

山东省政府采购合同

(服务类)

项目名称：物业管理服务

合同编号：SDGP3700000000202301032258A 001

计划编号：370000000038000420230026

采 购 人：山东省泰安荣军医院

供 应 商：山东润华物业管理有限公司

采购代理机构：山东省政府采购中心

签订时间：二〇二四年一月一日

采购人（全称）：山东省泰安荣军医院

供应商（全称）：山东润华物业管理有限公司

根据《中华人民共和国民法典》及其他有关法律法规，双方经过友好协商，本着诚实守信、互惠互利的原则，就山东省泰安荣军医院 2024 年物业管理服务项目服务事宜签订本合同条款，共同达成如下协议：

一、项目概况

1.项目名称：山东省泰安荣军医院 2024 年物业管理服务项目

2.服务地点：山东省泰安荣军医院。

3.服务内容和范围：山东省泰安荣军医院新康复楼、门诊楼、旧康复楼、办公楼及院落卫生保洁，全院秩序维护，全院被服下收下送，太平间管理，门前“五包”，“四害”防治，生活垃圾清运，电梯运行及清理等服务，具体内容详见附件。

4、验收标准：符合国家最新的相关质量标准要求及相关行业先进标准。

二、服务期限

一年（2024 年 1 月 1 日至 12 月 31 日），若成交人的服务无法满足采购人要求，采购人可以提前终止合同。

三、服务标准

符合国家最新的相关质量标准要求及相关行业先进标准，具体详见竞争性磋商文件。

四、签约合同价与合同价格形式

1.签约合同价为：

人民币（大写）壹佰柒拾玖万捌仟捌佰贰拾肆元肆角肆分(¥1798824.44 元)；

2.合同价格形式：固定总价合同

五、项目经理

供应商项目经理：刘岩

六、资金来源

财政专户资金：1798824.44 元。

七、付款方式

支付方式：签订合同生效之日起 20 个工作日内，甲方支付合同金额的 25%；服务期限内自第二季度起，每季度末考核合格，甲方支付合同金额的 25%。

八、违约责任

1、除不可抗力和甲方原因造成无法按期交付的，如乙方延期交付，每延迟 1 日，按应交付总额 3‰ 支付违约金。

2、乙方给甲方造成的实际损失高于违约金的，对高出违约金的部分乙方应予以赔偿。

3、乙方迟延履行合同、不完全履行合同，除支付违约金外，乙方仍应实际履行合同；不履行或履行合同不符合约定，甲方均有权解除合同，并就乙方违约给甲方造成的损失向乙方索赔。

4、其它未尽事宜，以《中华人民共和国民法典》和其它有关法律、法规规定为准，无相关规定的，双方协商解决。

5、履约过程中发生纠纷时，双方应协商解决，协商不成可以采用下列方式解决：（1）提交甲方所在地仲裁委员会仲裁；（2）向甲方当地人民法院起诉。本合同发生纠纷，经双方协商不能解决时，首先采用第(2)种方式予以解决。

九、合同融资事项

按照《山东省财政厅关于启动山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台有关事项的通知》【鲁政采（2020）31 号】、《山东省财政厅关于加强政府采购合同付款账户管理的通知》【鲁政采（2021）4 号】文件相关要求，本合同可用于“山东省政府采购合同融资与履约保函服务平台”（简称融资平台）进行质押融资，如本合同已通过融资平台质押融资，融资平台将生成“政府采购合同回款账户确认单”，回传“山东省政府采购信息公开平台”推送至采购人。采购人应根据“确认单”信息，加强合同账户及资金支付管理，确保合同资金准确支付到贷款银行确认的回款账户，未经相关贷款金融机构同意不得随意变更。

十、合同文件构成

本协议书与下列文件一起构成合同文件：

- （1）中标或成交通知书；
- （2）投标函及其附录；
- （3）合同条款；
- （4）服务标准和要求；
- （5）图纸（如果有）；
- （6）服务费用报价表；
- （7）其他合同文件。

在合同订立及履行过程中形成的与合同有关的文件均构成合同文件组成部分。

上述各项合同文件包括合同当事人就该项合同文件所作出的补充和修改，属于同一类内

容的文件，应以最新签署的为准。专用合同条款及其附件须经合同当事人签字或盖章。

十二、承诺

1.采购人承诺按照法律规定履行项目审批手续、筹集项目资金并按照合同约定的期限和方式支付合同价款。

2.供应商承诺按照法律规定及合同约定开展服务工作，确保服务质量和效率，不进行转包及违法分包，并在缺陷责任期及保修期内承担相应的责任。

3.采购人和供应商通过招投标形式签订合同的，双方理解并承诺不再就同一项目另行签订与合同实质性内容相背离的协议。

十三、签订时间

本合同于年月日签订。

十四、签订地点

本合同在山东省泰安荣军医院签订。

十五、补充协议

合同未尽事宜，合同当事人另行签订补充协议，补充协议是合同的组成部分。

十六、合同生效

本合同自甲乙双方签字盖章后生效。

十七、合同份数

本合同一式肆份，均具有同等法律效力，采购人执贰份，供应商执贰份。

采购人：(公章)

电 话：0538-6716618

传真：

法定代表人或其委托代理人：

(签字)

住所：山东省泰安市泰山区泰山大街
123号

法定代表人：朱春芝

供应商：(公章)

法定代表人或其委托代理人：

(签字)

住所：山东省济南市槐荫区经十路 28988
号乐梦公寓 1 号楼 601 室

法定代表人：杨立群

电 话：0531-87527779

传真：

开户银行：工行泰安火车站支行

开户银行：中国农业银行股份有限公司济南
大金支行

账号：1604010209026400495

账号：15126501040001386

邮政编码：271000

邮政编码：

合同条款

第一条 合同内容

1.1 采购人委托供应商实施提供本项服务工作，供应商承诺提供并完成此项服务工作。

1.2 服务阶段：/。

1.3 服务内容：物业管理服务；

具体包括：山东省泰安荣军医院新康复楼、门诊楼、旧康复楼、办公楼及院落卫生保洁，全院秩序维护，全院被服下收下送，太平间管理，门前“五包”，“四害”防治，生活垃圾清运，电梯运行及清理等服务，具体内容详见附件。

1.4 服务的进度安排：/。

1.5 服务的机构、职责与人员配备安排

1.5.1 服务机构。供应商按照服务内容和目标要求成立服务机构如下：/。

1.5.2 职责。服务机构在项目经理领导下，按照职能要求和目标任务确定工作职责，于项目启动后三日内建立健全各项规章制度。

1.5.3 人员。供应商根据部门职能和采购人需要配备有关专业人员。

1.6 服务自合同生效之日起至服务工作完成之日止，供应商提供服务的同时，应及时向采购人报告服务工作推进情况和进展。

第二条 双方的责任和义务

2.1 采购人应向供应商提供与项目有关的资料、图纸、信息等，并给供应商开展工作提供力所能及的协助，在适当时候指定一名代表与供应商联系。

2.2 采购人应为供应商就项目服务推进提供正当工作便利，费用由供应商负担。

2.3 除了合同第一条所列的技术人员外，供应商还应提供足够数量的称职的技术人员来履行本合同规定的义务。供应商应对其所雇的履行合同的专业技术人员负完全责任并使采购人免受其技术人员因执行合同任务所引起的一切损害。

2.4 供应商应根据服务的内容和进度安排，按时提交技术报告及有关资料。

2.5 供应商为采购人的技术人员前往供应商驻地和考察提供必要的设施和交通便利。

2.6 供应商对因执行其提供的服务而给采购人工作人员造成的人身损害和财产损失承担责任并予以赔偿，但这种损害或损失是由于供应商人员在履行本合同的活动中的疏忽所造成

的。供应商仅对本合同项下的工作负责。

政府采购
山东省财政厅监制



政府采购
山东省财政厅监制



政府采购
山东省财政厅监制



政府采购
山东省财政厅监制



2.7 供应商对本合同的任何付出和所有责任都限定在供应商因付出专业服务而收到的合同总价之内。

第三条 服务报酬

3.1 计取依据：/。

3.2 本合同总价包括供应商所提供的所有服务和技术费用，为固定不变价格，且不随通货膨胀的影响而波动。合同总价包括供应商因履行本合同义务所发生的一切费用和支出和以各种方式寄送技术资料到采购人所发生的费用。如发生本合同规定的不可抗力，合同总价可经双方友好协商予以调整。如采购人所要求的服务超出了本合同附件一规定的范围，双方应协商修改本合同总价，任何修改均需双方书面签署，并构成本合同不可分割的部分。

3.3 服务价款支付：签订合同生效之日起 20 个工作日内，甲方支付合同金额的 25%；服务期限内自第二季度起，每季度末考核合格，甲方支付合同金额的 25%。

3.4 对供应商提供的服务，采购人将以上述方式或比例予以付款。采购人向供应商支付服务报酬时，供应商按照财务制度提供发票。

第四条 保密

4.1 由采购人收集的、开发的、整理的、复制的、研究的和准备的与本合同项下工作有关的所有资料在提供给供应商时，均被视为保密的，不得泄漏给除采购人或其指定的代表之外的任何人、企业或公司，不管本合同因何种原因终止，本条款一直约束供应商。

4.2 合同有效期内，双方采取适当措施对相关资料或信息予以严格保密，未经一方的书面同意，另一方不得泄露给任何第三方。

4.3 一方和其技术人员在履行合同过程中所获得或接触到的任何保密信息，另一方有义务予以保密，未经其书面同意，任何一方不得使用或泄露从他方获得的上述保密信息。

第五条 税费

5.1 国家根据税法对甲乙双方征收的与执行本合同或与本合同有关的一切税费均由甲乙双方各自方负担。

第六条 保证

6.1 供应商保证其经验和能力能以令人满意的方式富有效率且迅速地开展服务，其合同项下的服务由胜任的技术人员依据双方接受的标准完成。

6.2 如果供应商在其控制的范围内在任何时候、以任何原因向采购人提供本合同附件一中的工作范围内的服务不能令人满意，采购人可将不满意之处通知供应商，并给供应商三天的期限改正或弥补，如供应商在采购人所给的期限内未能改正或弥补，所有费用立即停止支

付，直到供应商能按照本合同规定提供令采购人满意的服务为止。

第七条 服务成果的归属

7.1 所有提交给采购人的技术报告及相关的资料的最后文本，包括为履行技术服务范围所编制的图纸、计划和证明资料等，都属于采购人的财产，供应商在提交给采购人之前应将上述资料进行整理归类 and 编制索引。

7.2 供应商可保存上述资料的复印件，包括采购人提供的资料，但未经采购人的书面同意，供应商不得将上述资料用于与本服务项目之外的任何项目。

第八条 转让

8.1 未经另一方事先书面同意，无论是采购人或是供应商均不得将其合同权利或义务转让或转包给他人。

第九条 不可抗力

9.1 任何一方由于战争及严重的火灾、台风、地震、水灾和其它不能预见、不可避免和不能克服的事件而影响其履行合同所规定的义务的，受事故影响的一方将发生的不可抗力事故的情况及时通知另一方。

9.2 受影响的一方对因不可抗力而不能履行或延迟履行合同义务不承担责任。受影响的一方应在不可抗力事故消除后尽快通知另一方。

9.3 双方在不可抗力事故停止后或影响消除后立即继续履行合同义务，合同有效期和/或有关履行合同的预定的期限相应延长。

第十条 语言 and 标准

11.1 除本合同及附件外，采购人和供应商之间的所有往来函件，供应商给采购人的资料、文件和技术咨询报告、图纸等均采用中文。

第十一条 合同的生效及其它

12.1 本合同自双方签字盖章之日起生效，有效期自合同生效之日起为服务工作结束且支付完毕服务报酬后失效。。

12.2 所有对本合同的修订、补充、删减、或变更等均以书面完成并经双方授权代表签字后生效。生效的修订、补充、删减、或变更构成本合同不可分割的组成部分，与合同正文具有同等法律效力。

12.3 双方之间的联系应以书面形式进行。

12.4 补充条款：详见附件。

附件 1:

报价分析表

项目编号: SDGP370000000202202011263项目名称: 山东省泰安荣军医院 2024 年物业管理服务项目包号: —A

2024 年荣军医院物业管理服务费用报价单

序号	项目名称	工种名称	单位	数量	报价（元）	备注
1	人力成本费用	消防监控室值守	人	6	224436.24	14 人为招聘退休人员，不缴纳社保费用
2		管理	人	1	39686.04	
3		保洁员	人	14	337680	
4		秩序维护员	人	16	598496.64	
5		维护、服务员	人	8	299248.32	
6		大客驾驶员	人	1	37406.04	
7		小客驾驶员	人	3	112218.12	
8	费用小计				1649171.4 元	
9	设备费				4000	
10	办公用品及耗材				3000	
11	其他				142653.04	税金及管理费用
12	费用小计				149653.04 元	
合计					小写：1798824.44 元 大写：壹佰柒拾玖万捌仟捌佰贰拾肆元肆角肆分	

人工费用明细表

岗位	人数	工资标准（元/月/）	社会保险（元/月/）	月费用合计（元）	备注
项目负责人	1	2200	1107.17	3307.17	1人缴纳社保费用
保洁	14	2010	1107.17	28140	聘用符合招标年龄的退休人员，共计14人
监控室管理员	6	2010	1107.17	18703.02	6人缴纳社保费用
秩序维护	16	2010	1107.17	49874.72	16人缴纳社保费用
维护、服务员	8	2010	1107.17	24937.36	8人缴纳社保费用
大客车驾驶员	1	2010	1107.17	3117.17	1人缴纳社保费用
小客车驾驶员	3	2010	1107.17	9351.51	3人缴纳社保费用
服务期内费用合计（元）			1649171.4		35人缴纳社保费用，其余聘用符合招标年龄的退休人员，共计14人

护管装备费用明细表

装备名称	数量	单价	服务期内费用（元）	备注
防暴套装	4	900	1200	按3年折旧
对讲机	15	300	1500	按3年折旧
强光手电	6	180	360	按3年折旧
棉衣	25	180	1500	按3年折旧
武装带	25	210	1750	按3年折旧
服务期内费用合计（元）		6310.00		

说明：该费用由我公司承担，不计入总报价。

保洁费用明细表

工具	名称	数量	单价	服务期内费用（元）	备注
设施设备	扫地机	1	50000	10000	按5年折旧
	洗地机	1	35000	7000	按5年折旧
	30kg洗衣机	1	28000	5600	按5年折旧
	烘干机	1	12000	2400	按5年折旧
	电动垃圾运送车	1	5000	1000	按5年折旧
	垃圾回收车	1	3000	600	按5年折旧
小计				26600	
工具	名称	数量	单价	服务期内费用（元）	备注
保洁工具	榨水车	16	270	4320	无
	多功能保洁车	16	300	4800	无
	尘推90	30	29	870	无
	尘推40	40	24	960	无
	推水器	20	35	700	无
	涂水器	20	7	140	无
	玻璃刮刀	20	12	240	无
	伸缩杆	20	17	340	无
	毛刷	40	2	80	无
	毛掸	20	15	300	无
	厕刷	20	3	60	无
	塑料桶	20	6	120	无
	消毒桶	50	6	300	无
	推雪板	10	25	250	无
	防风簸箕	2	30	60	无
	大扫帚	6	12	72	无

电子化政府采购
山东省财政厅监制



电子化政府采购
山东省财政厅监制



电子化政府采购
山东省财政厅监制



电子化政府采购
山东省财政厅监制



	塑料套扫	20	15	300	无
	拖把	50	7	350	无
	小心地滑指示牌	40	15	600	无
小计				14862	无
工具	名称	数量	单价	服务期内费用（元）	备注
保洁用品	百洁布	200	1	200	无
	无绒毛巾	500	2	1000	四色
	盘香	100	5	500	无
	洗衣粉	100	2	200	无
	胶皮手套	50	5	250	无
	大黑垃圾袋	3000	0.5	1500	无
	中黑垃圾袋	4000	0.3	1200	无
	小黑垃圾袋	20000	0.1	2000	无
	大黄垃圾袋	1000	0.68	680	无
	中黄垃圾袋	3000	0.4	1200	无
	小黄垃圾袋	8000	0.1	800	无
	玻璃清洁剂	1	220	220	无
	不锈钢清洁剂	1	600	600	无
	不锈钢保养剂	1	600	600	无
	清洁剂	4	540	2160	无
	消毒剂	12	500	6000	无
	洗涤剂	12	480	5760	无
	融雪剂	5	80	400	无
	喷洁保养蜡	1	120	120	无
	石材保养除锈剂	1	280	280	无
	厕宝	40	25	1000	无
小计				26670	无
合计				68132	无

说明：该费用由我公司承担，不计入总报价。

维修维护费用明细表

5、维修维护费用明细表				
费用项目	数量	测算依据	服务期内费用（元）	备注
设施设备维护费	1	全年设施设备维护费用约为4000元	4000	无
服务期内费用合计（元）		4000		

办公费明细表

装备名称	数量	单价	服务期内费用（元）	备注
电脑	1	3000	600	按5年折旧
打印机	1	1500	300	按5年折旧
办公桌椅	2	600	240	按5年折旧
资料档案柜	2	300	120	按5年折旧
小计	1260			
费用项目	测算依据		服务期内费用（元）	备注
综合办公费	办公用品540元/年，电话费100元/月		1740	无
小计	1740			
服务期内费用合计（元）	3000			

管理费用及税金

管理佣金及税金		
费用项目	测算依据	服务期内费用（元）
管理费用	管理费用	34723.5736
税金	税费（6%）	107929.4664

附件 2:

服务承诺

针对山东省泰安荣军医院的物业管理的各个要素，我们开展了周密的市场调研，在深入挖掘设计思路的基础上，牢牢把握山东省泰安荣军医院的需求，针对山东省泰安荣军医院物业管理的特点，紧紧抓住物业管理工作的难点和重点，确定出我们的整体构想和管理策划思路，可概括为：

1、一年内达到“市级物业管理优秀项目”标准；严格 ISO9001 国际质量体系标准进行物业运作，严格 ISO14001 国际环境管理体系进行环保管理，并力争两年内达到“国家级物业管理优秀项目”标准，使山东省泰安荣军医院成为能源、资源无浪费，环境无污染的环保、安全、舒适、便捷的现代化高档医院。

2、我们的工作重点

重点之一：山东省泰安荣军医院的合理布点和安全警卫任务十分艰巨，由于该项目为二级甲等医院，就医群众、贵宾来访比较频繁，因此环境卫生任务负担较大，机械化设施的高效正常运作需要一个过程。从我们长期管理三级甲等医院、写字楼及办公楼的经验来看，环境卫生的好坏是业主衡量管理绩效的关键。所以，我们在现场勘查，实地考察的基础上，与专业人士反复磋商研讨，投入大型机械设备、达到人机合作的高效工作。

重点二：医院属于开放式场所，人员流动量大，相对于一般管理而言，治安管理难度大，我们应狠抓内部管理，实行岗位责任制；每一个安保人员都有明确的工作职责和服务质量标准。如入口门岗员不仅要做好门岗值勤工作，还要力所能及的帮助病人。

重点三：同时教育员工严格遵守保密制度，人人树立安全意识，做到全员防范。我们有理由相信，经过我们的管理，可以确保山东省泰安荣军医院因物业管理责任而造成的治安事件发生率为零。

3、我们的工作措施

措施之一：人文关怀与智能管理有机结合，是我们所倡导的精神。我们成立智能化技术专家小组，全面培训辅导并派驻专业人才，在充分掌握本项目智能化系统的基础上制定一套管理服务方案。在具体操作上我们强调“三个到位”。

一是培训到位（包括业主及使用人与物业管理人），我们将定期举办智能化系统使用的专题讲座和开展智能化系统使用的宣传活动，通过业主对智能化系统使用的熟悉，让业主和使用人切实感受到智能化系统给工作带来的快捷高效。

二是服务到位，建立服务满意体系：“一个目标”——服务的终极目标，让业主满意；“二个理念”——全程跟踪，亲情服务；“三个干净”——办公环境干净、设备干净、机房干净；“四个不漏”——不漏水，不漏电，不漏气，不漏油；“五个良好”——房屋及设备维护良好，安全管理良好，保洁绿化管理良好，服务质量管理良好，业主及使用人反映良好。真正体现“人文关怀”的管理服务理念。我

们要在现有设备的基础上，最大限度地发挥管理设备技术的综合功能，体现人性化服务。

三是人员到位，公司将选派一批懂管理、通技术、善经营的物业管理专业人才，组成本项目高水平的管理团队，为了确保本团队总体的管理服务质量，我们将全面导入 ISO9001 服务质量体系，使我们的管理服务能够得以不断地完善与提高。

措施之二：做好医院的环境管理工作，实施垃圾分类，加强医院的环境文化建设和环保建议。针对山东省泰安荣军医院的档次和环保要求，我们在管理机构内设置环保部，将单纯的卫生保洁升华为环境保护，不但要保障医院及附属设施的清洁与卫生，而且要建立一整套 ISO14001 环境管理体系标准，全面符合山东省泰安荣军医院文化，做到能源、资源最大节约，污染、废弃全力控制，环保意识不断提高，环境绩效持续改进。力争成为符合 ISO14001 环保认证的医院。

按照四星级酒店标准要求，做好医院公共区域，公共设施，设备，医院领导办公室以及会议室、接待室的全面卫生保洁工作，加强对大楼环保意识的灌输，使每个业主都自觉热爱、维护医院的环境。

垃圾分类收集,建立绿色环保回收系统。

开展环境文化建设，实施环境形象(EI)战略，整合大楼环境形象，统一规划大楼的各种自然景观。我们将拟定视觉手册，环境手册和环境管理方案。我们深信，经过我们的努力和科学管理，山东省泰安荣军医院必将能通过 ISO14001 环保认证，成为一个绿色环保医院。

4、服务目标

山东润华物业管理有限公司在管理合同期内将对山东省泰安荣军医院进行全方位管理，通过各种服务，保持物业保值增值，为业主营造一个“安全、舒适、温馨、亲情”的办公环境，让业主安心、放心。

总体服务目标：

(1)、接管期一年内，物业服务标准达到市级优秀示范服务标准；两年内，达到省级优秀示范服务标准；三年内，达到国家级优秀示范服务标准。

(2)、业主满意度指数 95%以上；

5、为保障给医院提供一个良好的服务环境，结合山东省泰安荣军医院实际情况，我公司特承诺如下：

实际用工情况严格按照本次招标要求执行。

1、有正常的劳动技能，无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病，遵纪守法，无劣迹，职业道德良好。

2、所有服务人员工装统一，符合医院文化要求。上岗前必须按规定着工装和佩戴工作证（徽章），工装外不得穿便衣。衣着严整，内外衣整洁，衣领、袖口保持干净。

(3) 各区域服务人员相对固定，各岗位到岗人员需调换时，及时告知医院各区域负责人，若要调离本项目必须征得采购人同意。对不负责任、工作表现差的人员，医院区域负责人建议提出调离，我公司及时安排顶替人员。

(4) 中标人所提供服务人员的全部安全责任由我公司承担，并为所有人员缴纳公共责任险。

(5) 所有人员执行泰安市最低工资标准。

附件 3:

服务要求

1、人员管理要求

(1) 有正常的劳动技能，年龄原则要求：18-60 岁之间。无传染病或卫生部门规定服务业限制的其它疾病，遵纪守法，无劣迹，职业道德良好。

(2) 服务员工装统一，符合医院文化要求。上岗前必须按规定着工装和佩戴工作证（徽章），工装外不得罩便衣。衣着严整，内外衣整洁，衣领、袖口保持干净。

(3) 各区域服务人员要求相对固定，各岗位到岗人员需调换时，应及时告知医院聘各使用科室负责人（如：科室（病区）主任、护士长…），若要调离本项目必须征得采购人同意。服务人员应服从所在使用科室负责人管理，对不负责任、工作表现差的人员，医院使用科室负责人建议提出调离，供应商应及时安排顶替人员。

(4) 供应商所提供服务人员的全部安全责任由供应商承担，并为所有人员缴纳相关保险（包含公共责任险），并遵守采购人的一切规章制度。

(5) 供应商所报价格应为含税全包价，包含提供相关服务的所有费用。总报价应包括但不限于服务期限内服务人员工资及社保（工资及社保标准不得低于采购人所在地最低工资及社保标准。在合同执行期间，若采购人所在地最低工资及社保标准提高，供应商自行承担，采购人不进行追加）、福利、奖金、加班费、交通费、差旅费、管理费、工服、保洁消耗品、工具投资及折旧、法定税费、利润、培训等全部费用。

(6) 服务期间不得出现工资发放不及时、福利待遇未落实等问题，若因工资待遇问题导致出现物业人员出现罢工上访等问题，给采购人带来负面影响，由供应商承担全部责任，并根据情况扣除相应服务费。

(7) 供应商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供应商承担完全责任。在服务期间与服务对象发生任何纠纷，由供应商负责。

(8) 供应商派出的员工在采购人单位服务期间出现的一切问题（包括工伤事故等）由供应商负责。

(9) 供应商派出的员工必须有相应的工作技能和胜任工作的能力。专业技术人员应符合国家规定，要求持证上岗，并按要求进行年审、培训、换证等，相关费用由供应商负责。

(10) 物业工作所需设备、工具、耗材、办公用品等由供应商负责。爱护资源，节约水电，杜绝浪费。

(11) 因管理不到位、脱岗、离岗、责任不强而造成的丢失、被盗等损失由供应商承担。

2、服务基本要求

(1) 供应商须具有医院服务的实际经验；有先进的保洁设备、完整的医院保洁运作方案和严格的操作规程，有科学、严格的管理制度和质量标准。

(2) 物业服务人员要有良好的职业道德和服务态度，服务工作安排，自觉接受医院监督检查，严格执行医院的各项规章制度。对荣军、医务人员及就医患者要以礼相待。

(3) 坚持以人为本、优质服务，不断提高员工的素质。要求定期对服务人员进行培训，同时对服务人员工作进行考核，提高工作质量。

(4) 重点抓好防感防控工作。消毒隔离按照医院院感科及所在病区要求进行，服务人员要经常参加相关院感防控、培训及学习，不断提高认识。

(5) 每天要保证有足够的保洁员为临床科室工作。

(6) 要有机动调度人员，提供机动调度人员电话以应付节假日或平时员工休息时出现人员不足问题。

(7) 安排专门的管理人员，定期对医院进行查巡，经常与服务的科室负责人、荣军及就诊患者沟通，提高服务质量。

(8) 采购人负责提供水电、清洁用品库房、保洁员更衣室和 24 小时值班室，其他所有费用由供应商承担。

(9) 严格按照医院院感污物及垃圾管理规定，对医用和生活垃圾分别处理，生活垃圾放置黑塑料袋内封闭，医用垃圾放置黄色医疗废物专用塑料袋内封闭，按要求送到院区垃圾场内或医疗废物（注：含一次性输液袋，处置要求和流程遵照医疗废物）暂存点按要求分类放好。

(10) 为了不影响临床查房和门诊工作，每天保洁员要在医院工作人员上班前，完成应做的保洁项目(生活垃圾清运、走廊地面的第一次擦拭等)，保持地面干燥、无尘、无杂物，随后进行日常的设施保洁。

(11) 树立爱护、保护公共财物的美德，对损坏公共财物的行为要劝阻，对劝阻不听应及时上报医院有关人员处置。

(12) 清洁用品防止交叉感染。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。

（13）使用优质清洁剂、洗涤剂、消毒剂等保洁用品和地面保护材料，费用由供应商承担，并符合医院院感防控要求。

（14）供应商负责监督、劝阻公共区域人员吸烟行为。

附件4:

服务标准

(一) 保洁服务

(1) 院区保洁卫生

1) 负责全院卫生清洁, 包括路面、草坪、花坛、绿化带、门前五包等全部区域。

2) 院区路面、通道无纸屑、无烟头、无污水、无瓜皮果壳、无痰迹等; 院区道路每 100 平方米弃物不超过 3 个, 滞留时间不超过 30 分钟。

3) 院内草坪、花坛内无杂物, 院内环境保持洁净。

4) 特殊天气情况下(如下雨、雪天), 大楼门口卫生保持无常留水迹, 不打滑, 下雪后及时组织人员对院内积雪进行清除。

5) 随时保持院区环境整洁, 杜绝卫生死角。院区内地面(含硬化地面、绿化草坪)每日二次清扫, 保持地面无杂物、垃圾、积水, 道路干净、无杂草, 室外的垃圾桶保持表面清洁, 无积尘, 无附属物。

6) 环卫设施齐全, 布局合理。院内各种标示牌每周二次清洁擦拭, 保持标牌干净明亮。各种装饰花木要求摆放整齐, 无乱堆乱摆现象。

(2) 门诊、康复楼等室内保洁卫生

1) 地面清洁光亮、无尘土污迹、水渍, 地面无烟蒂, 保持整洁。

2) 休息处的候诊椅清洁、无迹。公共区域的桌椅定期擦洗、消毒; 垃圾及时处理。

3) 楼梯的卫生应保持清洁、无烟蒂、无污垢。走廊地面、电梯厅墙面光亮清洁无尘、无水迹; 各层面电梯按键清洁无污。安全通道、楼梯清洁无垃圾及卫生死角, 楼梯扶手、画框、栏杆等无灰尘。

4) 玻璃内外光洁明亮。

5) 大门、门把手上无手印、尘、迹。

6) 电梯间天花板、灯具、不锈钢墙面清洁光亮。

7) 诊桌、服务台等家具饰面清洁光亮无尘迹。

8) 灯具明亮, 无污渍、无死虫等黏附物。区域内严禁长明灯、长流水现象。

9) 公共设施、消防设施保持整洁无尘。

10) 楼内墙壁，每天一次用毛掸推尘、保持无污、无渍。每月一次清扫各种管道网（含室内外的排风口、送风口）天花板的灰尘、蜘蛛网等。

11) 污洗间保持干净无积水。

12) 保持区域内宣传栏、玻璃门、窗内外洁净，无乱贴画、广告，对乱贴的小广告要及时清理，无乱堆放杂物，无乱挂衣物。

13) 分类处理垃圾；垃圾箱内外保持清洁，及时处理，无散乱垃圾，无积水，无异味。

14) 金属容器品（如：开水炉、垃圾筒、门把手）等，每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮；不锈钢制品，每月一次用不锈钢保养剂进行保养，保持表面光亮无尘。

15) 提供三病区送餐服务。

(3) 病房保洁卫生

1) 病房内墙面、桌面无尘。地面无垃圾、无污迹、污水及水迹，保持干净。

2) 病房内、外无乱挂衣物等。

3) 病床保持干净、整洁，床挡无积灰、无污渍。

4) 病室窗帘、围帘：干净、整洁、有污迹及时提醒科室清洗，并负责拆卸和悬挂符合标准。

5) 电视机、饮水机、微波炉等表面无积灰。

6) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放，垃圾不得超过垃圾袋的 2/3。

7) 病房四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。灯具明亮，无污渍、无死虫等黏附物。

8) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘、无杂物。

9) 保持各病区医生办公室、换药室等办公室的卫生清洁。

9) 急诊室区域 24 小时安排夜间值班保洁员，对夜间产生的生活垃圾进行即产即处理的方式，保证 24 小时卫生清洁，保持卫生干净，地面清洁设施干净。

10) 病区的金属容器品（如：开水炉、垃圾筒、门把手）等，每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮；不锈钢制品，每月一次用不锈钢保养剂进行保养，保持表面光亮无尘。

11) 病区内的所有木制品（如房门、病员衣橱、床头柜、走廊扶手）每天一

次擦拭。家电、卫生间台面、沙发等均保持无尘干净、清洁。

12) 病区内的墙壁，每天一次用毛掸推尘、保持无污、无渍。每月一次清扫各种管道网、室内外送风口、排风口、空调机的过滤网、天花板的灰尘，蜘蛛网等。并保持空调机的外壁清洁。

13) 及时关闭走廊和各间办公室、诊疗室的电灯、电扇、灯箱灯，如发现损坏及时与护士长、护士联系修理，水龙头损坏及时报修。

14) 为荣军倒痰盂每日不少于四次，刷痰盂每日不少于一次，刷尿壶每日不少于一次，大小便随时清理，推荣军洗澡每周每位荣军不少于一次。

(4) 卫生间保洁卫生

1) 天花板无积灰、蜘蛛网。

2) 镜子明亮无积尘、水迹及污渍。

3) 灯箱装饰板无积灰。

4) 坐厕盖板座板清洁无水迹，内壁外壁无污迹。

5) 洗脸盆和沐浴房所有金属器表面清洁光亮，瓷盆内壁无水珠或皂渍、水塞无毛发。

6) 墙面、墙身面砖清洁光亮，无污迹。

7) 沐浴房帘布、玻璃门干净，无污迹。

8) 毛巾架光亮无水迹，毛巾摆放整齐。

9) 厕所无异味，地砖擦拭干净，无烟灰及毛发留下。

10) 厕所地面无积水，便池内大小便及时冲净，无尿碱或污垢。

11) 抹布、拖把、扫把要及时清洗，保持干净，必须做好标记，挂在固定位置，分别按要求使用。

12) 污物桶内、外保持清净，垃圾袋按标准套放。

(5) 会议室和礼堂保洁卫生

1) 墙面、桌面、无尘。

2) 窗帘干净、整洁、无污迹，悬挂符合标准。

3) 电视机表面无积灰。

4) 橱柜内无积灰，抽屉内外干净无污迹。

5) 垃圾桶内外清洁，垃圾袋按标准套放。

6) 墙面、风口无积灰。

7) 墙面四角无蛛网尘埃，烟感器清洁。灯具明亮，无直径 0.5 厘米污渍、无死虫等黏附物。

8) 玻璃窗清洁光亮、窗台、窗轨清洁无尘。

9) 金属容器品每周一次用擦亮剂全部进行擦拭，使其光亮。

10) 木制品（如：房门、沙发、会议桌椅等）每天一次擦拭。

11) 室内的墙壁，每周一次用毛掸推尘、保持无污、无渍。

（6）绿地保洁卫生

绿地整洁无杂物，无烟头、无白色污染（树挂），无绿化生产垃圾（如树枝、树叶、草屑等），日产日清，做到保洁及时，无焚烧垃圾、树叶等现象。

1) 采购人院区公共道路清洁，无积水污物。

2) 合理安排人员对院区内的绿化带、花坛、草坪及道路随时产生的垃圾及时清理，保持院内整洁。

3) 及时清扫草地、绿篱、树木下面的枯枝落叶，不得在院内焚烧。

4) 雨雪天气及时清理路面，保证车辆、人员安全通行。

5) 生活垃圾、环境垃圾要日产日清，及时归集到院内垃圾中转站内，由环卫部门统一处理。

6) 保持室外公厕、生活垃圾站干净、无灰尘、无积水、无异味、无蚊蝇等。

7) 按工作流程做到文明、安全服务。自觉接受采购人相关部门的检查监督。

8) 5 月 1 日至 10 月 31 日期间每日早 7:00 前院区主干道清扫完毕。其它时间每日 7:30 前院区主干道清扫完毕。

（7）消毒和垃圾清运管理

1) 按照医院感染管理要求，做好消毒工作。

2) 废物箱等垃圾收集容器配置齐全，垃圾封闭收集运输，日产日清，清运率达到 100%。

3) 严格执行医院院感规定，医疗垃圾运送符合规范。医用垃圾与生活垃圾分类放置，不得混淆摆放。

4) 院区垃圾场是一个重要的污染区，每天二次用杀虫剂喷洒，控制蚊、蝇的传播。每天下班前清洗垃圾场保持干净，做到医用垃圾严格登记制度(送垃圾

单位、类别、重量、收到人签字；包装须符合要求，对于不合要求的包装有权拒收）。

5) 院区内的垃圾收集容器每日二次清洗擦拭、冲刷，保持容器清洁无污物。医用垃圾箱不得在公共区域摆放，须放在指定位置。

6) 采购人对保洁服务进行定期考核，具体考核办法由采购人与供应商双方制定。

7) 保洁服务所需低值易耗品由供应商承担。

(二) 秩序维护服务

1. 身体健康，有高度责任心。

2. 秩序维护员协助负责医院各项秩序维护、安全管理工作，对外来人员进行严格检查，并履行登记手续。医院保卫科有权统一调度安排，严格执行医院的各项规章制度，定期接受岗位培训教育，认真履行岗位职责，保障医院安全工作。

3. 秩序维护员上岗期间，必须按医院规定统一着装，着装佩戴要整洁，严禁制服、便服混穿。疏导出入车辆和行人，并指挥车辆到车位停放，保证进出车辆畅通，人员出入有序；发现可疑的人和事及犯罪线索，要立即报告采购人保卫科；严格交接班手续，详细记录值班情况；按规定的时间负责楼门的开关。负责楼内财产物资安全保卫工作，防止偷盗事件发生；禁止楼内停放自行车、电瓶车、摩托车，维护楼内秩序；禁止各类人员在楼内喧哗，禁止带宠物进入楼内；禁止非工作人员在工作时间内打篮球、羽毛球等。

4. 上岗期间保持良好的站姿、坐姿、抬头挺胸、不得弯腰驼背、袖手、叉腰和倚靠任何东西，或有搭讪闲聊、手插裤袋等不雅行为。秩序维护人员 24 小时在岗值班，巡逻时间不少于每两小时巡视一次，发现现场作案的应立即制止并迅速报告和报警，发现可疑人员应迅速盘查和报告，发现打架斗殴的应迅速制止并报告。

5. 使用礼貌用语，遇到病陪人及来访者时须做到让道、微笑，必要时主动给予帮助。值班人员在值班期间，需文明礼貌，服务热情，严明纪律，严格管理，恪守职守。公共区域秩序维护人员必须坚守工作岗位，认真履行职责，不做与值班无关的事，得让闲杂人员进值班室闲谈和嬉闹。

6. 严格遵守医院的各项规章制度，遵守作息時間，不旷工、不迟到、不早退、

不得擅自替换班;严禁酗酒、赌博等;工作时遵守医院控烟规定,不看书报、听收音机、吃零食等;当值时间严禁打闹、私自离岗。值班期间,不许脱岗、空岗、私自换岗,不得喝酒、睡觉、娱乐。

7. 服从领导工作分配和指挥,学习掌握岗位职责要求业务技能和工作程序。

8. 提高工作责任心,当患者、家属、来访者、员工生命财产安全受到威胁时,要机智、灵活、妥善的采取措施,全力保护患者、家属、来访者、员工的生命财产安全。对外来出入人员和车辆所携带、装运的物品或物资,进行严格的核查,禁止将危险物品和违禁物品带入院内,严防院内各类物品非法运出。

9. 熟悉医院消防安全、突发事件等应急处理流程,果断处理岗位发生的问题,发现可疑人员和异常情况要礼貌进行盘查和监控。遇火警或其他突发事件必须全力投入现场抢救保卫工作,严禁借故逃避。

10. 秩序维护人员进行消防安全“四个能力”培训,使其掌握消防基本知识、消防设施、器材的使用方法及发生火灾时的人员疏散方法秩序维护员应具有扑灭初起火灾的能力,并能及时、正确的处置各种火灾事故。

11. 监控室值班人员保证 6 人持证上岗,每班不少于两人,值班人员 24 小时在岗值班,至少有一人持中级证书。按照微型消防站要求,定期开展消防技能培训演练,能熟练掌握操作自动消防设施,第一时间快速处置突发事件。

12. 采购人有权要求供应商调换不称职的工作人员。

(三) 其他服务;

(1) 电梯运行服务

负责服务区域电梯司梯运行服务,同时负责电梯消毒、保洁及轿厢不锈钢保养。

1) 电梯司乘要求体态端正、举止文明、服务热情、操作规范、持证上岗(办理证件的费用由供应商承担),年龄原则在 18—55 岁;

2) 上班期间必须穿工作服,工作服要整洁,统一佩戴工作牌,实行站立服务,女员工淡妆上岗,文明用语,礼貌导乘;

3) 熟练掌握电梯操作技能,发生意外,沉着应对,做到不惊慌,并采取有效措施及时处理问题;

4) 无脱岗、串岗、空岗现象;

5) 严格交接班制度, 认真填写交接班记录, 发现问题及时上报, 维护好电梯内卫生。

6) 提供电梯运行服务排班表及运行方式;

(2) 司机

1) 具有 10 年以上实际驾龄, 驾驶经验丰富, 驾驶技术好, 爱护车辆, 为保证服务质量, 1 个具有 A1 证, 2 个 B2 证及以上 (B2 证应具有 5 年以上的救护车驾驶经验), 1 个 C1 证及以上; 用人单位只负责司机日常管理和使用, 其他事项用人单位概不负责。

2) 政治思想素质好, 无违法违纪记录, 未出现过重大安全事故或严重违章; 无不良嗜好, 能严格遵守医院的各项规章制度。

3) 采购人只负责司机日常管理和使用, 其他事项由供应商与司机签订用工合同, 明确责任义务, 保证安全。

4) 具有良好的职业道德和服务态度, 服务意识强, 能吃苦耐劳, 愿意从事汽车驾驶工作。

5) 身体健康, 能适应医院公务用车驾驶工作, 能够承担节假日值班任务。

6) 工作任务 (岗位职责):

①负责全院医疗、办公及运输用车。

②能够服从安排, 听从调度, 认真遵守医院规章制度, 坚守岗位, 做好开车前的一切准备工作, 任务下达, 迅速出车。

③定期做好车辆的检修、保养和车辆内外清洁、救护车要定期消毒, 保持车辆状况良好, 节约燃油, 安全行驶, 详细记录车辆运行情况。

④遵守交通法规, 发生交通违章处罚, 应由乙方负责, 任务完成及时返回。

⑤爱护公物, 管好材料和工具, 做好汽车和车库防火工作。

⑥救护车实行 24 小时值班制, 遇有急救任务及时出车。

⑦加强业务学习, 不断提高驾驶水平, 加强组织纪律性, 不准私自开车外出, 杜绝酒后开车。

7) 如因发生交通事故造成的第三者以及司机的赔偿, 除商业保险应承担的费用外均由乙方负责。

(3) 太平间管理员

供应商应负责太平间管理工作，严格按照国家民政部门有关规定规范管理，为死亡患者遗体提供临时停放服务，切实执行二十四小时值班制度、接运尸体制度、存取尸体制度、收费制度、尸体管理制度、冷藏机械操作规程、清洁卫生消毒制度等。

（4）被服收送、消杀员

承担全院被服装具、病员服工作服手术单等各种衣物的缝补熨烫折叠取送，满足病房按期更换和临时更换的要求。所有洗涤物品登记造册，做到帐物相符。

1) 被服收送时按规定实行分类收送：病人与工作人员被服分类包装收送，清洁物与污染物分类包装收送，对传染性及感染性洗涤物品必须单独包装（放于黄色医疗垃圾袋内，开口扎紧）收送。

2) 在清点包转运送时，应避免着地防止二次污染。

3) 下收下送时外包装袋应洁污分开，并有明显标记，包装袋与车辆用后即行清洗消毒。

4) 洗涤场所应布局合理，洁污分开，划分有洗涤区，熨烫折叠区，清洁被服存放区，工作流程由污到洁，不得逆向运行，达到医院管理要求。

5) 传染性及感染性洗涤物品必须先浸泡消毒（放于专用消毒浸泡池）30 分钟以上或高温煮沸处理后，再单独清洗。

6) 医院工作人员工作服应单独清洗，不得与病人被服混洗，手术室供应室等有特殊要求的被服实行单收单洗单送以免发生交叉感染。

7) 洗涤过的被服要严格分类，避免发生错误，并且必须达到表面无明显污渍，外观平整，干燥无异味，工作服应保持平整。

8) 积极做好修旧利废，破损缝补工作，把好“三不出门关”，即：不清洁不出门，破损未补好不出门，丢扣掉带未钉好不出门。

9) 被服更换按照病区的具体要求。平时做好临时更换的准备，满足病区临时的需要以及单位的临时任务。

10) 要求熟悉洗衣机、烫平机等设备的操作，遵守劳动纪律，服从工作安排。

特此承诺！