求：

中标人需使用医院后勤保洁信息化管理软件系统对本采购项目内容进行管理，实行网格化三级管理制度，且该系统具有相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况。

4. 院内医疗废物收集、转运要求：

(1) 能够实现医废信息追溯，并将信息数据实时上传进行保存，同时实现每日数据上传至徐州市以智管废平台及江苏省医废信息化平台。

(2) 医疗废弃物处置规范：

a. 转运人员配备防护用品，防护到位（穿工作服，戴帽子，口罩，防水围裙及手套，必要时佩戴面屏或护目镜，隔离衣等防护用品）。

b. 知晓医废运送时间，路线，医疗废物运送时间，路线合理；使用专用转运工具密闭转运，用后转运工具及时清洁消毒，消毒记录齐全。

c. 医废运送过程中无包装物或容器破损和医疗废物的流失，泄漏和扩散情况。发生医疗废物流失，泄漏，扩散时，掌握流程及时处理，报告。

d. 医废收集，交接，转运，暂存及处置，规范。

e. 熟练掌握医疗废物信息化系统功能，严格杜绝医疗废物在医院内任何环节流失。

说明：以上“院内医疗废物收集、转运要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

5. 公共设施节水节能要求

(1) 保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，做到人走水关，杜绝长流水。

(2) 巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告，卫生间粘贴节水标识。

(3) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施。

6. 物业移交要求

(1) 中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业管理服务区域。中标人应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定。要求务必三天内完成交接，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

(2) 本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，同时清点物品，配合使用单位及新中标人做好移交工作，无条件配合移交下一合同期内的供应商。



合同附件 3：拟提供设备要求

（一）拟提供设备具体要求

1. 一体化洗消设备：

（1）要求需具备工业用洗涤、消毒、烘干设备，符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》（WS/T508-2016）及相关标准。

（2）保洁用物料(包括但不限于保洁用毛巾、拖把头、尘推头等辅料)洗消需在一体化洗消中心完成,符合医院感染各项规范,采样检测结果符合对应标准。

2. 医疗废物收集、转运设备：

需配备相关电子设备及信息化系统用于医疗废物收集过程中的称重、医废信息上传、医废袋外医废信息的记录等；共需医疗废物信息化收集终端 14 台（包括 3 辆转运车终端，11 个便携终端），终端设备要求具备称重、信息实时上传、信息追溯等功能。

注：合同签订生效后 5 天内，提供设备到达服务区域，经采购人确认，调试完成，保证正常使用。以上设备的维修保养物料由中标人自行负责。

说明：以上“拟提供设备要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。



合同附件 4：物业管理服务人员要求

徐州市中心医院本部物业服务人员配置表

部门职能	岗位	同时在岗人数	岗位所需 总人数	备注
服务中心	项目经理	1	1	
保洁	保洁主管	3	3	
	保洁班长	5	5	
	保洁员	67	83	
徐州市中心医院体检	保洁员	3	3	
泰山社区卫生中心	保洁员	4	4	
久久学生宿舍	久久学生宿舍	2	2	
金华宾馆学生宿舍	保洁员	1	1	
引洪路学生宿舍	保洁员	3	3	
人数合计		89	105	



合同附件 5：采购需求

第六章 采购需求

一、说明

(一) 采购人：徐州市中心医院

(二) 采购项目名称：徐州市中心医院物业管理服务（一期）

(三) 采购标的：徐州市中心医院物业管理服务（一期）

徐州市中心医院物业管理服务（一期）对应的中小企业划分标准所属行业为（物业管理）。

注：中小企业划分标准所属行业以《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号）的规定为准。：（十四）物业管理。从业人员 1000 人以下或营业收入 5000 万元以下的为中小微型企业。其中，从业人员 300 人及以上，且营业收入 1000 万元及以上的为中型企业；从业人员 100 人及以上，且营业收入 500 万元及以上的为小型企业；从业人员 100 人以下或营业收入 500 万元以下的为微型企业。

(四) 本项目为专门面向中小企业采购的项目。

(五) 本项目不接受超过 660 万元（采购项目预算金额）的投标报价。

二、项目基本概况

1. 物业地址：

①徐州市中心医院本部(泉山区解放南路 199 号)的 3 号（肿瘤病房）楼及周围外环境、6 号（神经内科病房）楼及周围外环境、8 号（科研）楼及周围外环境、12 号（敷贴）楼及周围外环境、13 号（病理科）楼及周围外环境、15 号（营养科）楼及周围外环境、高压氧舱及周围外环境、儿科中心第三层整体及楼梯、11 号楼第二层及楼梯、中心花园（包括地下停车场所有楼梯、出入口坡道）。

②徐州市中心医院体检中心(地址:徐州市泉山区解放南路 308 一 1(17 号楼))

③泰山社区卫生中心(地址:徐州市泉山区学成西路泰山嘉园 1 号楼)

④久久学生宿舍(江苏省徐州市泉山区奎山街道凤台路 2 号)

⑤金华宾馆学生宿舍(徐州市泉山区奎山街道共建小区 15 号)

⑥引洪路学生宿舍(徐州市云龙区引洪路 10 号)

2. 采购人提供物业使用的场地：

采购人可提供的办公室 1 间，面积：约 20 m²；库房：1 个，面积约 30 m²。

位置：徐州市中心医院本部(泉山区解放南路 199 号)。



三、物业服务范围

(一) 徐州市中心医院本部物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 21566 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积 (m²)	约 17500 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 51 个, 总面积: 约 638 m²	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 个, 约 50 m²。	见“保洁服务”

2. 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 6500 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	14 个	见“保洁服务”

(二) 徐州市中心医院体检中心物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 2600 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积 (m²)	约 2100 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 6 个, 总面积: 约 60 m²	见“保洁服务”

(三) 泰山社区卫生中心物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称		明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 1800 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积 (m²)	约 1440 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 5 个, 总面积: 约 40 m²	见“保洁服务”

(四) 久久学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理（建筑物）

名称	明细	服务内容及标准
----	----	---------



总面积	建筑面积 (m²)	约 3000 m²	见“保洁服务”
	需保洁面积 (m²)	约 2400 m²	见“保洁服务”
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 5 个, 总面积: 约 45 m²	见“保洁服务”
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 个, 约 12 m²。	见“保洁服务”

(五) 金华宾馆学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理 (建筑物)

名称	明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 2200 m²
	需保洁面积 (m²)	约 1800 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 8 个, 总面积: 约 100 m²
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 1 个, 约 15 m²。

2. 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 800 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	4 个	见“保洁服务”

(六) 引洪路学生宿舍物业服务范围

1. 物业管理 (建筑物)

名称	明细	服务内容及标准
总面积	建筑面积 (m²)	约 11000 m²
	需保洁面积 (m²)	约 9000 m²
卫生间	卫生间数量 (个) 及总面积 (m²)	数量: 8 个, 总面积: 约 110 m²
垃圾存放点	各垃圾存放点位置、面积 (m²) 及数量 (个)	垃圾存放点位置 2 个, 约 20 m²。

2. 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积	约 4000 m²	见“保洁服务”
垃圾箱	6 个	见“保洁服务”



四、物业管理服务内容及标准

(一) 物业管理服务具体内容及标准

1. 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	项目管理	1. 整体运营方案、年度实施计划及季度工作安排并切实予以实施。
		2. 各项管理制度完善（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度），内容科学、合理、完整。
		3. 有科学的服务流程规范（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准规范、地砖及 PVC 打蜡养护流程与规范、各类运送及交接登记流程规范，能够满足院方要求的 service 标准。
		4. 按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品、环保型药剂。
		5. 项目总负责人及主管人员符合合同约定，更换总负责人需征得院方监管部门同意并提前一个月书面备案，更换主管人员需提前两周向医院监管部门备案。
		6. 执行 PDCA 管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，各类数据存储完整，发现问题有整改方案并切实予以落实。
2	安全管理	1. 有完善的安全生产岗位责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行。
		2. 员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训。
		3. 对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其他危险品有相应的管理和防范措施（登记造册、专人管理、专项检查）。
		4. 有安全意外事件或事故登记报告制度，有应急预案并严格执行。
		5. 定期开展安全检查，高危事项每周检查不少于一次，其他事项每月检查不少于一次。有完整的安全巡查、检查记录。
		6. 检查中发现的问题有记录并及时整改，直至符合安全要求。安全责任有追究。
		7. 制定各项完备应急预案（必备：火灾、暴雨、暴雪、意外水淹、传染性疾病爆发、急诊群体性事件等），建立应急指挥小组。
3	员工管理	1. 入职员工与合同约定相符，经过公司培训后，能力与岗位需要相符。



		2、按合同约定或实际需要配足各岗位人员，保证岗位服务达到标准，员工花名册须向医院监管部门备案。
		3. 岗位职责明确（必备：各岗位工作职责，如项目经理职责、主管人员职责、班长职责、保洁员职责、专项工作职责）等。
		4. 员工工作时应统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，行为规范，语言文明，按要求配备职业防护工具和用品，保证员工身心健康安全。
		5. 支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定和双方合同约定。
		6. 有可靠的员工补充储备系统，及时补充退职缺员岗位，管理人员代岗每月累计不得超过四天，岗位缺员不得超过7天。
		7. 员工上班时不得从事与本职工作无关的活动，不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧煮饭菜、留宿，不得酒后上岗，不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟，不得收集、储存、买卖废品和医疗废物。
		8、员工无违纪违法、损害公共利益行为。
4	员工培训	1. 严格执行培训制度，未经培训员工不得上岗。
		2. 员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于3天（24学时），培训内容包括医院基本概况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等。
		3. 有员工培训计划，保证每周1次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于12学时的专业培训。
		4. 员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到，有记录，有考核。
		5. 对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求并操作熟练。
5	综合管理	1. 设立项目服务受理中心或调度中心，负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，有相关管理人员负责。
		2. 遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制。
		3. 办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电；辅料一体化集中洗消，符合医院感染管理要求。
		4. 严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案。
		5. 各项服务管理有每月不少于一次的质量考核与评价。



2. 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	外环境保洁	1. 道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次，每周冲洗一次；其他区域每日早晚各集中清扫（洗）一次，其余时间保洁人员走动维护。 2. 保洁时段内循环保洁，地面清洁无明显泥沙、污渍、积水、烟蒂、杂物等。 3. 灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每日进行一次全面保洁，特殊情况及时清洗，保持整洁无尘，无蛛网，无污迹，无违章张贴等。 4. 停车场、车棚地面每日早 7:30（季节变化，保洁时段根据医院要求）前清扫一次，其余时段动态巡扫，无杂物、纸屑、油渍、痰迹；棚顶无垃圾、无蛛网；天台、平台无垃圾，天沟畅通。 5. 外墙（一层 3 米以下部位）、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘。 6. 果皮箱、垃圾篓使用专用垃圾袋，铺展整洁美观，有专人负责巡查，在满 2/3 或有污秽物时能及时清理和更换新袋；桶体清洁无污染，无异味，烟灰烟蒂随时清理；桶底地面无污垢，无异味。
2	楼宇内保洁	1. 定人（人员配备）定岗（责任范围）定时（完成时间）定项（工作项目），人员排班和工作安排合理，服务状态良好。 2. 各区域保洁按相应流程规范操作，需符合医院感染管理操作规范。 3. 专人保洁，其他时间安排适量人员巡视保洁，夜间 12:00 前两次巡视间隔时间不超过 1 小时，夜间 12:00 后的保洁任务由调度中心调度完成，调度到达现场时间不超过 20 分钟；夜间开放的检查科室同病房保洁；急救区域 24 小时专人保洁。 4. 保洁工具、用品配备符合要求；保洁工具摆放规范、清洗干净；保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合医院感染管理要求；无乱丢乱放保洁工具，使用环保型药剂和材料、机器。 5. 室内地面保洁标准： 干净、干燥，无垃圾废物，无烟蒂纸屑，无灰尘泥土，无痰迹，无其他可擦洗污迹，墙角、沟、边保洁到位，走动式维护，符合医院感染管理相关标准。 6. 墙壁、天蓬保洁标准： 目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣，保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。设备带、开关插座、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。 7. 门、窗、洞、台保洁标准： 目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，



	无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。
	8. 病房床单元保洁标准： 每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，一室一拖，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘，符合医院感染管理相关规范。周期保洁项目按时进行。
	9. 病房卫生洁具保洁标准： 面盆、玻璃、镜子、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日至少集中清洁消毒一次，动态保洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。周期保洁项目按时进行。
	10. 公共卫生间洁具保洁标准： 每日集中保洁、消毒二次以上，专人负责，动态保洁，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球、香片等除味材料。按三级管理制度巡查。周期保洁项目按时进行。
	11. 治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准：垃圾按规定分类存放、收集、转运，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水，无积尘。周期保洁项目按时进行。
	12. 手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。工作流程及标准符合医院感染管理规范。
	13. 卫生（废物）桶、篓保洁标准： 专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积 2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。
	14. 大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每 15—30 分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头、痰迹等垃圾，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。周期保洁项目按时进行。
	15. 开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净。按院方规定时间开放开水间，住院病人开水送至床前（每日二次），非供水时间开水间应锁门，确保供水安全。
	16. PVC、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的 PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；每月对 PVC、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。PVC 清洗保养制剂使用庄臣、3M 等安全环保品牌。
	17. 生活垃圾运送规范： （1）每日 6:30~7:30、14:00~17:00 到达所有部门/科室暂存点回收； （2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞；



	(3) 运输车辆须加盖，垃圾不得高出车厢体，运输途中无污水污水撒漏、丢弃等； (4) 垃圾及时装车压缩，每日清运； (5) 人员防护规范：围裙、套袖、胶靴、手套等。
	18. 每日两次定时将开水送至病人（含观察病人）床头、医护办公室。

3. 信息化管理软件系统要求：

中标人需使用医院后勤保洁信息化管理软件系统对本采购项目内容进行管理，实行网格化三级管理制度，且该系统具有相应工作流程的追踪管理、工作量考核、数据统计和反映评价等功能情况。

4. 院内医疗废物收集、转运要求：

(1) 能够实现医废信息追溯，并将信息数据实时上传进行保存，同时实现每日数据上传至徐州市以智管废平台及江苏省医废信息化平台。

(2) 医疗废弃物处置规范：

a. 转运人员配备防护用品，防护到位（穿工作服，戴帽子，口罩，防水围裙及手套，必要时佩戴面屏或护目镜，隔离衣等防护用品）。

b. 知晓医废运送时间，路线，医疗废物运送时间，路线合理；使用专用转运工具密闭转运，用后转运工具及时清洁消毒，消毒记录齐全。

c. 医废运送过程中无包装物或容器破损和医疗废物的流失，泄漏和扩散情况。发生医疗废物流失，泄漏，扩散时，掌握流程及时处理，报告。

d. 医废收集，交接，转运，暂存及处置，规范。

e. 熟练掌握医疗废物信息化系统功能，严格杜绝医疗废物在医院内任何环节流失。

说明：以上“院内医疗废物收集、转运要求”为不允许偏离的实质性要求和条件，如有偏离，在符合性审查时按照投标无效处理。

5. 公共设施节水节能要求

(1) 保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，做到人走水关，杜绝长流水。

(2) 巡查卫生间，发现跑、冒、滴、漏水情况迅速处理或报告，卫生间粘贴节水标识。

(3) 发现长明灯的情况要及时采取相应措施。

6. 物业移交要求

(1) 中标人在合同签订后三天内必须与原物业公司进行交接，并派员进驻物业管理服务区域。中标人应及时与采购人沟通，了解相关情况，尽快做好接管原物业的相关图纸、资料，并对设施、设备逐项进行交接前的调试和测定。要求务必三天内完成交接，中标人应积极配合，采购人负责监督交接。

(2) 本项目合同期结束后，要求中标人按照采购人要求，要做好全体工作人员的思想稳定工作，同时清点物品，配合使用单位及新中标人做好移交工作，



无条件配合移交下一合同期内的供应商。

(二) 投标文件要求

1. 投标文件中提供《物业管理服务方案》文件。

2. 《物业管理服务方案》对照以上“(一)物业管理服务具体内容及标准”编制, 包括以下内容:

- (1) 基本服务方案;
- (2) 保洁服务方案;
- (3) 信息化管理软件系统方案;
- (4) 公共设施节水节能方案;
- (5) 物业移交方案。

五、拟提供设备要求

(一) 拟提供设备具体要求

1. 一体化洗消设备:

(1) 要求需具备工业用洗涤、消毒、烘干设备, 符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》(WS/T508-2016) 及相关标准。

(2) 保洁用物料(包括但不限于保洁用毛巾、拖把头、尘推头等辅料)洗消需在一体化洗消中心完成, 符合医院感染各项规范, 采样检测结果符合对应标准。

2. 医疗废物收集、转运设备:

需配备相关电子设备及信息化系统用于医疗废物收集过程中的称重、医废信息上传、医废袋外医废信息的记录等; 共需医疗废物信息化收集终端 14 台(包括 3 辆转运车终端, 11 个便携终端), 终端设备要求具备称重、信息实时上传、信息追溯等功能。

注: 合同签订生效后 5 天内, 提供设备到达服务区域, 经采购人确认, 调试完成, 保证正常使用。以上设备的维修保养物料由中标人自行负责。

说明: 以上“拟提供设备要求”为不允许偏离的实质性要求和条件, 如有偏离, 在符合性审查时按照投标无效处理。



合同附件 6：（物业管理服务日常考核细则）

项目	服务质量标准	分值	质量考评标准
基础管理 (180分)	项目管理： 1、企业有所服务项目的整体运营方案、年度实施计划及季度工作安排并切实予以实施； 2、各项管理制度完善（必备：员工招聘储备制度、员工培训制度、员工管理制度、服务礼仪与规范、定期沟通制度、岗位管理制度、档案资料管理制度、消毒与感染控制制度、职业防护制度、节能管理制度、质量考核与奖惩制度），内容科学、合理、完整； 3、有科学的服务流程规范（必备：各岗位工作流程及标准，如病房保洁流程规范、卫生间保洁流程规范、公共场所保洁流程规范、门窗设备保洁流程和服务标准规范、地砖及 PVC 打蜡养护流程与规范、各类运送及交接登记流程规范，能够满足院方要求的 service 标准； 4、按合同约定或实际需要配备能够满足需要的先进设备、工具，使用优质合格材料、用品； 5、项目总负责人及主管人员符合合同约定，更换总负责人需征得院方同意并提前一个月向监管部门备案，更换主管人员需提前一周向监管负责人备案； 6、执行 PDCA 管理规程，持续改进，管理人员每日有巡查，定期有检查，巡查、检查有记录，发现问题有整改方案并切实予以落实。	40	每项 5 分。每项不符扣 5 分，部分不符按比在 5 分内扣除，必备制度规范每缺一项扣 1 分，直至扣完 5 分
	二、安全管理： 1、有完善的安全生产岗位责任制度和安全生产管理制度、安全教育培训制度并严格执行； 2、员工上岗前全部经过安全生产和职业防护专项培训； 3、对公司使用或接触到的易燃易爆物品及其他危险品有相应的管理和防范措施（登记造册、专人管理、专项检查）； 4、有安全意外事件或事故登记报告制度并严格执行； 5、定期开展安全检查，高危事项每周检查不少于一次，其他事项每月检查不少于一次；有完整的安全巡查、检查记录； 6、检查中发现的问题有记录并及时整改，直至符合安全要求；安全责任有追究； 7、制定各项完备应急预案（必备：火灾、暴雨和意外水淹等），建立应急指挥小组。	40	每项不符合要求扣 4 分，部分不符按比扣分。发生局部有一定影响的安全事件扣 5 分，发生全院影响的安全事件本项不得分。
	三、员工管理： 1、入职员工与合同约定相符，经过公司培训后，能力	40	每项 5 分。不符合要求一例次扣 0.5 分，



	与岗位需要相符； 2、按合同约定或实际需要配足各岗位人员，保证岗位服务达到标准，员工花名册须向监管部门备案； 3、岗位职责明确（必备：各岗位工作职责，如项目经理职责、主管人员职责、培训师职责、保洁员职责、）； 4、员工工作时应统一着装，佩戴胸牌，服装整洁，行为规范，语言文明，按要求配备职业防护工具和用品，保证员工身心健康安全； 5、支付给员工的薪酬和社会保障符合法律政策规定和合作双方合同约定； 6、有可靠的员工补充储备系统，及时补充退休缺员岗位，管理人员代岗每月累计不得超过四天，岗位缺员不得超过7天。 7、员工上班时间不得从事与本职工作无关的活动，不得在工作场所会客、聚会、饮酒、烧煮饭菜、留宿，不得酒后上岗，不得在非吸烟区内吸烟或流动吸烟，不得收集、储存、买卖废品和医疗废物； 8、员工无违纪违法、损害公共利益行为。		直至本项扣完为止。
	四、员工培训： 1、严格执行培训制度，未经培训员工不得上岗； 2、员工上岗前经系统培训并考核合格。培训时间不少于3天（24学时），培训内容包括医院基本概况、医院重要规章制度、岗位职责、服务规范与操作流程、公司规章制度、安全管理与职业防护、《消毒技术规范》、特殊岗位专门需要的知识和技能、消防知识、急救知识等； 3、有员工培训计划，保证每月2次针对性的短训或现场技能指导、每季度不少于6学时的专业培训； 4、员工培训有培训计划、培训主体内容，参加培训员工有签到，有记录，有考核； 5、对实际工作中技能不足员工给予再培训，直至符合要求并操作熟练。	30	每项8分。不符合要求一例次扣0.5分，直至本项分扣完为止。
	五、综合管理： 1、设立项目服务受理中心或调度中心，负责项目各类服务受理、指挥、协调、调度，实行信息化管理，24小时值守，并有相关管理人员负责； 2、遵守合同约定或双方协定的上、下班时间和值班规定，上班时员工在岗，工作状态良好，夜班巡视巡查实行打卡或签到制； 3、办公和其他用房保持整洁，物品器具堆放有序，不乱拉乱接和超负荷用电； 4、严格执行档案管理制度，各种资料分类明确，整洁安全，无丢失档案； 5、各项服务管理有每季度不少于一次的质量考核与评价。	30	每项5分。不符合要求一例次扣1分。



卫生保洁管理 (30分)	一、外环境保洁 (60 分)		
	1、保洁时段为 6:30~21:00 (季节变化, 保洁时段根据医院要求); 道路、广场等人流较大的场所每日至少早中晚各集中清扫一次, 每周冲洗一次; 其他区域每日早晚各集中清扫 (洗) 一次, 其余时间保洁人员走动维护。	10	不符合要求一例次扣 1 分。
	2、保洁时段内循环保洁, 地面清洁无明显泥沙、污渍、积水、烟蒂、杂物等。	10	不符合要求每项每处扣 1 分, 直至本项分扣完为止。
	3、灯箱、灯柱、牌匾、标识牌等公共设施设备每日进行一次全面保洁, 特殊情况及时清洗, 保持整洁无尘, 无蛛网, 无污迹, 无违章张贴。	10	一处不符合要求扣 1 分。
	4、停车场、车棚地面每日早 6:30 (季节变化, 保洁时段根据医院要求) 前清扫一次, 后巡扫, 无杂物、纸屑、油渍; 棚顶无垃圾、无蛛网; 天台、平台无垃圾, 天沟畅通。	10	一处不符合要求扣 1 分。
	5、外墙 (一层 3 米以下部位)、幕墙、玻璃目视无污渍、灰尘, 墙根无野生草木、无绿苔。	10	一处不符合要求扣 1 分。
	6、卫生桶 (废物桶、果皮箱、垃圾篓) 使用专用垃圾袋, 铺展整洁美观, 有专人负责巡查, 在满 2/3 或有污秽物时能及时清走和更换新袋; 桶体清洁无污染, 无异味, 烟灰烟蒂随时清理; 桶底地面无污垢, 无异味。	10	一处不符合要求扣 2 分。
	二、楼宇内保洁 (240 分)		
	1、定人 (人员配备) 定岗 (责任范围) 定时 (完成时间) 定项 (工作项目), 人员排班和工作安排合理, 服务状态良好。	10	一项不明确或不符合要求扣 1 分。
	2、各区域保洁按相应流程规范操作。	10	未按流程操作, 一例次扣 1 分。
	3、时间规定: 门诊 7:00~17:00 (季节变化, 保洁时段根据医院要求); 病房 6:30~21:00 专人保洁, 其他时间安排适量人员巡视保洁, 夜间 12:00 前两次巡视间隔时间不超过 1 小时, 夜间 12:00 后的保洁任务由调度中心调度完成, 调度到达现场时间不超过 20 分钟; 夜间开放的检查科室同病房保洁; 急救区域 24 小时专人保洁。	10	不符合规定要求, 一例次扣 1 分。
	4、保洁工具、用品配备符合要求; 保洁工具摆放规范、清洗干净; 保洁工具及用品使用、清洗、消毒、存放符合分类要求; 无乱丢乱放保洁工具, 不得使用有可能损伤、污染保洁对象的工具和试剂材料。	20	不符合要求, 一项或一例次扣 1 分; 造成地面、家具及其他设施设备损伤, 一例次扣 2 分, 并予以赔偿或修复。
	5、室内地面保洁标准: 干净、干燥, 无垃圾废物, 无烟蒂纸屑, 无灰尘泥土, 无痰迹, 无其他可擦洗污迹, 墙角、沟、边保洁到位, 走	20	地面不洁或其他不符合要求, 一处扣 1 分。



动式维护。		
6、墙壁、天蓬保洁标准： 目视干净无尘，无蛛网，无可擦洗污迹，无牛皮癣，保洁工具、材料适合相应墙体材质，不得损伤、污染墙体。	10	不符合标准一处扣1分。
7、墙壁、天蓬附着物保洁标准： 设备带、开关插座、电扇、消防箱、消毒箱、钩、框及其他外凸物、附属设备目视干净端正，手摸无灰尘。	10	不符合标准一处扣1分。
8、门、窗、洞、台保洁标准： 目视干净整洁，无可擦洗污迹，门窗手摸无灰尘，其他无积灰，无蛛网，无隐藏垃圾、废物、烟蒂等。	10	不符合标准一处扣1分。
9、病房床单元保洁标准： 每日集中清洁消毒一次，如有污染，及时清洁消毒，保证一床一巾，目视干净，无可擦洗污迹，手摸无灰尘。	10	不符合标准一处扣2分。
10、病房卫生洁具保洁标准： 面盆玻璃、镜子、水池、水龙头、便器及其他洗浴清洁设备每日集中清洁消毒一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味。	15	不符合标准一处扣2分。
11、公共卫生间洁具保洁标准： 每日集中保洁、消毒二次以上，专人负责，至少每半小时巡查一次，目视干净整洁，无污垢，台面等无积水，保持通风正常、排水通畅，无异味，按规定投放卫生球等除味材料。	20	不符合标准一处扣2分。
14、治疗室、处置室及其他特殊医疗用房保洁标准： 垃圾按规定分类存放收集，台面、污染墙壁每日擦洗消毒，无蚊蝇，无污迹，无积水。	10	不符合标准一处扣1分。
15、手术室、ICU、移植病房：执行卫计委《消毒技术规范》进行，手术间地、墙无灰尘，无污迹，无蛛网等。	15	不符合标准一处扣1分。
16、卫生（废物）桶、篓保洁标准： 专用垃圾袋完好，铺放整齐符合要求，及时回收更换，保证内容物不超容积2/3，有污秽物时及时清理更换，每日对桶（篓）体定时清洁，无污迹，无积灰，无异味，无溢满。	10	不符合标准一处扣2分。
17、大厅、走廊、楼梯有人走动维护，每15—30分钟完成一个巡回；保洁区域干净明亮，地面无纸屑、果皮、烟头等丢弃物，无污迹；雨天，地面有防滑、干燥措施并摆放防滑告示牌；门柱、扶手每日擦拭，墙角及可擦洗墙壁每周全面擦洗两次，保持干净整洁，无张贴，无污渍，无蛛网，无积尘。	20	不符合标准一处扣2分。
18、开水间：开水间清洁整齐，无杂物，无晾晒；地面清洁，无污迹，无积水，无异味；开水炉清洁干净。按院方规定时间开放开水间，住院病人开水送至床前（每日二次），非供水时间开水间应锁门，确保供水安全。	10	不符合标准一处扣1分。



	19、PVC、花岗岩地面保养标准：每天对楼宇内公共区域的PVC、地砖、花岗岩等地面清洗；每三个月对PVC、花岗岩地面全面保养一次，保持地面光泽、亮度。PVC清洗保养制剂使用庄臣、3M品牌。	10	不符合标准一处扣1分。
	20、生活垃圾运送规范： （1）每日6:00~7:30、14:00~17:00到达所有部门/科室暂存点回收； （2）按指定或专用路线运输，车辆不得与物体、墙壁、行人发生碰撞； （3）运输车辆须加盖，垃圾不得高出车箱体，运输途中无污物污水撒漏、丢弃等； （4）垃圾及时装车压缩，每日清运； 21、医疗废弃物处置规范： （1）转运人员防护到位（穿工作服、帽子、口罩、防水围裙及手套，必要时佩戴面屏或护目镜、隔离衣等防护用品），配备职业暴露处置箱，定期查看防护用品箱及职业暴露处置箱用物是否齐全，有无过期。；知晓医废运送时间、路线，医疗废物运送时间、路线合理；使用专用转运工具密闭转运，用后转运工具及时清洁消毒，消毒记录齐全。 （2）医废运送过程中无包装物或容器破损和医疗废物的流失、泄漏和扩散情况。发生医疗废物流失、泄漏、扩散时，掌握流程及时处理、报告。 （3）医废收集，交接，转运，暂存及处置，规范齐全。 （4）熟练掌握医疗废物信息化系统功能，严格杜绝医疗废物在医院内任何环节流失。	10	生活垃圾不符合标准一处扣2分。 医疗废弃物处置不符合标准一处扣5分。
	22、保洁服务时注意节约用水用电： （1）保洁活动时避免耗水量大的冲洗法，做到人走水关，杜绝长流水； （2）做好病区、科室公共区域照明灯管理，无长明灯现象。	10	不符合要求一次扣2分。
满意度 (50分)	月服务满意度不低于90%。月服务满意度=(住院病人服务中心满意度考评得分+住院病人服务中心满意度考评得分+卫生保洁满意度考评得分)/3*100%。满意度考评标准附后。	50	90%为合格。低于90%，每低1个百分点扣2分；低于85%此项不得分。
	如有投诉一经查实，根据《徐州市中心医院卫生保洁奖惩办法》扣罚对应服务费用。		省级投诉：10分/次，市级投诉8分/次，院级投诉5分/次。



住院病人服务中心
门诊急诊保洁质量满意度考评标准

科室：_____

资料部门：_____

责任物业：		日期：	
质 量 考 评 标 准			满分 得分
1、严格执行岗位职责，仪表端庄，着工作服上岗，服务规范，服从医务人员对工作的调度，不迟到、早退、脱岗、聊天。			10
2、爱护公物，公共设施损坏及时报修，责任区内无长流水、长明灯现象。不拿医院及他人财物，不捡拿废弃物。			10
3、保洁区域地面清洁、干燥、光亮，无垃圾、烟头、痰迹、污渍。			10
4、各诊室，整洁规范，窗台、柜子无积尘、污渍，水池清洁无污垢，地脚线清洁，无痰迹。			10
5、门、窗、玻璃，无积尘，光洁、明亮。墙壁、空调出风口，无积尘、无蜘蛛网。			10
6、卫生间、地面、墙面、清洁干燥，水池、面盆、坐便器每日清洗消毒，保持无臭味、无便迹、无尿垢、无堵塞、无污渍、无积水。			10
7、污物间地面、墙面清洁干燥，拖把标识明确，悬挂放置，垃圾车清洁，放指定位置。			10
8、大理石墙面、不锈钢表面、围栏，清洁、光亮。			10
9、楼梯地面无痰迹、烟头、垃圾、污垢；扶手清洁无灰尘。			10
10、急诊夜间保洁及时到位。			10
合 计			100
护士长意见及建议：			
签 名：			



住院病人服务中心
重点科室保洁工作满意度评分表

科室：_____

资料部门：_____

责任物业：		日期：	
质 量 考 评 标 准			
1、着工作服上岗，态度和蔼、语言文明、服务规范，无迟到、无早退、无吵架、无打架现象。			10
2、服从病区护士长管理和工作安排，爱护公物，发现毁坏、堵塞现象，及时上报。			10
3、严格执行工作流程和周重点工作。			10
4、保洁区域地面随脏随扫，做到无垃圾、积水；痰桶、烟缸每日擦拭清洁。			10
5、各手术间床、凳、桌、柜等清洁无污渍、无积尘。			10
6、及时收拾术后手术间（拖手术间地面、清洗垃圾桶、消毒吸引器瓶、锐器盒等）。			10
7、厕所、更衣室动态保洁，保持无臭味、无积水、无堵塞、无尿垢、无污垢。浴室地面、墙面、水阀、水池清洁无垢。			10
8、污物间、清洁间的各墙面、地面、各污物桶（水池、地面无碎屑、血渍）。			10
9、污染，各区域拖把、抹布按要求分类清洗、浸泡、消毒，悬挂晾干。			10
10、门、窗玻璃保持清洁、明亮，门窗框、窗台清洁无积尘。			10
护士长意见及建议： 签名：			100



住院病人服务中心
卫生保洁满意度评分表

科室：_____

资料部门：_____

责任物业：		日期：		
质 量 考 评 标 准			满分	得分
1、着工作服上岗，态度和蔼、语言文明、服务规范、无迟到、无早退、无吵架、无打架现象。			10	
2、服从病区护士长管理和工作安排，爱护公物，发现毁坏、堵塞现象，及时上报。			10	
3、严格执行工作流程和周重点工作。			10	
4、保洁区域地面随脏随扫，做到无痰迹、烟头、垃圾、积水，痰桶、烟缸每日擦拭清洁。			10	
5、病房打扫及时，各病室床、凳、桌、柜、电视机、设备带等清洁无污渍、无积尘。			10	
6、门、窗玻璃保持清洁、明亮，窗框、窗台清洁无积尘。			10	
7、执行“一床一巾”和终末处理制度；毛巾用后清洗、消毒，拖把标识明确，分开悬挂和使用。			10	
8、保证开水供应，为病人打开水一日两次；茶水间地面清洁，茶炉表面清洁无杂物，定期清理。			10	
9、厕所、洗刷间动态保洁，保持无臭味、无积水、无堵塞、无尿垢、无污垢。浴室地面、墙面、水阀、水池清洁无垢。			10	
10、污物间墙壁清洁，地面无垃圾，垃圾车按指定位置放置，每日清洗。			10	
护士长意见及建议：				
签名：				
备注：				

