政府采购合同

项目名称：景德路院区保洁服务

项目编号：JSZC-320500-JZCG-G2026-0161

采购人（甲方）：苏州大学附属儿童医院

供应商（乙方）：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国政府采购法》等有关法律法规，为明确采购人（苏州大学附属儿童医院）和供应商（乙方）购销过程中的权利、义务和经济责任，双方遵循平等、自愿、公平和诚实信用原则，经友好协商，同意按照下面的条款和条件订立本合同，以资共同遵守。

一、定义

采购人（以下称甲方）是指使用财政性资金，通过政府采购方式向供应商购买并接受服务的国家机关、事业单位、团体组织。

供应商（以下称乙方）是指参加政府采购活动并且中标（成交），向采购人提供合同约定的服务的法人、非法人组织或者自然人。

服务是指根据合同规定乙方应承担的工作和合同中规定乙方应承担的其他义务。

合同价款是指根据合同规定乙方在全面履行合同义务后甲方应支付给乙方的价款。

损失是指合同一方因不履行合同义务而导致另一方及第三方的各种损失的费用，还包括守约方为减轻损失或维护权利而需支付的各种调查费用、车旅费用、律师费用等。

二、组成合同的文件

本合同与下列文件一起构成合同文件，如下述文件之间有任何抵触、矛盾或歧义，应按以下顺序解释：

1. 政府采购合同、附件及其变更、补充协议

2. 中标（成交）通知书

3. 投标（响应）文件

4. 招标（采购）文件

5. 国家法律、行政法规和规章制度规定或合同约定的作为合同组成部分的其他文件

三、服务内容

1. 总体服务要求

（1）乙方满足整体环境卫生要求：应建立完善的环境清洁质量管理体系，应根据医院各区域各部门，对院内所有建筑及周围环境提供清洁服务，使其拥有一个整洁、舒适、安静、安全的治疗环境。

（2）响应人针对医院的特殊环境及各个不同的服务区域制定防止交叉感染、消毒隔离制度和工作标准、作业流程。规范污染区、过渡期、清洁区的保洁工作，确保卫生良好、环境整洁，符合院感关于医院内感染消毒的标准要求。

（3）乙方应充分认识到环境清洁对医院感染预防与控制的重要性。严格按照《医院消毒卫生标准》GB 15982-2012、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》WS/T 512-2025、《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025、《医疗机构消毒技术规范》、《医疗废物管理条例》、苏州大学附属儿童医院院感管控细则、景德路院区环境卫生考核细则等文件规定的要求执行，落实安全责任制。

（4）乙方应充分认识到医疗废物处置过程中应严格按照《医疗卫生机构医疗废物管理办法》、《GB 19217-2003 医疗废物转运车技术要求》、《HJ 421-2008 医疗废物专用包装袋、容器和警示标识标准》等相关文件规定的要求执行，落实安全责任制。

（5）乙方应充分认识医院生活垃圾应严格按照《苏州市生活垃圾分类管理条例》等相关文件规定的要求执行，落实安全责任制。

（6）乙方应充分认识到医疗机构尸体运送过程中因严格按照国家相关文件规定要求执行；夜间运送服务及应急服务乙方在响应时已包含该部分值班人员的补贴。

（7）乙方基于医院的诊疗服务特点和环境污染的风险等级，建立健全质量管理文件、程序性文件和作业指导书。定期开展清洁与消毒质量审核，并将结果及时报告至甲方院感处、总务处，并接受甲方检查督导，对发现的问题提出的整改要求，乙方应积极整改直到符合文件规定的要求。对未按时完成整改的，甲方有权对乙方进行处罚。

（8）乙方应对所有环境清洁服务人员开展上岗培训和定期培训。培训内容应包括医院感染预防的基本知识与基本技能、新冠防控等相关内容。

（9）遵守医院有关感染管理的相关规定，如手卫生规范、消毒剂使用规范等。

2.保洁服务内容

（1）医疗服务区域

门急诊大厅、住院大厅、病房、电梯厅、电梯、通道、楼梯、卫生间、开水间、配餐间、办公室、护士站、医护值班室、操作治疗室、其他用房区域的墙顶地面、门窗框及玻璃、墙壁附体的按时保洁。区域内办公家具、病床、床头柜、更衣柜、推车等设施的按时保洁。对出院病房房间及床单元进行终末端消毒处理。

（2）教育、办公区域

大厅、办公室、教室、楼道、楼梯、卫生间及其他用房区域的墙顶地面、门窗框及玻璃、墙壁附体的

定时保洁；区域内办公家具、推车的按时保洁。

（3）公共场所、地下车库

定时巡回，墙顶地面、栏杆扶手、门窗框及玻璃、电梯、候诊椅、桌子、各类宣传牌、橱窗及有关附体的定时保洁及消毒。

（4）外围环境

定时巡回，做到卫生无死角，地面无杂物与落叶，无烟头。

①假山、荷花池、石船及院内道路、三号楼、行政楼外围、门诊楼、急诊西楼外围、发热门诊外围卫生每天不少于4次；

②荷花池环境清扫落叶并打捞漂浮物每天不少于2次；

③绿化带内垃圾、烟头、落叶清理每天不少于1次；

④全院车道顶篷、屋顶、露天阳台、三号楼、教学楼、食堂外围、停车场等卫生死角每月至少1次；

⑤门急诊大门通道外围、三号楼大厅门、医院大门门前三包区域大理石、柏油地面每周至少一次用高压水枪冲洗一遍，全院柏油马路水泥地面每月至少一次用高压水枪冲洗一遍。

（5）全院设备机房、辅房

电梯机房每月一次，影像科机房每周一次，墙顶地面、门窗框及玻璃、墙壁附体的定时保洁。

（6）全院各类地面清洗保养

医院各类地面（水磨石、大理石、地板、橡胶地材、PVC地板、柏油路面、水泥路面）按材质要求进行保养使用情况上蜡。乙方需在投标文件内标注上蜡频率及种类，要求无味道。药剂及辅材的价格列入报价组成中。

（7）被服清点管理

每日协助护士长对所需被服类物资进行清点和整理，与洗衣房交接所需换洗的被服，协助病区做好陪客的管理。

（8）被服收发

服务人员应按时收发，不得遗漏。收取工作服时填写洗物单，登记病区、数量、工号等信息，与洗涤公司完整交接。发放时应与病房共同清点，双发确认。收发前后应对周转筐进行清洗消毒，并做好消毒记录。破损、丢失的工作服应及时登记，上报总务处。如遇污染织物，应按照院感要求，规范打包。

（9）垃圾分类及清运

按照《苏州市生活垃圾分类管理条例》要求对医院的生活垃圾进行四分类处理，对有害垃圾、可回收垃圾、厨余垃圾、其他垃圾、建筑垃圾、绿化垃圾按规范进行分类收集。医疗废物正确扎口，规范收集、

转运、暂存，熟练使用医废管理信息系统，台账资料保存完整。不得与生活分类垃圾混投混运，单独收集、运输。

（10）消毒隔离

院内相关设施按医院感染管理处的要求，定点、定时、定期进行环境消毒，对出院病房房间及床单元进行终末端消毒处理。

（11）院感方面的擦拭、工具管理

按医院感染管理处要求做好物品表面消毒擦拭工作，为防止交叉感染，对不同区域的清洁工具按医院感染科的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；提供干净、足量的拖布、毛巾等工具，并按要求统一清洗、消毒、烘干。如医院感染管理方面的服务内容发生变化，乙方应按要求及时调整服务方案。

（12）当院方有特殊任务如创卫活动、三甲、环保等各类检查、庆典活动、科室调整等，乙方应免费提供服务，并安排人员加班保洁及协助搬运物品。

（13）当遇到暴雨、台风、下雪等恶劣天气时做好应急处置工作，发现室内或公共区域地面有水渍的或者保洁工作中产生的水渍要立即清理，做好门急诊病房楼及其他楼宇门口的地毯铺设和警示标志设置，防止人员摔倒。保证医疗工作正常开展。地毯和警示标志由乙方按照甲方要求提供。

（14）保洁过程中及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室、病房、卫生间等的电灯、电扇、灯箱，如发现损坏及时告知科室，及时报修。

（15）协助做好禁烟相关工作，对病员家属吸烟要主动进行劝阻，每天不少于五次的全院各处场所烟头专项清扫公司，并纳入考核及时做好保洁区域内的烟蒂清扫工作。

3.院内标本运送服务内容

（1）严格查对，做到准确、及时无误、不得私自留存标本。

（2）取送消毒物品要注意有菌和无菌分别放置。

（3）严格清点、登记，保证数量准确无误，特殊污染要注意先消毒，装袋有标记。

（4）严格执行“消毒隔离规范”、手卫生和个人防护。

（5）核酸标本严格按照规范运送，准确、及时。

运送各种医用标本送检的安全要求及注意事项：标本的安全运送：防止标本外溢（用标本篮、标本架固定好）；防止标本污染（标本、自身、环境）；感染性物质溢出；送标本前后都要流水按照七步洗手法洗手；血标本与尿粪标本分标本篮放置；高危标本应套黄色医废包装袋；运送过程中如需按电梯，需使用手消。

4、医院各区域的保洁标准：

区域	保洁频率	保洁内容	保洁要求
室内地面	室内公共区域保证每日洗地机清洗，病房内清扫拖地每日至少两次，每周深度保洁一次。	每日用500ppm消毒液消毒，有消毒记录；	洗地机或拖把清洗过地面无异味。地面无污渍、无水迹、无痰迹、无垃圾、无积灰、无脚印，干净明亮，按院感标准执行；
室内墙面	每日保洁	3米以下每日清洁	无污渍、无水迹、无浮灰、无蜘蛛网、无小广告、无异味；
走廊、扶手、门及门框	每日一次	每日用500ppm消毒液消毒，有消毒记录；	无污渍、无浮灰、无水迹、无烟蒂、无小广告，无异味，按院感标准执行；
玻璃	每周保洁	用玻璃清洁剂稀释溶液清洁玻璃，每周一次，室内玻璃循环清洁；	玻璃明亮光洁，无污渍、无水迹，无异味；
卫生间	每1-2小时进行日常保洁，每周一次精保洁一次	1.定时利用换气扇或窗户进行通风。 2.台盆、便器等每天至少两次清洗。 3.收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋。 4.清洗台盆及水龙头。 5.用洁厕消毒液清洗便器并冲洗。 6.擦拭台面和墙面四周、门等。 7.小便池放香丸。 8. 每日用500ppm消毒液消毒，不少于2次，有消毒记录；	卫生间无异味、镜面无水点、水迹、污迹，洗手池无污垢，便器无污垢黄迹，随时保持畅通，无漏水，无异味、无污垢，垃圾袋定每天至少更换三次，如超过桶三分之二需更换，排风口定期清洁； 卫生间地面无积水、无尿渍、无蛛网、无垃圾，开关面板无灰尘，地漏加盖，环境无异味；
电梯	每日不少于四次打扫电梯轿厢，定期对不锈钢进行精保洁	1、每日地面保洁轿厢体、门保洁， 2、每日对电梯轿厢内至少消毒4次，有消毒记录；	无障碍、无灰尘、无污迹、无水渍、镜面干净，无垃圾；
公共设施	每日保洁，每天对物表消毒不少于2次，有消毒记录	每日用500ppm消毒液消毒，有消毒记录；	无污渍，无积灰、无蜘蛛网；
病人等候区	每日保洁，每日消毒不少于2次	每日用500ppm消毒液消毒，有消毒记录；	地面无垃圾、无浮灰、无水迹；
诊察床	每日三次	每日消毒擦拭三次。	按院感标准执行

床单位	出院后 终末消毒	每日用清洁剂清洁一次每日用消毒剂擦拭床栏、床头柜、床档、凳子、陪护椅。	按院感标准执行
输液架	每日一次	每日用清洁剂清洁一次	按院感标准执行
推车	每日擦拭	每次需要清洗消毒	按院感标准执行
吸顶灯具	每周一次	每周用全能清洁剂稀释溶液清洁一次	无明显灰尘
走道、病房内的洁净板铝扣板吊顶、墙面	每周一次	清洗消毒	按院感标准执行
室内公共区域	巡回保洁、清扫烟头	1.收集垃圾、清洁垃圾桶、换新垃圾袋； 2.清扫地面垃圾； 3.拖大厅、过道、走廊地面； 4.清洁户墙、厅柱、盆景； 5.擦拭窗台、窗框、木门； 6.擦拭楼梯扶手、地面； 7.清洁天花板及灯具；	无垃圾、无浮灰、无烟蒂、无水迹，无烟头，其余时间巡回清扫，按院感标准执行；
办公桌椅、电话、电脑等室内设施	按科室要求定期保洁	每日更换垃圾袋，擦拭桌面、柜面；	按院感标准执行；
外围及外环境（含控烟，清扫烟头）	每日循环保洁	地面清扫、冲洗	每天早上7点前，医院外围环境，路面无烟头干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙。
	循环保洁	绿化带清扫，收集垃圾	干净、无杂物枯叶、无大石头、无烟头
	每日及时发现及时清理	各类明沟、雨水井、排水井清洁堵塞物。	干净、无杂物、排水通畅
	每日保洁	公共设施、各类室外立牌擦拭	干净、无灰网
	每日保洁	花盆、垃圾桶抹擦、倾倒	干净、无积灰、无污迹、无杂物、无烟灰
顶篷、露天阳台等边缘区域	每日保洁	沟槽、地面、蓬面定期清扫、冲洗，清洁堵塞物；	沟槽无堵塞物，地面、蓬面无污迹，无杂物、堆放，边缘区域无蛛丝、脏物、无烟头
假山、荷池、	每日保洁	1.每天定时清扫；每天至少三次换垃圾袋，垃圾超	干净、无杂物树叶、无污迹、无明显泥沙。每天早9点前、15点清理河内漂浮物

石舫		过桶三分之二及时更换更换垃圾袋； 2. 每天 2 次对荷花池的落叶进行打捞； 3. 对荷花池进行定期换水；	无漂浮物
地面保养工作	每日保洁	1、PVC 地面至少每两周进行抛光，每半年打蜡一次； 2、大理石、水磨石每年至少做晶面保养 2 次，翻新 1 次； 3、其他需打蜡地面，一年不少于一次。	

5.院内感染控制、消毒隔离标准

保洁的工作质量应符合国家卫生城市和医院管理相关法律法规的有关标准，符合医院对保洁质量的要求。保洁员洗手正确率应逐年提高，医院全院标准依从性大于≥90%，并接受院感手卫生培训指导监督。

环境类别	范围	标准		
		空气 cfu/m³	物体表面 cfu/m³	工作人员 cfu/m³
一类	层流洁净手术室、层流洁净病房；	≤10	≤5	≤5
二类	普通病房、新生儿病房、普通保护性隔离室、供应室无菌室、烧伤病房、重症监护室；	≤200	≤5	≤5
三类	检查室、注射室、换药室、治疗室、供应室、清洁室、急诊室、化验室、各类普通病房和房间；	≤500	≤10	≤10
四类	传染科及病房；	---	≤15	≤15

6.景德路院保洁岗位及服务时间表

景德路院区保洁服务实际用工人数应不少于 80 人，法定国假日每日在岗人数应不少于 63 人。本项目大部分岗位（管理岗、行政区除外）为 365 天工作制（含节假及双休日），各岗位的替班人员由乙方根据甲方岗位需求自行考虑，80 名用工人数作为本项目的考核依据，与每月保洁服务费、满意度进行挂钩（考核表详见附件）。服务岗位增减服务时间，需由医院相关部门审核确认及与乙方确认后实施。

景德路院区保洁岗位及服务时间表

区域	序号	服务范围区域	招标人数	岗位分时/备注
门诊楼	1	保洁：门诊楼区域（-2F-4F）包含夜间门诊	12	8小时工作制
				8小时工作制
				8小时工作制
				8小时工作制
				8小时工作制
				8小时工作制
	2	保洁：一层（急诊区域）	4	8小时工作制
	3	保洁：四层（急诊病房）	2	8小时工作制
3号病房楼	4	保洁：三号楼住院楼区域（-1F-6F）包含大厅楼顶电梯口等区域	23	8小时工作制
教学楼、葫芦（行政楼）	5	保洁：教学楼1-4层、葫芦（行政楼）1-2层	1	8小时工作制
急诊西楼	6	保洁：发热门诊	1	8小时工作制
	7	保洁：病区（3F-5F）	3	8小时工作制
	8			
	9			
西环路康复病区	10	保洁：康复病区（十九病区）	3	8小时工作制
全院	11	保洁：夜间保洁服务	1	8小时工作制
专项	12	保洁：地面抛光及清洁、玻璃、不锈钢	3	8小时工作制
	13	保洁：运镜子	1	8小时工作制
	14	保洁：搬运、被服收发	4	8小时工作制
外围	15	保洁：外围环境保洁	1	8小时工作制
垃圾转运	16	运送：医疗垃圾、生活垃圾、塑料一次性输液瓶袋的收集、清运	4	8小时工作制
标本运送	17	运送：标本运送服务人员	4	8小时工作制
管理	18	管理：项目经理	1	双休日、节假日保证有1名管理人员在岗。
	19	管理：主管	1	
	20	管理：管理员	1	
替班	21	替班人员	10	8小时工作制
		合计人员数量	80	

7、乙方提供的设施要求

①乙方需承担在医院保洁服务期间的设施设备、辅材等相关费用，包括但不限于：员工工作服、工作鞋；清洁消毒工作所需的工具（含生活垃圾袋和医废包装袋）、安全提示牌、警示标志、清洁剂、洗涤剂、消毒剂；地面养护材料、药剂和机器；工作的办公用品及设备；清洁、洗涤、除臭、烘干的各类设备；防滑地毯、地垫；生活垃圾、医疗废物转运车；标本运送工具；平板车、叉车；员工的个人防护用品；值班手机、人脸识别考勤机、测温仪、被服周转筐等，根据需要提供一定数量的自动洗地车和医疗废物称重车、集中清洗和烘干设备各 1 台，毛巾和地巾分开清洗、烘干。

②保洁服务所需的设备以及使用清洁剂、地面保养剂的要求：提供使用的设备、清洁、洗涤剂、消毒剂、地面保养产品，必须是通过国家相关部门审批并予以使用的优质产品，符合绿色环保的要求，并要求符合医院感染处要求。

③本项目要求乙方充分运用信息化、智能化技术提升物业服务水平，需结合医院实际制定全面的智慧化管理方案，依托智慧物业信息化管理平台实现服务全过程数字化管控，并积极应用智慧厕所等现代化设备；确保智慧化方案科学合理、切实可行，有效提升管理效率与服务品质。

8.人员要求

管理人员要求

（1）项目经理要求大专或上学历，45 周岁及以下，男女不限，具有类似项目经理管理经验，熟悉医院管理的重点和难点，沟通和协调能力强，能积极配合医院各项工作。具有医院感染管理相关知识，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。

（2）主管要求大专或以上学历，45 周岁及以下，男女不限，具有类似项目保洁管理经验，熟悉医院管理的重点和难点，沟通和协调能力强，能积极配合医院各项工作。具有医院感染管理相关知识，熟悉和掌握相关急救知识，遇到紧急情况能开展救护活动。

（3）管理员要求大专或以上学历，45 周岁及以下，男女不限，具有类似项目保洁管理经验，熟悉医院管理的重点和难点，沟通和协调能力强，能积极配合医院各项工作。具有一定的文字书写能力。

服务人员要求

（1）保洁员要求：男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下。

（2）运送员要求：男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下，有初中及以上的文化。

（3）替班人员要求：男 60 周岁及以下，女 50 周岁及以下。

所有员工入职之前，应对保洁员做体检，指标合格后方可上岗。入职后两年一次常规体检，出具合法有效的体检证明，提供人员健康证。

乙方应保证在服务期内需要有员工福利、激励方案、员工队伍稳定方案、员工的五险交纳方案、女工特殊福利方案，为员工缴纳社会保险。

四、合同总价款及支付

1. 合同总价款：大写人民币柒佰玖拾叁万玖仟伍佰叁拾元整，小写￥7939530 元，含税。合同总价款包括在承包期内综合服务的需要的服务管理内容、各类人员的工资、加班费、服装、福利、意外险、高温费、

节假日补贴以及国家规定的社会保险、管理费、人员培训费、通讯、服装、胸卡、各种税费、保险、劳保、利润、税金、政策性文件规定及合同包含的所有风险、责任等各项应有费用。

合同总价款应与中标（成交）结果一致。乙方为履行本合同而发生的所有费用均应包含在合同价款中，甲方不再另行支付其他任何费用。遇到法律法规规定的最低工资调整或社会保险缴费基数调整，其中人工费用相应浮动，由乙方自行承担。

2. 付款方式：

□全额付款：

☑分期付款：

乙方每月 5 日前，向甲方提交上月保洁服务结算申请、正规增值税发票、月度保洁考勤表、服务巡检记录表、考核评分表等完整结算资料；甲方在 10 个工作日内完成资料审核、月度服务质量考核；考核合格后，甲方在审核完成后，通过银行对公转账方式支付上月保洁服务费用；考核不合格则按考核条例扣除相关费用。

（1）甲方每月对乙方的服务工作进行考核（详见附件 2 服务考核表），每月考核结果与服务费用挂钩，月考核≥85 分，服务费全额给付；如月考核 75-84 分，每下降 1 分扣除服务费 1%；月考核≤74 分；每下降 1 分扣除服务费 3%；如连续三个月考核分低于 74 分或连续二个月低于 65 分，则甲方有权单方面解除合同。

（2）因甲方要求增加额外用工，经考核部门、院领导审核批准且经乙方确认后落实，按医院相关流程执行，额外支出用工单价费用按乙方投标最终报价单价进行结算。根据各病区临时延长的服务时间，由甲方相关部门负责人或护士长提出，经考核部门、院领导审核批准后落实，延长时间申请不得超过 2 个月，超过 2 个月需甲方相关部门再次提出申请进行审核后执行，延长服务时间费用每月按乙方投标最终报价进行结算。全部额外用工费用不得超过合同总价的 10%，用工时长不足一个月的按照实际服务时长计算(岗位月服务单价÷岗位月服务时长 X 实际使用时长)。甲方有权要求减少岗位数量，经甲方考核部门、院领导审核批准后落实，按甲方相关流程执行，人员服务费用按实际结算。

（3）甲方除支付合同费用外，不再承担其它任何费用（包括个人）。乙方如因社保、医保或工资等问题与员工发生纠纷，应由乙方自行解决，不得牵涉到甲方。

（4）确因医院各类检查、评审工作需要，乙方应无条件配合甲方完成一些突击工作。如：安排服务人员（内部）临时加班。甲方不承担加班费用。

3. 支付方式：银行汇票、转账支票或数字人民币支付价款。乙方账户信息如下：

开户名称：东吴服务产业集团（江苏）有限公司

开户银行：中国建设银行苏州市沧浪支行

银行账号：32201988736050054249

数字人民币账户（数币钱包 ID）：0052282645753501

五、合同履行

1. 乙方负责 苏州大学附属儿童医院景德路院区保洁 的服务工作。

2. 合同履行期限： 2 年，2026 年 8 月 1 日—2028 年 7 月 31 日

3. 履约地点： 苏州市姑苏区景德路 303 号

4. 履约担保：是否收取履约保证金 ☑是 □否

4.1 收取履约保证金形式：

供应商应当以金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。

4.2 收取履约保证金金额：乙方应在本合同签订前，向甲方缴纳履约保证金，金额为中标金额的 1.25%。

4.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

4.3.1 履约保证金退还方式：

甲方应将履约保证金以银行转账方式，退还至乙方在本合同中指定的以下账户：

户名：【 东吴服务产业集团（江苏）有限公司 】

开户行：【 中国建设银行苏州市沧浪支行 】

账号：【 32201988736050054249 】

若乙方账户信息变更，应提前书面通知甲方，因乙方未及时通知导致的退还延迟或错误，责任由乙方承担。

4.3.2 履约保证金退还时间：

甲方应在第 4.3.3 条约定的退还条件全部满足之日起【15】个工作日内，完成履约保证金的退还。

4.3.3 履约保证金退还条件：

同时满足以下所有条件后，乙方方可申请退还履约保证金：

（1）乙方已全面、适当履行完毕本合同项下的全部义务，包括但不限于完成全部交付物、通过最终验收、付清所有相关税费、违约金、赔偿金等。

（2）乙方已向甲方提交书面退还申请及履约完成的相关证明文件（如最终验收合格报告）。

4.3.4 履约保证金不予退还的情形：

如发生以下任一情形，甲方有权全部或部分扣除履约保证金，且不予退还。扣除的保证金不足以弥补甲方损失的，甲方仍有权向乙方追偿：

（1）因乙方原因，导致本合同根本性违约（如服务过程存在严重服务问题、擅自将合同义务转包、逾期仍无法履行等）。

（2）在合同履行期间或质量保证期内，因乙方责任给甲方造成损失（包括直接损失及为处理问题所产生的合理费用），经甲方书面通知后，乙方未在指定期限内予以赔偿。

（3）乙方未按照本合同约定办理完毕全部结算、交付及移交手续。

（4）法律法规规定或本合同其他条款约定的其他可扣除履约保证金的情形。

5.如采购文件要求中标（成交）供应商提交履约保证金的，供应商应当以金融机构、担保机构出具的保函等非现金形式提交。按照《江苏省财政厅 国家金融监管总局江苏监管局 江苏省地方金融监督管理局关于在全省政府采购领域推行电子履约保函(保险)的通知》和相关法律法规规定，采购人如向中标（成交）供应商收取履约保证金的，供应商可以以履约保函(保险)的形式代替提供履约保证金。

六、履约验收

甲方将根据《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）相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

1.验收组织方式：☑验收小组验收

2.验收的实施主体：甲方

3.履约验收时间：每自然季度结束并在乙方提交季度保洁考勤表、服务巡检记录表、考核评分表等完整材料后 10 个工作日内组织验收；若供应商针对专项保洁等工作单独提交验收申请的，自供应商提交验收申请之日起 7 个工作日内组织现场核查验收。

4.履约验收方式：☐一次性验收

☑分期（段）验收：共分 8 期（段），分期（段）验收的工作安排

5.履约验收的内容：详见附件 1

6.履约验收标准：详见附件 1

7.履约验收其他事项：详见附件 1

七、甲、乙双方权利及义务

1.甲方权利及义务：

（1）签署合同后，甲方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。甲方有权对乙方的履约行为进行检查，并及时确认乙方提交的事项。甲方应当配合乙方完成相关项目实施工作。

（2）甲方有权要求乙方按时提交各阶段有关安排计划，并有权定期检查乙方提供服务的质量等内容。甲方有权督促乙方工作并要求乙方对不符合合同约定或相关法律规定的服务进行整改。

（3）甲方应当按照合同约定及时组织验收。

（4）甲方应当协助乙方进行本项目的相关协调工作及约定期限内提供相关资料以利于开展项目。

（5）甲方应当根据合同约定及时向乙方支付合同价款，不得以内部人员变更、履行内部付款流程等为由，拒绝或迟延支付。

（6）国家法律法规规定及合同约定应由甲方承担的其他义务和责任。

（7）甲方有权利对乙方的工作每月实施考核，并制定相应的处罚措施。

2.乙方权利及义务：

（1）签署合同后，乙方应确定项目负责人（或项目联系人），负责与本合同有关的事务。

（2）乙方负责完成本次采购要求的全部服务工作，乙方应按招标（采购）文件以及合同约定的技术规范、标准进行实施，并保证按期、保质保量完成项目的实施工作，对提交的项目质量负责，配合甲方的履约检查及验收，并负责项目实施过程中的所有协调工作。

（3）乙方有权根据合同约定向甲方收取合同价款。

（4）乙方在合同签订后一周内提供全部服务人员配置清单及（投标）响应文件中涉及的人员其他证明资料。若乙方在本项目中享受了《政府采购促进中小企业发展管理办法》规定的中小企业扶持政策，根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》第四条第一款第（三）项之规定，还需提供乙方依照《中华人民共和国劳动合同法》与本项目全部服务人员订立的劳动合同。

（5）国家法律法规规定及合同约定应由乙方承担的其他义务和责任。

（6）乙方无条件协助甲方处理各项突发事件及紧急任务；有责任配合医院接受上级领导部门的监督、检查，并提供必须的材料，完善保洁日常基础台账的建立、有会议记录、有整改内容、每周、每月、每季度工作总结、合同履行情况说明、满意度考核、培训、应急演练、员工考勤、奖惩、医废处置、专项事件汇总工作等。

（7）乙方派遣的本项目经理，全权代表其负责管理承包区域服务工作，并与甲方保持密切联系。

（8）乙方应制订详细的培训计划，对员工进行岗位培训、日常培训和文明礼仪培训，确保每个员工培训合格上岗，培训期间费用有乙方承担。

（9）乙方要合法用工，并派用与医院后勤服务相适应的工人。所有人员必须遵守国家法律、法规及甲方的各项规章制度，具有良好素养和上岗资质，具有与工作相适应的文化程度，无不良记录及嗜好，爱岗敬业、工作勤快，礼貌待人、和蔼处事，相貌端正、身体健康（无传染性疾病），员工构成：①身体健康；②适合公共场所的服务要求。乙方须缴纳员工必要的社会保险，社会保险费用计入服务价，同时满足采购文件的最低人数。

（10）根据甲方的要求，乙方应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员，且投入的保洁人员不得低于配置要求人数。所聘人员必须符合劳动部门有关用工规定，并经乙方相关专业考核合格后持证上岗，甲方有权对此进行审核并提出整改意见。乙方必须严格按劳动法用工，因违反劳动法用工所引发的劳动纠纷由乙方承担完全责任。

（11）乙方所聘用的员工必须符合各个岗位人员素质要求。如甲方认为乙方员工不能胜任本职工作的，乙方应在收到甲方通知后一周内调整到位。

（12）乙方应保证在服务期提供员工福利、激励方案、员工队伍稳定方案、员工的五险交纳方案、女工特殊福利方案。

（13）甲方提供乙方办公场所、工具、换衣、休息及集中洗涤场地。

（14）乙方及其员工必须遵守医院的一切行政管理、消防安全、病区等规定和制度。

（15）乙方应允许甲方或其授权的人员对承包区域内各项服务质量控制进行检查，有关费用由乙方承担。乙方不得在承包区域住宿或从事非法活动或有损甲方利益的活动。

（16）乙方不以任何形式转租、转让、抵押承包区域，在承包区域只从事甲方认可的服务工作。在承包期间，乙方的任何股份配置变动应通知甲方。未经甲方书面批准，任何占有支配地位的股份转让者将视为乙方出租、转让的行为。

（17）乙方员工发生被媒体曝光或影响医院公众形象（如卖医疗垃圾、坑害病人等违法违纪行为）或违反医院规章制度造成不良影响，以及存在任何与招标文件不符合的做法，或不履行其投标文件的部份承诺，或被患者及患者家属投诉，或因乙方原因导致甲方被主管部门处罚的，而由此产生的损失及消除影响产生的费用，由乙方全部承担。

（18）服务区内垃圾收集、分类、运送存放在指定地点，清卫、保洁及生活服务的工作质量按国家卫生城市和医院管理的有关标准严格验收。

（19）乙方达不到甲方要求及乙方各项服务承诺，甲方有权要求其整改，直至扣款或解除合同。

八、知识产权保护

乙方为提供服务所使用或交付的相关产品应当享有知识产权或经权利人合法授权，保证没有侵犯任何第三人的知识产权等权利。本条款所称知识产权，包括但不限于专利、商标、著作权、商业秘密、外观设计、软件著作权、集成电路布图设计、开源代码相关权利及其他依法受保护的知识产权。

因违反前述约定对第三人构成侵权的，应当由乙方向第三人承担法律责任；甲方依法向第三人赔偿后，有权向乙方追偿。甲方有其他损失的，乙方应当赔偿。

九、保密义务

甲、乙双方对采购和合同履行过程中所获悉的国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，均有保密义务且不受合同有效期所限，直至该信息成为公开信息。泄露、不正当地使用国家秘密、工作秘密、商业秘密或者其他应当保密的信息，应当承担相应责任。

十、违约责任

1. 甲方违约责任：

（1）在合同生效后，甲方无故要求解除合同的，应向乙方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，乙方有权要求甲方补足。

（2）甲方无正当理由逾期付款的应按照逾期付款金额的每天万分之四支付逾期付款违约金，总额不超总价款的 5%。

2. 乙方的违约责任：

（1）在合同生效后，乙方无故要求解除合同的，应向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的，甲方有权要求乙方补足。

（2）乙方未按合同规定的质量要求提供服务，不能完成合同时，甲方有权解除合同，乙方向甲方偿付合同总价款 5%的违约金，违约金不足以补偿损失的甲方有权要求乙方补足。

（3）因未按合同规定的质量要求提供服务，造成甲方违反安全保障义务的，一切损失及赔偿责任由乙方承担，包括甲方支出的诉讼费、律师费、鉴定费等费用，甲方对外承担责任后有权向乙方追偿。

（4）乙方应执行国家有关规定（如苏州最低工资标准和其他规定），负责乙方员工的生病、事故、伤残、死亡和劳务纠纷，甲方不承担任何相关责任。乙方须严格按照国家和政府规定给所有的员工缴纳各种社会保险（包括养老、医疗、工伤、生育险、失业保险等）。负责其招聘员工的一切工资、福利；如发生工伤、疾病乃至死亡的一切责任及费用由乙方全部负责；应严格遵守国家有关的法律、法规及行业标准，否则甲方有权解除合同。如因乙方与员工发生纠纷导致甲方被卷入劳动仲裁、诉讼或被投诉，乙方还应赔偿甲方支出的诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

（5）甲方不接受乙方任何因遗漏报价而发生的费用追加，因乙方违反《劳动法》等法律法规而造成甲方的责任和损失全部由乙方承担。

（6）乙方负有对自己员工的安全责任，甲方不承担任何相关责任。

（7）本合同项下甲方损失包括因乙方违反合同导致的甲方直接和间接损失，如行政罚款、人身损害赔偿、甲方重新组织招标的费用、甲方为维权或应诉而支出的诉讼费、律师费、鉴定费等费用。

（8）根据本合同约定，乙方应向甲方支付的任何违约金、赔偿金，甲方均有权在下一期服务费或履约保证金中直接扣除，不足部分乙方应在收到甲方通知之日起 5 日内予以支付；合同继续履行的，乙方应在

扣款后5日内将履约保证金恢复至原金额，并重新提供保函，否则甲方有权单方解除合同且不承担违约责任。

十一、不可抗力

1.如果乙方和甲方因不可抗力而导致合同实施延误或不能履行合同义务，不应该承担误期赔偿或不能履行合同义务的责任。因乙方或甲方先延误或不能履行合同而后遇不可抗力的情形除外。

2.本条所述的“不可抗力”系指那些双方无法控制，不可预见的事件，但不包括双方的违约或疏忽。这些事件包括但不限于：战争、严重火灾、洪水、台风、地震以及其它双方商定的事件。

3.在不可抗力事件发生后，当事方应在十五日内以书面形式将不可抗力的情况和原因通知对方。双方应尽实际可能继续履行合同义务，并积极寻求采取合理的方案履行不受不可抗力影响的其他事项。双方应通过友好协商在合理的时间内达成进一步履行合同的协议。

十二、合同变更、中止与终止

1.合同的变更

政府采购合同履行中，在不改变合同其他条款的前提下，甲方可以在合同价款10%的范围内追加与合同标的相同的服务，并就此与乙方协商一致后签订补充协议。

2.合同的中止

（1）合同履行过程中因供应商就采购文件、采购过程或结果提起投诉的，甲方认为有必要的，可以中止合同的履行。

（2）合同履行过程中，如果乙方出现以下情形之一的：①经营状况严重恶化；②转移财产、抽逃资金，以逃避债务；③丧失商业信誉；④有丧失或者可能丧失履约能力的其他情形，乙方有义务及时告知甲方。甲方有权以书面形式通知乙方中止合同并要求乙方在合理期限内消除相关情形或者提供适当担保。乙方提供适当担保的，合同继续履行；乙方在合理期限内未恢复履约能力且未提供适当担保的，视为拒绝继续履约，甲方有权解除合同并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（3）乙方分立、合并或者变更住所的，应当及时以书面形式告知甲方。乙方没有及时告知甲方，致使合同履行发生困难的，甲方可以中止合同履行并要求乙方承担由此给甲方造成的损失。

（4）甲方不得以行政区划调整、政府换届、机构或者职能调整以及相关责任人更替为由中止合同。

3.合同的终止

（1）合同因有效期限届满而终止；

（2）在甲方因乙方违约而按合同约定采取的任何补救措施不受影响的情况下，甲方可在下列情况下向乙方发出书面通知，提出终止部分或全部合同。

①如果乙方未能在合同规定的限期或甲方同意延长的限期内提供部分或全部服务。

②如果乙方未能履行合同规定的其他任何义务。

③如果乙方在本合同的竞争或实施中有腐败和欺诈行为。为此，定义如下："腐败行为"是指提供、给予、接受或索取任何有价值的东西来影响采购人员在采购过程或合同实施过程中的行为；"欺诈行为"是指为了影响采购过程或合同实施过程而谎报事实，损害甲方的利益，包括乙方之间串通，人为地使采购活动丧失竞争性，损害甲方所能获得的权益。

如果甲方根据以上的规定，终止了全部或部分合同，甲方可以依其认为适当的条件和方法购买与未提供服务类似的服务，乙方应对购买类似服务所超出的那部分费用负责。并且，乙方应继续履行合同中未终止的部分。

（3）如果乙方破产，甲方可在任何时候以书面形式通知乙方终止合同而不给乙方补偿。该终止合同将不损害或影响甲方已经采取或将要采取任何补救措施的权利。

4.涉及国家利益、社会公共利益的情形

政府采购合同继续履行将损害国家利益和社会公共利益的，双方当事人应当变更、中止或者终止合同。有过错的一方应当承担赔偿责任，双方都有过错的，各自承担相应的责任。

十三、合同转让和分包

1.乙方不得将合同转包给其他供应商。涉及合同分包的，乙方应根据采购文件和投标（响应）文件规定依法将合同项下的部分非主体、非关键性工作进行合同分包，接受分包的人应当具备相应的资格条件，并不得再次分包，且乙方应就分包项目向甲方负责，并与分包供应商就分包项目向甲方承担连带责任。

2.乙方执行政府采购政策向中小企业依法分包的，乙方应当按采购文件和投标（响应）文件签订分包意向协议，分包意向协议属于本合同组成部分。

十四、争端的解决及法律适用

1.甲方和乙方应通过友好协商，解决在执行本合同过程中所发生的或与本合同有关的一切争端。如从协商开始十天内仍不能解决，可向有关合同管理部门提请调解。

2.如果调解不成，双方中的任何一方可向人民法院提起诉讼。诉讼由合同签订地苏州市姑苏区人民法院管辖。

3.诉讼费由败诉方负担。

4.因合同部分履行引发诉讼的，在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同的其它部分应继续执行。

5.本合同的订立、生效、解释、履行及与本合同有关的争议解决，均适用法律、行政法规。

6. 本合同条款与法律、行政法规的强制性规定不一致的，双方当事人应按照法律、行政法规的强制性规定修改本合同的相关条款。

十五、通知

1. 本合同任何一方向对方发出的通知、信件、数据电文等，应当发送至本合同中所约定的通讯地址、联系人、联系电话或电子邮箱。

2. 一方当事人变更名称、住所、联系人、联系电话或电子邮箱等信息的，应当在变更后 3 日内及时书面通知对方，对方实际收到变更通知前的送达仍为有效送达。

3. 本合同一方给另一方的通知均应采用书面形式，传真或快递送到本合同中规定的对方的地址和办理签收手续。

4. 通知以送达之日或通知书中规定的生效之日起生效，两者中以较迟之日为准。

十六、合同生效

1. 双方签约人为各自法定代表人或其委托代理人。

2. 本合同系指本文件及其附件中的所有部分，招标（采购）文件、乙方的投标（响应）文件、中标（成交）通知书、乙方在采购过程中的澄清和承诺等为本合同不可缺少的组成部分。

3. 本合同自甲乙双方签字盖章之日起生效。

4. 本合同壹式肆份，甲乙双方各执贰份，各份具有同等法律效力。

5. 本合同应按照中华人民共和国的现行法律进行解释。

6. 合同修改：除甲乙双方签署书面修改、补充协议，并成为本合同不可分割的一部分之外，本合同条件不得有任何变化或修改。

7.本合同签订地为：江苏省苏州市姑苏区。

（本页为签字页，无正文）

甲方（采购人）		乙方（供应商）	
单位名称（公章或合同章）	苏州大学附属儿童医院	单位名称（公章或合同章）	东吴服务产业集团（江苏）有限公司
法定代表人或其委托代理人（签字或签章）		法定代表人或其委托代理人（签字或签章）	
签订日期	2026-8-28	签订日期	2026-8-28
地址	苏州市姑苏区景德路303号	地址	苏州市干将东路178号
采购部门负责人（签字或签章）		联系人	唐静
项目管理部门负责人（签字或签章）		联系电话	15850032742
通信地址	苏州工业园区钟南街92号	通信地址	苏州工业园区莲葑路1号
邮政编码		邮政编码	
电子邮箱		电子邮箱	810233407@qq.com
统一社会信用代码	123200004660066745	统一社会信用代码	91320508724404692J

附件 1：

苏州大学附属儿童医院景德路院区保洁服务项目履约验收条款

甲方将根据《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) 相关要求，成立验收小组，负责采购项目履约验收具体工作。

验收组织方式：☑验收小组验收

验收的实施主体：甲方（苏州大学附属儿童医院）

履约验收时间：

季度履约验收：每自然季度结束并在乙方提交季度保洁考勤表、服务巡检记录表、考核评分表等完整材料后 10 个工作日内组织验收；若供应商针对专项保洁等工作单独提交验收申请的，自供应商提交验收申请之日起 7 个工作日内组织现场核查验收。

履约验收方式：□一次性验收

☑分期 (段) 验收：本项目合同期限 2 年，按季度开展分段验收，共计 8 期（段），分期（段）验收工作安排如下：

第 1 期：第 1 年度第 1 季度履约验收；

第 2 期：第 1 年度第 2 季度履约验收；

第 3 期：第 1 年度第 3 季度履约验收；

第 4 期：第 1 年度第 4 季度履约验收；

第 5 期：第 2 年度第 1 季度履约验收；

第 6 期：第 2 年度第 2 季度履约验收；

第 7 期：第 2 年度第 3 季度履约验收；

第 8 期：第 2 年度第 4 季度履约验收（同时作为项目整体期满终验）。

每季度末由总务处梳理本季度保洁、消毒、医废转运、人员管理等全部台账资料，验收小组统一开展现场实地核查、资料核验、院感采样检测，形成季度验收记录。

履约验收的内容：包括但不限于组成合同文件所要求的服务内容或承诺，具体为本项目全域保洁服务质量、日常消毒与传染病终末消杀落实进度、保洁在岗人员配置、保洁消杀设备及耗材配备、招标文件及合同约定项目需求、供应商投标服务承诺、医疗废物分类收集转运、突发污染应急处置、院感微生物检测指标、岗位值守、台账记录完整性等。

履约验收标准：

（1）国家行业规范：《医院消毒卫生标准》GB 15982-2012、《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》WS/T 512-2025、《医疗机构医用织物洗涤消毒技术标准》WS/T 508-2025、《医疗机构消毒技术规范》、《医疗废物管理条例》等医疗卫生标准；

（2）政府采购文件标准：本项目招标文件、中标人投标响应文件、双方签订保洁服务合同全部约定条款；

（3）院内管理标准：苏州大学附属儿童医院院感管控细则、景德路院区环境卫生考核细则；

（4）季度量化考核标准：环境卫生现场抽检合格率、物体表面消毒菌落达标率、医废处置合规率、应急处置响应时长、人员流失管控、服务满意度达标分值等量化评分指标。

履约验收其他事项：

（1）验收小组由甲方总务处牵头组建，成员包含感染管理处、护理部、门诊办公室、招标处工作人员，

（2）8 次季度分段验收均形成正式书面履约验收报告，同步留存现场照片、消毒检测报告、考核台账、满意度调查表等纸质及影像档案，验收资料归档保存不少于 5 年；

（3）单季度验收不合格的，甲方出具书面整改通知书，要求供应商在规定时限内完成整改并申请复验；连续两个季度验收不合格或存在重大院感隐患、违规处置医疗废物等严重问题的，甲方不予通过当期验收，有权要求乙方支付合同总价款 5%的违约金、单方解除合同，并按政府采购相关规定报送省财政厅监管部门；

（4）常规季度验收产生的检测、核查相关费用由甲方承担；因供应商服务不达标多次整改复验产生的额外检测、人工成本，由供应商全额承担；

（5）全部验收流程、资料留存、结果处置严格遵照苏财规〔2024〕7 号文件履约验收管理规定执行，全过程接受省财政厅政府采购监督检查。

附件 2：服务考核表

考核表 1

评分标准（门急诊）			分值	得分	扣分理由
工作纪律	1	遵守科室的规章制度，服从科室安排，做好本职工作	5		
	2	服务态度良好，工作主动细致，无投诉	5		
环境清洁质量	3	诊室干净整洁，垃圾及时收集，按时清洁消毒	10		
	4	公共区域流动垃圾、积水、污迹及时处理	10		
	5	办公区干净整洁，垃圾及时收集	5		
	6	哺乳室、开水间干净整洁，物品摆放整齐，垃圾及时收集；无私人物品	10		
	7	卫生间及时打扫，无异味，无积垢，垃圾不满不溢，积水及时处理，小心地滑牌摆放到位	10		
	8	定期精细清洁，公共设施、通道干净无死角、无积尘、无蛛网	10		
医疗废物	9	生活垃圾与医疗垃圾不混装，医疗废物规范扎口，垃圾入桶，及时收集	5		
清洁消毒	10	毛巾、地巾数量充足，洁污区分，集中清洗烘干	5		
	11	按照院感规范做好日常清洁消毒工作，频次达标并记录，规范终末消毒，能够正确处理呕吐物	10		
手卫生	12	规范执行手卫生，依从性与正确率达标	5		
安全	13	不在院内抽烟，不在科室内使用大功率电器	5		
应急	14	应急服务及时响应，夜间清洁服务热线通畅、及时、高效完成工作任务	5		
加分项	15	受到科室或者病人及病人家属的表扬	每次得2分		

考核表 2

评分标准（病区）			分值	得分	扣分理由
工作纪律	1	遵守科室的规章制度，服从科室安排，做好本职工作	5		
	2	服务态度良好，工作主动细致，无投诉	5		
清洁质量	3	病房干净整洁，垃圾及时收集，按时清洁消毒	10		
	4	生活区干净整洁，垃圾及时收集，物品表面无积尘	5		
	5	办公区、治疗室、处置室干净整洁，垃圾及时收集	5		
	6	开水间干净整洁，垃圾及时收集、不满不溢	10		
	7	卫生间及时打扫，无异味，无积垢，垃圾不满不溢，积水及时处理	10		
	8	定期精清洁，陪客椅、床头柜、储物柜等干净无死角、无积尘、无蛛网	10		
医疗废物	9	生活垃圾与医疗垃圾不混装，医疗废物规范扎口，垃圾入桶，及时收集	5		
清洁消毒	10	毛巾、地巾数量充足，洁污区分，集中清洗烘干	10		
	11	按照院感规范做好日常清洁消毒工作，频次达标并记录，规范终末消毒，能够正确处理呕吐物	10		
手卫生	12	规范执行手卫生，依从性与正确率达标	5		
安全	13	不在院内抽烟，不在科室内使用大功率电器	5		
应急	14	应急服务及时响应，夜间清洁服务热线通畅、及时、高效完成工作任务	5		
加分项	15	受到科室或者病人及病人家属的表扬	每次得 2 分		

考核表 3

评分标准（总务处）		分值	得分	扣分理由
1	有序开展日常工作，保证医院整体环境干净整洁	10		
2	有精清洁工作计划与方案，提升细节卫生	10		
3	配备足够的服务人员，人员年龄结构合理	10		
4	项目经理、主管认真履职，主动巡视，主动发现问题解决问题	10		
5	针对各项工作有相应的工作标准、作业流程、培训标准，闭环管理	10		
6	按时完成总务处交代的各项任务，对总务处要求整改的内容措施有效、及时反馈	10		
7	服务质量得到院方认可，无投诉，含院方及患者，能妥善处理投诉事件	10		
8	积极与各科室走访沟通，主动了解服务情况	10		
9	积极配合院方的各项检查、会议、节日活动及应急服务	10		
10	落实员工的安全教育与检查，排查隐患，无安全事故	10		