

常州市政府采购合同（服务）

项目名称：常州市新北区龙虎塘街道社区卫生服务中心物业管理服务项目
项目编号：JSZC-320400-JZCG-G2026-0126

甲方：（买方）常州市新北区龙虎塘街道社区卫生服务中心

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龙虎塘街道社区卫生服务中心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：常州市新北区龙虎塘街道社区卫生服务中心物业管理服务项目

1.2 标的质量：本项目配置 2 名中级消控员，所有人员必须相对固定，不得随意更换。乙方投标时提供的项目团队服务人员应为最终实施人员。确需调整的，须提前书面报甲方同意后方可更换，且更换人员资格不低于原标准。若实际履约人员与投标文件不符且未经同意，甲方有权要求限期补足；逾期未补足的，甲方有权单方面解除合同并追究违约责任。

1.3 标的数量（规模）：本项目服务内容为常州市新北区龙虎塘街道社区卫生服务中心提供秩序维护、车辆管理、环境保洁、物业管理、绿化服务等物业管理服务。

1.4 履行时间（期限）：本项目服务期限三年，合同一年一签，首期前三个月为试用期。年度期满经甲方考核合格可续签；考核不合格的，合同终止且不再续签。

1.5 履行地点：甲方指定地点。

1.6 履行方式：根据甲方要求实行。

二、合同金额

2.1 本合同单年度服务费金额为：人民币伍拾壹万伍仟捌佰零捌元整（515808 元）；三年服务总金额为：人民币壹佰伍拾肆万柒仟肆佰贰拾肆元整（1547424 元）。

注：本合同一年一签，次年续签合同价款按本条单年度金额执行，三年总金额为三年服务期合计金额。

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。

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：签订合同后按季支付，每季履约完成并考核合格后支付当年度合同价款的25%。满足合同约定支付条件的，自收到发票后10个工作日内支付。
- 8.2 每次付款前，双方确认当期实际应付服务费金额，乙方按确认金额开具对应有效发票。因乙方未及时提供发票及相关资料产生的后果，甲方不承担责任。
- 8.3 如实施过程中采购人根据项目实际需求增加或减少物业服务人员人数，双方协商一致后，甲方与乙方结算费用时按照中标单价测算标准与实际派驻人员按实结算。

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。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。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3%的违约金。
- 11.2 甲方逾期组织验收、逾期支付服务费的，以当期应付未付款金额为基数，按每日

万分之五向乙方支付逾期违约金；违约金累计总额不超过当期应付服务费总额 10%。因财政年度关账、预算拨付延迟、乙方未完整提交结算资料等不可归责于甲方的情形，不计收逾期违约金。

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万分之五向甲方支付违约金，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 3% 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理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 本合同正本一式两份，具有同等法律效力，甲方、乙方各执一份。

14.4 本合同附件一《服务需求》、附件二《验收及考核要求》为本合同不可分割组成部分，与本合同正文具有同等法律效力；招标文件、乙方投标文件、中标通知书亦为本合同有效组成文件，双方均须全面遵照执行。若合同正文与附件约定存在冲突，以附件专项服务、考核管理约定为准。

甲方：

乙方：

地址：

地址：

法定代表人或授权代表：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

联系电话：

签订日期：2026年07月16日

一、本局为便利市民，特在下列各点设置公共电话机，其位置及数量如下：
（一）本局机关：设置公共电话机二部。
（二）本局各分局：设置公共电话机一部。

二、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其费用均由本局负担，其使用费由使用者自行负担。
（三）凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其位置及数量，得由本局视实际需要而增减之。

三、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

四、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

五、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

六、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

七、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

八、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

九、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十一、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十二、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十三、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十四、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十五、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十六、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

十七、凡在本局机关及各分局设置公共电话机，其使用费，得由本局视实际需要而增减之。

附件一：服务需求

（一）基本要求

1. 采购标的需实现的功能或者目标

（1）日常物业管理运作要切合采购人医疗服务及办公特点和活动规律，并建立适合采购人医疗服务及办公物业管理质量控制体系，作为保障和保证，日后能够接受第三方质量审核和检查。

（2）需执行的国家相关标准、行业标准、地方标准或者其他标准、规范

乙方应当根据采购文件提供各项管理标准，岗位职责及工作程序等物业服务内容，服务期间必须遵守甲方各项制度和管理规定，并服从甲方的管理，设立自查考核机制，达到采购文件要求标准、服务响应承诺标准及合同约定标准，标准不一的，以孰高原则执行。

（二）服务内容及要求

1. 人员配置及要求

（1）本项目拟配置的物业服务人员最低配置不少于 8 人，其中项目主管兼消控员、秩序维护员；3 名秩序维护员全部兼消控岗，承担秩序维护与消控室 24 小时值班双重职责，不单独设置消控员岗位。

（2）乙方确保全年 365 天、全天 24 小时不间断提供服务，所有岗位 24 小时均须有人在岗，不得出现缺岗、空岗情况。乙方按国家相关法律法规要求，自行测算加班费、值班费等相关费用，该费用须包含在投标报价中，甲方不另行支付。

（3）具体岗位配置要求如下：

序号	岗位	人数	要求
1	项目主管（兼消控员、秩序维护员）	1	男性，50 周岁（含）以下；身体健康，具备相应工作能力；持有公安部门颁发的保安上岗证。
2	消控员兼秩序维护员	3	男性，60 周岁（含）以下，身体健康，具备相应工作能力；持有公安部门颁发的保安上岗证。
3	保洁员	4	男女不限，年龄在 60 周岁（含）以下，身体健康，具备保洁服务工作经验。
	合计	8	

(4) 所有物业服务人员均要求无犯罪记录。必须身体健康、符合岗位要求，经过岗前培训或在岗培训合格后方可独立上岗。

(5) 物业服务人员必须相对固定，不得兼职其他岗位，避免经常更换。更换人员或新进人员必须及时通知采购人，并得到甲方的同意。乙方不得通过不正当手法频繁更换人员获取利益（因院方要求换人或员工生病等特殊情况除外）。

(6) 所有物业服务人员统一着装、佩戴工号牌、持证上岗、尽职尽责，遵守甲方相关制度规定。

2. 服务内容

(1) 秩序安全维护（秩序维护员兼消控）

①秩序安全维护员必须经过保安培训并持证上岗，实行 24 小时值班巡逻制度，维护采购人的正常医疗秩序，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，保护采购人的设施和设备，预防各类刑事案件和治安事件的发生，有应急处理计划和措施，如有事故发生，能做到及时报警、保护现场，防止事态进一步恶化，事件处理及时率 100%。

②建立完善的各项应急救援方案（如：火警、爆炸、投毒、非法集会、医患纠纷、其它破坏、盗窃等），以书面的形式报采购人备案，确保各类突发事件得到快速、妥善处理。杜绝因管理失职而造成的火灾、治安、交通、刑事等事故的发生。

③对外来探访人员，建立询问登记制度，要求记录完整，有回执，无上门推销现象。

④负责报刊、信件、通知的收发、登记与分发派送，严肃收发纪律和程序，不得有任何失误。

⑤协助消防、闭路监控异常情况处理，并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。

⑥严格执行消防操作规程，保证消防通道畅通，消防器材可随时启用。全体秩序维护员均为义务消防员，中标单位应对所有人员进行岗前消防技能培训，确保具备相应业务素质，并每季度组织不少于一次消防演练，保证能够妥善处置突发事件。

⑦认真执行甲方禁烟制度，秩序安全维护员应带头禁烟，不得在院内吸烟。全体秩序安全维护员均有禁烟管理职责，负责全院的禁烟工作，发现病人或家属吸烟，及时劝阻，保证全院内无人吸烟、无烟头。

⑧日常协助甲方处理零星搬运等事务；

⑨配合甲方做好医疗废弃物的收集、清运和存放，并按照院感控制有关规定，做好称重、记量、表格汇总、按月递交。并做好暂存点及集中存放点的清洗、消毒工作及记录。

⑩做好甲方重大活动会议的安全保卫工作。对甲方安排的有关事务，要及时跟踪，落实和反馈。

⑪医院车辆管理实行 24 小时值班制度。

⑫引导进入院内的车辆停放在指定区域，必须按划线车位规范停放。非机动车按指定地点停放并进行管理，有体检工作时，维持好人员秩序。负责广场车位线保持清晰，不定期进行修补、刷新，确保标识完整、停车规范有序。

- ⑬加强对车辆出入管理和登记制度，防止可能发生的盗窃事件。
- ⑭保持院内道路特别是急救通道通畅，进入院内的车辆必须熄火候车。
- ⑮负责院内氧气钢瓶的更换、搬运、摆放、空瓶回收、登记交接及安全管理，24 小时响应更换需求。
- ⑯负责各级安全检查、消防检查、上级督查时的全程陪同检查、现场引导、资料对接、配合整改。
- ⑰负责洗涤用品的统一收发、登记、交接与按需分发。
- ⑱甲方同意每月室外按 37 个车位，委托乙方进行管理，费用按照收费总金额扣除 9%增值税及 1%附加税，合计 10%的税率的税后金额进行分成，甲方分得税后金额 90%，乙方分得税后金额的 10%。
- ⑲完成甲方安排的其他临时性、辅助性工作。

(2) 消防服务（由秩序维护员兼岗实施）

- ①工作人员应严格遵守消防控制室和视频监控的各项安全操作规程和安全管理制
度。
- ②对建筑消防设施要定期检查、测试和保养，保证消防系统全时制、全方位、全功
能地安全运转及其设备功能作用的充分发挥。未经公安消防机构同意严禁擅自关闭、停
用消防设施。
- ③值班人员严密监视设备运行状况，遇有报警要按规定程序迅速、准确处理，做好
各种记录，遇有重大情况要及时报告。
- ④视频监控中心值班人员在值班时对所观察到的非正常情况，可疑人物，应进行详
细记录，并视情况向有关领导或部门报告，采取必要的措施。
- ⑤未经甲方主管部门许可，任何人不得调阅、拷贝、使用视频监控图像。对图像信
息的调取人员、调取时间、调取用途等事项需进行登记。
- ⑥消防值班人员必须及时接听甲方各部门电话，并对反应情况按照甲方规定正确及
时处置。
- ⑦每季度组织消防演练，由项目负责人现场指导，并开展操作培训；须完整做好消
防演练记录、培训记录、签到表、影像资料等，统一归档。
- ⑧ 配合消防部门检查，协调解决设施隐患。
- ⑨ 每年至少一次全面检测，重大活动及节假日前专项排查。
- ⑩ 遵守甲方规定，保障设施正常运行。
- ⑪ 完成甲方交办的其他消防相关工作。
- ⑫ 全面建立消防台账管理制度，确保各类消防记录统一归档、规范管理、随时备
查。

(3) 保洁服务

①医院室内、室外清洁卫生：包括内墙、玻璃、通风口、地面、室内家具、楼梯、走廊、通道、窗户、门、桌、椅、床、柜、宣传栏、洗手间、电梯、公共通道和室外所有公共场所、通道、停车场、车库、地下室公共区域、绿化带等保持整洁。

②执行清洁制度，每天医院工作人员上班前完成医院公共区域环境卫生工作，确保整个院区环境优美、卫生清洁。

③室外公共区环境清洁，实行标准化清扫、洒水、绿化带内的断枝、杂物、垃圾清理，完成采购人安排的临时性绿化养护、修剪、除草、花卉场景布置等工作。

④按时巡视负责区域，每层要做到地面清洁、整洁、无纸屑、痰迹，墙面无蜘蛛网；办公楼立面、公共楼道及物业区域内保持道路整洁、无堆放杂物现象；卫生间要清洁、干燥、无异味。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。

⑤垃圾实行分类管理。垃圾桶、果壳箱、卫生间便纸篓每日清理。垃圾桶、果壳箱表面无污迹，无满溢现象。垃圾筒纸篓内的垃圾不能超三分之二，更换垃圾袋，定期清洗，保持洁净。生活垃圾收集每日一次，送到院内指定地点，垃圾中转站每日进行冲洗，冲洗后无异味，墙面无垃圾附着。根据实际需要进行消杀，有效控制蚊、蝇等害虫滋生，物业服务所需消耗品及辅助工具均由投标人自行解决、费用自理。

⑥手术室、PICU、CT 室等特殊科室的清洁保洁按手术室要求执行。

⑦不同区域使用相对应的清洁工具，所使用的清洁车辆必须是先进的全方位清洁手推车。按医院院感控制的要求对集中堆放的物料用颜色、字标等方式进行严格的分类摆放，以防止交叉感染。

⑧乙方提供保洁用的清洁剂、洗涤剂、消毒剂和地面保护等材料，这些消耗品必须是通过国家卫生部或国家有关部门准予生产使用的，并符合医院感染控制的要求。

⑨乙方必须对医院的项目管理配备专业用洗地机、自动洗地吸水机、吸水吸尘机、真空吸尘机、高压水枪、工业洗衣机、清洁车、榨水车、运送设备、工具、电脑、打印机、对讲机、打卡钟等设备设施。

⑩物业管理公共区域、公共绿地、主次干道、房屋保洁要求（不少于以下频次）：

- a. 露天硬化地面（2 次/天）清扫；
- b. 主次干道（2 次/天）清扫；
- c. 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；
- d. 水池、沟、渠、沙井（1 次/天）清理，各明沟无垃圾、无青苔，畅通；
- e. 屋顶平台清扫（1 次/月）；
- f. 楼内通道、楼梯（1 次/天）拖扫；消防通道（1 次/半个月）拖擦；
- g. 电梯内（1 次/天）清洁；走廊等共用活动场所（1 次/天）清扫，（1 次/天）拖洗；
- h. 楼道玻璃窗（1 次/半个月）擦拭；
- i. 地面（2 次/天）全面拖洗，（1 次/3 个月）清洗；
- j. 室内信报箱、消防栓、过道门、扶手等公共设施（1 次/天）擦拭；
- k. 地毯地面（2 次/天）全面吸尘，（1 次/6 个月）清洗；
- l. 公共卫生间（4 次/天）清洁，上午下午各 2 次；

m. 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；

n. 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；

o. 如场所出现呕吐物、分泌物等临时污物，应及时处理；

p. 医生值班室被服更换 1 次/周，中医馆候诊区沙发套更换 1 月/次；

q. 门帘每日用含氯消毒液擦拭 2 次/日

⑪有体检工作时，配合医院做好发放体检人员早饭及收集尿液标本等工作。

⑫所有工作应符合：a. 院内感染控制规范；b. 医疗诊疗常规；c. 政府环保规范；d. 生活垃圾清运规范。

⑬乙方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。

⑭完成甲方下达其他相关的环境保洁工作。

(4) 服务要求

①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。

具有提供完善的物业管理制度和保障服务的能力，并具有一定的企业规模。根据甲方的需求情况，乙方应制定相关规章制度如部门职责、岗位职责、工作流程、操作规范、工作制度、评估标准、考核办法等。

②乙方应针对本次招标项目特点制定具体的管理方案。

1) 拟采取的管理及服务方式。

2) 针对甲方实际情况，乙方应踏勘现场并在投标文件中要明确说明各项支持管理服务具体方案。

3) 提供项目拟委派的物业管理项目主管的情况简介及项目经历、其他员工的配备、专业分工、专业技能要求、年龄及学历构成、上岗标准等，表格自制。

4) 日常物业管理运作要切合甲方办公特点和活动规律，并建立适合甲方物业管理质量控制体系。质量管理体系和培训计划、考核计划，需充分体现环境清洁对医院感染预防与控制的重要性。

5) 有高效畅通的投诉沟通渠道，接待日常咨询服务，认真对待服务对象的投诉，建立投诉记录。

6) 乙方有责任配合甲方接受上级领导部门的监督、检查，并提供必要的资料

7) 甲方物业档案的建立与保存，电子和纸质类同存。

8) 合同期内按甲方职能科室要求上报和上交约定的文件资料。

9) 合同终止时，乙方应将全部院方要求的资料交给甲方。

10) 合同终止时，各项服务的财产分割方式。

11) 为甲方提供的设备清单（包括：保洁服务设备、办公设备）以及为甲方提供使用的清洁剂、地面保养剂的品牌。拟采取的接收管理方案、验收标准。

12) 掌握并运用管理工具如 PDCA、5S、品管圈等。能利用数据、图表等进行物业质量持续改进。

13) 具有应对突发公共事件处理和配合的应急措施及相关现场管理能力。

3. 其他要求

(1) 乙方不得在合同期限内将本项目的管理权转包或发包。

(2) 各岗位员工要求统一服装，并由乙方负责其员工工作服的配备和洗涤。

(3) 服务人员 100% 经过岗前或在岗培训合格才能独立上岗。

(4) 员工上岗前，必须提供健康体检证明及一星期内传染病四项检测报告，体检合格后方可上岗，相关资料由投标人统一存档备查。

(5) 本项目不提供员工住宿，不提供工作餐，相关食宿费用由投标人自行承担。

(6) 投标人服务人员必须在上岗前签订劳动合同并按照国家有关规定参加企业职工社会保险。项目实施期间，未按要求缴纳社保的，采购人可扣除相应费用。

(7) 所有人员必须相对固定，不得随意更换。乙方投标时提供的项目团队服务人员应为最终实施人员。确需调整的，须提前书面报甲方同意后方可更换，且更换人员资格不低于原标准。若实际履约人员与投标文件不符且未经同意，甲方有权要求限期补足；逾期未补足的，甲方有权单方面解除合同并追究违约责任。

(8) 晚班消控人员中至少 1 人具有中级消控证，以确保消防监控工作安全、有序开展。

(9) 本项目按需求全年 365 天、全天 24 小时不间断提供物业服务，及时处置各项突发事件及紧急任务。

(10) 在本次项目管理服务过程中，要求对员工进行必要的安全培训，如员工因操作不当或违反安全规定而导致的自身安全以及第三方安全事故的，乙方应承担一切责任和因此发生的赔偿等所有费用。

(11) 乙方须提供足够的作业工具，自行解决保洁工作时所需的日常工具和劳保用品，并能根据医院的行业形象要求及规范，保证文明工作。

(12) 台帐记录及保管：环境巡查记录、消毒登记、应急演练记录、满意度调查表、医疗废物交接登记。各类需要培训验证的换证记录等。消防培训演练记录，配合各部门的其他登记。

(13) 乙方在合同期内如因有合同终止条款或其他原因提前退场的，则须无条件配合甲方做好交接工作。

(14) 中标单位在合同期内如因有合同终止条款或其他原因提前退场的，则须无条件配合招标单位做好交接工作。

4. 报价要求

本项目采用综合固定总价报价。报价包含人员支出（基本工资、社会保险、加班费、高温津贴、特殊岗位津贴、住宿与餐费等）、持证上岗培训费、各类物料耗材、工具设备、管理费、利润、税费及与本项目相关的所有费用。投标人应充分考虑国家及地方政策调整、市场价格波动等各类风险，服务期内合同价格不予追加、不作调整。

项目实施过程中，如采购人需增加或减少物业服务人员人数，经双方协商后采购人与中标人结算费用时，按照相应岗位人员的中标单价与实际使用人员按实进行结算。

附件二：验收标准及考核要求

(1) 服务质量考核办法：

①针对乙方服务质量的考核检查采取月、季度检及不定期抽查的方式进行。不定期检查结果现阶段不用于考核，作为监督整改依据。后期根据项目情况若计入考核，考核权重另行调整。

②每季度考核达到85分(含85分)为合格，在合同履行期限内连续两个季度考核评价得分在85分(不含85分)以下的，乙方应在20个工作日内应予以调换项目主管，且甲方有权在合同期内与乙方解除合同(应提前15天通知乙方)。

③乙方在服务期内人员配置未达到招标文件对应岗位要求的，当月考核等级为C。

④乙方在各类应急响应工作或重大活动期间因工作不到位造成重大影响的，甲方有权在合同期内与乙方解除合同(应提前15天通知乙方)。

⑤如乙方无故扣除本合同规定的各项人员支出费用，甲方有权在合同期内与乙方解除合同(应提前15天通知乙方)。

⑥考核办法可根据实际情况作适当调整或补充，考核采用的形式由甲方确定。

(2) 季度考核结果及应用：

①考核结果为A级，(即：考核评价分值 ≥ 95 分)，应付物业用工服务费全部支付。

②考核结果为B级，(即：90分 $\leq$ 考核评价分值 < 95 分)，支付应付物业用工服务费的95%。

③考核结果为C级，(即：85分 $\leq$ 考核评价分值 < 90 分)，支付应付物业用工服务费的90%。

④考核结果为C级标准以下，支付应付物业用工服务费的85%。

(3) 物业用工服务月、季度考核表

物业用工服务月、季度考核表						
服务类别	服务内容	服务重点及标准	考核重点	检查方法及评分规则	分值	扣分说明
基础 16分	日常规范	1. 考勤管理规范, 用工人员与实际在岗人员保持一致; 2. 管理人员和专业技术人员持证上岗; 3. 员工着装规范, 佩戴明显标志, 作风严谨, 有责任感; 4. 上班时间内不得从事与工作无关的事(包括但不限于聊天、看书或报纸、玩手机、吸烟、吃零食等); 5. 各条线工作分工合理、高效。 6. 消防值班人员严禁脱岗、睡岗, 确保24小时在岗值守。	1. 人员在岗考核通过水印相机拍摄留档, 并进行不定期抽查, 人员不谎报或造假; 2. 人员综合素质, 整体形象, 礼貌礼节, 有较强的责任心。 3. 根据岗位职责和要求开展工	第1条不符合的, 发现一次扣1分, 其他发现不符合, 每项扣0.5分, 扣完为止。	5.0	
	人员保障	人员流动率每月不超过总人数的1/8	人员流动情况。	> 总人数的1/8, 扣2分, 扣完为止	3.0	
	人员培训	更换、调整人员需符合岗位要求, 并经甲方确认后一周内到位。 标准: 所有人员岗前至少通过以下培训考核并受循环培训: 1. 礼仪培训 2. 项目应知应会培训 3. 岗位工作重点、注意事项培训 4. 突发事件处理培训	人员的礼仪规范是否标准、培训是否到位。	每出现一次, 扣0.5分, 扣完为止。	1.0	

清洁管理 47分	问题反馈处理	1. 半小时内受理医护以及患者反馈问题，现场能整改的立即整改 2. 重大问题及时上报领导，报备到甲方。	问题处理及时率。	抽检问题反馈处理记录是否符合标准要求发现不符合，每项扣0.2分，扣完为止	2.0		
	突发性公共事件处理	1. 建立自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全事件等，应急预案； 2. 根据应急预案，组织实施培训、演练、评价和改进，事发时按规定途径及时报告客户和有关部门，并采取相应措施； 3. 演练记录归档备查。	1. 是否建立应急预案； 2. 是否有按照应急预案进行演练。 3. 是否有台账。	抽查相关记录，发现不符合，每项扣0.5，扣完为止	3.0		
	服务质量巡检	1. 巡查频次：项目负责人对所管理区域每周至少巡查3次； 2. 巡查范围：洗手间、各诊疗区域以及其他公共区域； 3. 巡查记录：填写清晰、完善，每月汇总成册。	是否按均规定要求的频次及范围进行巡检并记录。	抽查相关记录，发现不符合，每项扣0.2，扣完为止	2.0		
	保洁要求	1. 有驻场保洁主管负责全天保洁检查； 2. 制定“保洁计划”； 3. 制定保洁培训计划，并按照规定进行培训（保洁员上岗前需完成岗前培训课程），培训课程至少包含： (1) 礼仪礼貌培训 (2) 清洁剂、清洁工具的使用培训 (3) 岗位工作重点、注意事项培训 (4) 清洁作业标准与流程培训	严格落实保洁计划、培训计划	抽查现场、培训记录 发现不符合，每项扣0.2分，扣完为止	2.0		

	电梯轿厢清洁标准 电梯轿箱： 1. 每日工作： 早晨7:30前对地面、不锈钢门、门套，顶棚、不锈钢四壁清洁1次，循环保洁，目视一尘不染，无明显污迹；轿箱消毒每天一次。 2. 每季度工作： 对照明灯具、网格积灰、积虫等保洁2次。	按规定频次进行清洁，现场符合清洁标准。	现场抽查，发现不符合，每项0.5分，扣完为止	3.0	
公共卫生间清洁标准	清洁标准： 1. 每日工作： 1) 洗手台台面、地面整体干净整洁、无杂物、无水渍。 2) 公共卫生间循环保洁，至少每小时清洁1次，所有垃圾桶垃圾不超过3/4，保持地面无烟头、纸屑、污渍、积水，天花板、墙面干净、无积尘、蛛网，便器洁净无黄渍。保洁内容包括：通风换气；冲洗洁具；用消毒液清洗马桶、小便斗；清扫地面垃圾；清洗洗手台水迹；清倒垃圾篓垃圾、更换垃圾袋，用洗洁剂清洗洁具；擦洗洗手盆并冲洗干净；擦拭墙面(含隔断)、台面、开关、门牌；清洁玻璃、镜面、地面。清洁其它严重污渍、积水、杂物等。 2. 每月工作： 1) 对公共卫生间进行全面消杀2次。 3. 每季度/年工作： 1) 每半年清洁灯具1次；	按规定频次进行清洁，现场符合清洁标准。	现场抽查，抽查记录发现不符合，每项扣1.5分，扣完为止	10.0	

	1. 每日工作： 墙、地面及附属设施、公共设施(箱柜、门窗、管线、消防栓、2 米以内指示牌、指示灯、车位档、减速带、防火门等)、进出口 等位置的循环保洁，如遇雨天，及时清理积水，保证地面干净、无垃圾、无果皮纸屑、无大面积积水、无明显灰尘蛛网，无油迹、污迹、锈迹等现象。 2. 每周工作： 1) 对集水井和排水沟检查不少于一次，发现异物及时清理； 3. 每季度/年工作： 每季度进行一次消杀工作；每年对地下室管线，照面灯掸尘次。	按频次进行清洁，现场符合清洁标准。	现场抽查，发现不符合，每项扣0.5分，扣完为止	6.0		
	主入口/门岗服务	1. 管理区域实行全天24小时保安服务； 2. 不准拾荒、小摊贩、推销等闲散人员进入管理区域； 3. 禁止载(携)有易燃、易爆、有毒、有害及其它污染物的车辆进入管理区域；	1. 按规定要求着装并提供相关服务； 2. 无空岗现场；	现场抽查及台账资料抽查发现不符合，每项扣0.3分，扣完为止	3.0	
	巡逻岗服务	1. 管理区域内实行全年365天24小时全天候保安巡视服务，按时填写相关记录； 2. 为防盗、防火、防灾和维持管理区域的公共秩序，按制定的巡视路线，确保不间断巡逻公共区域； 3. 为应对突发事件，应制定相应的应急预案并适时演习每季度次。	按规定要求进行巡查。	抽查记录及台账资料抽查发现不符合，每项扣0.3分，扣完为止	4.0	
安全管理 37分	停车管理	1. 停车场管理人员应对车辆进行引导，确保车辆出入顺畅，车辆停放有序，无堵塞通道； 2. 停车场管理人员有必要的人身安全防范措施，制定相关应急预案，并定期组织培训，有培训记录； 3. 停车场无易燃、易爆等危险物品存放	按停车场管理要求执行管控。	现场抽查，因管理责任发生车辆堵塞消防通道，发生一起分数扣发，发现电动车乱停放，每发现一次扣0.5分，扣完为止	4.0	

		4. 非机动车应定点区域停放。						
	安全生产管理	1. 建立健全安全生产规章制度和操作规程，普及安全用电、用气知识，无一起因管理责任引起的人员伤亡事故； 2. 每半年组织一次安全生产专题活动； 3. 每年对安全生产工作行总结。	1. 建立安全生产规章制度和操作规程； 2. 按照规定要求开展安全生产相关活动； 3. 无一起因管理责任引起的人员伤亡事故。	检查安全生产规章制度和操作规程，文件建立齐全，扣1分 抽查记录未按照规定组织安全生产专题活动的，每一次扣1分； 无一起因管理责任引起的人员伤亡事故，如有，此项不得分	6.0			
	突发事件应急处置管理	1. 根据项目的实际情况，制定突发性公共事件应急处置预案，每年根据实际情况开展应急演练； 2. 当发生突发事件时，应按预定方案进行处理，全力配合有关部门，保护现场人员的人身安全并尽量减少财产损失； 3. 对排水系统进行检查疏通，清除杂物，确保排水畅通；准备必要的抢险物资，安排值班人员进行巡查； 4. 接到报警后，相关负责人3分钟内到达报警现场。	1. 有建立应急预案，并组织演练； 2. 如有发生突发事件，按应急预案进行操作。	抽查记录，突发事件处理及时性，如突发事件发生后相关负责人3分钟内到达现场处理，如未及时处理出现一次扣1分； 其它发现不符合，每项扣0.5分，扣完为止	3.0			
	消防室管理	1. 及时发现现场问题； 2. 熟练使用消防室内设施设备。 3. 不定期开展消防知识抽查考核，消防值班人员应准确、掌握熟练	发现问题及时性、反应速度	因未及时发现造成不良后果或经济损失，视情节严重，扣2-5分；其它发现不符合，每项扣0.5分，扣完为止	5.0			

	1. 定期对消防设施进行巡检，发现问题及时汇报甲方 2. 每月进行一次消防安全大检查，纠正消防违章，整改火灾隐患； 3. 配合维保单位对消防系统及设备实施联动测试； 4. 配合做好消火栓箱内配件齐全完好，消防带圈绕均匀。 5. 每季度配合维保单位进行一次消防泵系统出水测试； 6. 制订火灾应急预案，每季度进行消防宣传和消防演习并做好相关记录、记录完整；	1. 无因管理责任引起的火灾； 2. 消防安全管理应符合标准要求。	现场抽查 发现不符合，每项扣0.5分，扣完为止； 如有因管理责任引起的火灾，此项不得分。	9.0		
消防安全管理	1. 乙方管理责任的治安事件发生率为0，(包含扰乱正常诊疗秩序，袭医事件) 2. 每年组织对管理区域进行风险辨识、排查、评价和管控，并形成记录； 3. 针对识别的危险源，应采取必要预防及管控措施，并形成记录。	1. 治安事件发生率为0； 2. 根据风险防范相关要求，每年有无组织风险辨识、排查、评价和管控。	1. 发现因乙方管理不善，发生治安事件的，此项不得分； 2. 抽查记录，发现不符合，每项扣0.3分，扣完为止	3.0		
治安及风险防范管理						

