政府采购合同

项目名称：经八路院区2号楼、3号楼、5号楼、门诊楼、行政楼区域物业服务

项目编号：豫财招标采购-2026-1211

甲方（甲方）：郑州大学第二附属医院

乙方（供 应 商）：深圳市深华物业集团有限公司

政府采购合同

甲　方：郑州大学第二附属医院	乙　方：深圳市深华物业集团有限公司
地　址：郑州市经八路 2 号	地　址：深圳市盐田区海山街道鹏湾社区深盐路 2001 号合景同创广场 1 栋 1-2203
联系人：	联系人：陶彦朋
电　话：	电　话：15201042781
邮　编：450014	邮　编：518081

甲乙双方根据《中华人民共和国民法典》及相关法律法规，遵循平等、自愿、公平和诚实信用的原则，基于甲方通过公开招标（项目编号：豫财招标采购-2026-1211）的采购结果，就甲方将医院经八路院区2号楼、3号楼、5号楼、门诊楼、行政楼区域物业服务交由乙方承接事宜，经协商一致，订立本合同。

一、双方责任：

（一）甲方责任：

1、在医院条件允许的情况下，为乙方提供物业管理工作必要的用水、电、工具储藏室、值班室。乙方人员的食宿由乙方自行解决，相关费用及安全责任由乙方承担，甲方不负责乙方人员的食宿安排。

2. 负责建筑垃圾的清运。

3. 按照合同规定的标准对乙方卫生保洁工作进行监督考核，按月支付乙方服务费（详情见附件月度考核表）。

4. 依照有关设备的行业规定通知、协调相关部门（单位），定期进行安全检验。

5. 乙方工作人员违反甲方规章管理制度、疫情防控政策，出现工作不称职、因故意或重大过失给甲方造成损失等情况，甲方有权要求乙方更换服务人员，乙方在接到甲方书面通知后24小时内无条件更换，并在3个工作日内完成新到岗人员的备案手续。若乙方逾期未能更换，甲方有权按每人每日500元的标准扣减当月服务费，直至更换到位。

6. 负责与相关维保公司的协调。

7.负责提供管理范围内各系统的平面图、系统图、设备说明图、原理图、接线图等相关技术资料。

（二）乙方责任：

1.负责完成区域内物业管理服务工作并达标（三甲医院管理评价标准的要求）。

2.配合甲方及防疫单位做好防疫工作；配合院方办理特种设备的年审工作。

3.自行解决员工的吃、住、伤、病按有关规定发放劳动保护用品。

4.乙方人员损坏甲方设施，应照价赔偿；违法、违纪行为由乙方自行解决。

5.有义务教育员工节能降耗，为甲方节约资源，如节约用水、人走灯熄等。

6.卫生清洁完毕，负责及时将垃圾倾倒到指定位置。

7.自行发放员工工资及各项福利。

8.乙方用工制度必须符合劳动法及相关法律法规，由乙方与员工签订正式合法的劳动合同，按时发放薪酬，并办理各项有关社会保险福利待遇等相关事宜。如有违法，由此引发的一切劳动纠纷由乙方自行解决。

9.电梯司乘服务严格按照行业技术规范要求和设备系统的操作程序进行工作、维护和管理。

10.接受甲方相关职能部门的监督及检查处罚，实现优质高效服务，降低能耗和材料损耗，为甲方创造良好的经济效益和社会效益。

11.乙方应当对其员工组织安全教育、技能培训，并依法为其员工缴纳社会保险，同时为其员工购买不低于 20万元 人身意外保险。乙方人员在工作过程中发生的人身损害（包括但不限于工伤、交通事故等），由乙方承担全部责任并负责处理善后事宜；构成工伤的，由乙方负责申报并承担工伤保险责任，甲方予以必要协助。因乙方管理不善或员工操作不当造成甲方或第三方人身、财产损害的，乙方承担全部赔偿责任。

12.乙方人员到甲方处提供服务的，需提供3个月内的二级甲等及以上医院出具的体检报告（体检项目须包含胸透、心电图、肝功能、血压等基础项），且须持有有效健康证明。乙方人员年龄须在18周岁至65周岁之间，无重大疾病及精神类疾病，能够胜任所从事的岗位工作。对于电梯司乘等需要紧急反应能力的特殊岗位，年龄宜在35周岁以下，乙方须确保人员身体条件与岗位要求相匹配。

二、物业管理范围：

（一）保洁服务：

1.负责楼内诊区、检查区室内外日常清洁及公共区域（含卫生间）保洁工作。

对于手术室等重点区域，乙方须安排专人负责，实行24小时不间断保洁服务，保洁人员进入上述区域须严格遵守医院感染控制管理制度，每半年接受一次院感防控专项培训并通过考核。

2.负责住院病房、治疗室及公共区域清洁保洁和出院病床终末清理等工作。

3.负责所有保洁区域包括大堂、门窗、墙面（高度3米以下含3米）、阳台、天花板、灯具、扶手、楼梯楼道。标牌标识、卫生间、附属物等公共区域清洁保洁工作。

4.房间内一般电器（家具、呼叫器）更衣储物柜、窗帘隔帘等各种配套公共设施清洁保洁工作。

5.所有地巾、毛巾（三色区分）统一收置、统一洗涤消毒、统一配送。

6.所有保洁区域的生活垃圾收集并运送至垃圾站暂存。

7.负责转运和暂存病区医疗废物，严格按照医疗废物管理标准和工作流程，做好安全防护，转运登记和医疗废物暂存处的卫生清洁消毒工作。

8.所有保洁区域定期消毒灭菌及严格执行医院消毒制度工作。

9.雨雪天气，及时对院内积水及积雪进行清理工作。

10.定期对洁净区（含手术室等）进行洁净度检测，检测频率为每月不少于1次，填写规范检测记录，经科室负责人签字确认后，于次月5日前汇总报送甲方后勤管理部门备案。检测结果不达标的，乙方须在24小时内整改到位，并承担复检费用。

11.负责医院后勤管理部门及医疗管理部门委托的临时性工作。

（1）楼内PVC地板及特殊材质的每年两次养护（清洗、打蜡）服务工作，瓷砖地面清洗、打蜡、抛光每半年进行一次。天花板掸尘除渍每月一次。

（2）保洁日常工作消耗品均由乙方承担，包括但不限于：手套、帽子、一次性防护衣、口罩、消毒片、对讲机、保洁车易损配件等。乙方投入的清洁药剂须为符合国家标准的合格产品，并附有产品合格证及使用说明，不得使用对医院环境、设备设施及人员健康有损害的低质、劣质或高腐蚀性化学品。甲方有权对乙方使用的清洁药剂进行抽检。

（3）负责后勤管理科委托的临时性打扫工作（包括但不限于医院会议室、办公室等）。

（4）投入的工作设备需符合项目需求，具备扫地机、擦地机、洗地机、尘推机、吸水吸尘机、吸尘器、垃圾车、清运车等相关设备。

（二）电梯司乘服务：

1.树立窗口服务形象，全程跟梯，负责电梯的安全运行，负责并引导乘客正确乘梯，确保乘梯人员安全。

2.负责电梯内壁、外门的擦拭和定期保养，梯厅内地面的清洁，梯间门槽杂物清理。午、夜值班服务（每天23点整以后运行一部电梯，人员在休息室待岗，持对讲机与手术室保持联系，根据工作需要随时开梯服务）。为保障电梯在夏季正常运行，负责电梯机房空调按时运行及卫生保洁。

3.负责轿厢内物品设施的使用和管理工作，保证轿厢内物品不丢失、不损坏。

4.杜绝超长、超重等对电梯有害的危险品承载电梯，当班期间注意观察周围环境的变化，发现有危害电梯的情况时及时采取应对措施，避免和减少电梯受到的损害。

5.电梯运行过程中出现故障时,按照国家特殊行业电梯运行人员相关规定和《电梯设备管理规定》，及时救助乘梯人员，确保人员安全，并及时通知维保单位专业人员和主管部门负责人。

6.负责医院（甲方）重大活动时的电梯应急服务。

7.负责电梯维保公司的协调联络工作。

（三）保洁物料：

1.甲方负责提供所需的消毒液、医用黄色垃圾袋、医疗废物垃圾桶、每层大生活垃圾桶、垃圾清运车。

2.乙方负责提供管理人员及保洁所用的工具、物料（含黑色生活垃圾袋、垃圾桶（篓）、保洁车、拖把、扫把、手套、毛刷、尘推、桌巾等）。

三、人员要求（详见招标文件要求）

（一）乙方须按岗位要求统一着装（工作服须印有乙方公司标识及员工工号），言行规范，注意仪容仪表、公众形象。乙方派驻本项目的项目经理须具有国家颁发的物业管理从业人员岗位证书，且具有5年以上医院物业管理经验；电梯司乘人员须持有市场监督管理部门颁发的《特种设备安全管理和作业人员证》，且证书在有效期内；从事医疗废物转运的人员须持有卫生健康部门或生态环境部门认可的相关培训合格证明。所有岗位人员须持证上岗，证书复印件须在合同签订后7个工作日内提交甲方备案，人员变更时新进人员须在到岗前完成证书备案。

（二）中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工的思想教育和业务培训。

（三）项目经理每天对服务岗位进行巡查、经常与主管部门领导和服务区域内科室沟通，及时解决提出的问题，建立定期约谈机制，指定公司高层管理人员保持与院方的沟通。

（四）对服务态度不好、违反医院纪律、工作质量未达到医院要求的，院方管理人员有权要求投标人辞退该员工。

（五）必有机动人员：

1.乙方须按岗位编制总数不低于5%的比例设置机动人员，以应对节假日、突发情况、临时任务及员工轮休导致的人员空缺。机动人员须经过岗前培训并考核合格，熟悉各岗位的工作流程和操作规范。

2.应急响应要求：乙方须制定《突发事件应急预案》，包括但不限于突发公共卫生事件、停水停电、电梯困人、医疗废物泄露、大面积雨雪天气等情形，预案须在合同签订后15个工作日内报甲方备案。甲方发布应急响应指令后，乙方须在30分钟内启动预案，管理人员须在1小时内到达现场指挥调度。

四、合同期限：

本合同自签订之日起成立，服务期限为3年，自2026年12月01日起至2029年 11 月 30 日止。合同一年一签，本次合同自2026年 12 月 01 日起至2027年 11 月 30 日止。服务年满1年，《月度考核表》分值大于93分且《月度满意度调查表》年度服务期限内12个月平均分值大于等于93%时，续签次年合同，否则甲方可单方解除合同，且乙方应当承担甲方重新招标的招标代理费、新中标金额与本合同金额之间的差额损失。

五、付款方式：

1.物业费用按月计取（按照本合同约定岗位满员编制配置），每月甲方应付费用为RMB： 281113 元（大写人民币： 贰拾捌万壹仟壹佰壹拾叁元），年度总费用为RMB: 3373356 元（大写人民币： 叁佰叁拾柒万叁仟叁佰伍拾陆元）。

前述费用为包干总价，含人员工资、社保、福利、物料、设备折旧、管理费、利润及税金等乙方履行本合同项下全部义务所需的一切费用。

人员缺编扣款规则：如因乙方原因当月实际在岗人数（以考勤记录及甲方抽查为准）低于合同约定岗位编制人数，甲方按缺编人数×该岗位日均工资标准×缺岗天数扣减当月服务费，若缺编比例连续30天达到编制总数的15%及以上，视为乙方根本违约，甲方有权单方解除合同并要求乙方承担合同总价款5%的违约金。

2.按月支付，每月15日以后甲方支付给乙方上月物业费，节假日顺延。

3.乙方在接管本保洁服务中发生的前期开荒费用，由乙方承担。

4.经甲乙双方确认，前述合同价款为包干总价，一次性包死，不因任何原因（包括甲方提供建筑面积存在误差、物价上涨、合同顺延等）进行调整，该费用为乙方履行本合同能够取得的全部合同价款。除上述保洁费用以外，甲方无需向乙方或任何第三方另行支付其他费用。

5.每次付款前，乙方应当向甲方开具足额发票，否则甲方有权拒绝付款且不承担违约责任。

6.乙方收款账号信息：

户名：深圳市深华物业集团有限公司

账号：815180871410001

开户行：招商银行深圳分行深圳文锦渡支行

六、违约责任：

合同签订后，严格按照合同规定的规范标准执行，如有服务质量问题，按以下条款据实进行处罚：

1.双方严格按合同条款履行，如果一方没有遵照合同履行职责，给另一方造成的损失，由违约方全部承担，并向守约方支付违约金 10万 元。

2.乙方在设备运行管理中不按规范操作或管理不善造成的一切事故（包括但不限于电梯安全事故、人员伤亡、设备损坏等），由此造成的责任和费用由乙方承担。乙方怠于承担责任或因此导致甲方垫付款项的，甲方有权从应付物业费或履约保证金中直接扣除代为支付，不足部分有权向乙方追偿。同时，乙方应按照事故所涉金额的15%向甲方支付违约金。若事故造成人员重伤、死亡或重大财产损失（对甲方造成的损失金额超过50万元）的，甲方有权单方解除合同，乙方应向甲方支付合同总价款5%的违约金，且履约保证金不予退还。

3.乙方工作不到位，导致甲方在卫生检查中不达标，责任由乙方承担并赔偿由此给甲方造成的损失。

4.物业相关规定及标准要求、流程（详见招标文件要求）。

5.处罚措施：

（1）同一问题不能超过三次，超过三次责令辞退此员工。

（2）对乙方的罚款，结算时甲方有权从物业费中直接扣除，由此产生的后果由乙方承担。

（3）按照《月度考核表》的结果进行扣款，扣款标准为：90分（含）以上不扣款；80分（含）至89分，扣减当月服务费的5%；70分（含）至79分，扣减当月服务费的10%；60分（含）至69分，扣减当月服务费的20%；60分以下，扣减当月服务费的50%，并记入年度不良履约记录。月度考核连续两个月低于60分的，甲方有权单方解除合同。

七、合同解除：

1. 由于法定不可抗力原因使双方工作无法开展，合同自行解除，双方据实结算，互不承担违约责任，各自损失各自承担。

2. 合同期满，自动解除。

3. 半年考核试用期考核结果不合格，自动解除。

4. 乙方人员如有以下任何一项违反规定的，甲方有权随时终止合同，乙方支付的履约保证金不再退还，同时，乙方按照合同总价款的 5 %向甲方支付违约金：

（1）不服从管理，服务态度不好，造成恶劣影响的；

（2）本项目的物业服务人员，若年龄超过各岗位规定的年龄，人数总和达到项目总人数的10%；

（3）废旧纸箱等私自收置，乱堆乱放的现象发现3次（堆放在消防通道、管道井、污洗间内、窗外等）。

（4）倒卖、盗卖医疗废物；

5. 破产时终止合同

5.1 如果乙方破产或无清偿能力时，甲方可在任何时候以书面通知乙方终止合同。终止合同不意味着甲方放弃向乙方追讨相关损失的权利。

5.2 乙方应当按照合同约定履行义务，完成中标项目，不得将项目转让（转包）给他人。乙方不能履行甲方的物业要求内容或甲方多次检查物业工作不符合院方要求时，甲方有权单方面解除合同，不负由此引起的任何责任。

6. 无论因何种原因导致合同被解除或终止的，甲方均有权要求乙方继续履行合同约定义务直至甲方重新选定新的中标人。

八、仲裁

1. 双方在执行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，任何一方均有权直接向甲方法定地址所在人民法院起诉。

2. 在诉讼期间，除正在进行诉讼的部分外，本合同其他部分应继续执行。

3. 违约方应当承担守约方支出的全部维权费用，包括但不限于：诉讼费、保全费、保全

保险费、公证费、鉴定费、评估费、律师费、交通费、差旅费等。

4.双方均承诺：本合同签署页确认的通讯地址和联系方式真实有效，如有错误，导致的商业信函和诉讼司法文书送达不能的法律后果自行承担。上述通讯地址和联系方式适用至本合同履行完毕或争议经过一审、二审至案件执行终结时止。任何一方通讯地址和联系方式需要变更的，应在变更后3日内向本协议另一方书面告知。

九、合同生效及其他

1.合同期满，甲乙双方应提前一个月洽谈续签合同事宜。

2.合同执行中，如需修改或补充合同内容，经协商，双方应签署书面修改或补充协议。该协议将作为合同不可分割的一部分。

3.乙方不得以任何理由（包括但不限于劳资纠纷、员工讨薪等）影响或中断本合同项下物业服务，因乙方与员工之间的劳动争议、劳动纠纷等引发员工围堵医院、罢工、怠工等事件，影响医院正常秩序的，每发生一次。乙方应向甲方支付违约金5万元，造成严重后果的，甲方有权单方面解除合同，且履约保证金不予退还。

4.以上协议未尽之处，双方协商解决。

十、其他

1.招标文件、补充文件、投标文件及询标答疑纪要、中标通知书作为本合同的附件，以及本合同附件一、附件二、附表1.1-2.4均与本合同具有同等法律效力。

2.本合同壹式伍份，甲方叁份，乙方贰份，经甲乙双方代表签字盖章后生效，违约及其赔偿损失等按《中华人民共和国民法典》及本合同有关条款执行。

甲　方：郑州大学第二附属医院

甲方代表人：

签订日期：2026年11月19日

乙　方：深圳市深华物业集团有限公司

乙方代表人：

签订日期：　　年　　月　　日

合同附件一：

月度考核表　　日期：

项目/区域	考核项	扣分值	扣分值	备注
外环境	①路面干净无垃圾，主干道无积水、杂物、杂草、烟头（100米内不超过2个）；②绿化带无明显杂物，明沟、窨井无杂物等；③建筑物角落无杂物，无死角、无蜘蛛网，外墙面2米以下干净； ④地下空间干净整洁。	每处问题扣1分		
	①院牌、灯箱/柱、及各类标牌等干净、无蜘蛛网、污渍；②宣传栏干净，及时清理；③楼顶干净，无杂物；④垃圾桶内外干净，不满不溢。	每处问题扣0.5分		
出入口	①大门、地下车库顶部干净、无蜘蛛网；②墙面干净、无死角；　③楼顶或平台干净，无垃圾、杂物、无堵漏。	每处问题扣0.5分		
	①出入口地面（含地下车库）干净，无烟蒂、痰迹、污迹，垃圾桶及时清洁；②地毯或地垫无污渍、杂物、水迹；	每处问题扣0.5分		
大厅	①所有门、门框、门帘，宣传牌保持干净、无积灰，玻璃光亮无手印、污迹现象；②金属门或不锈钢护板干净光亮润泽；③窗口玻璃干净、窗台无积灰；	每处问题扣0.5分		
	大厅地面、通道干净整洁、无污迹、水迹、角落无死角 ；正确摆放“小心地滑”警示牌。	每处问题扣0.5分		
	①墙面及附属设施无尘、无污渍；②灯具、风口及角落干净无蜘蛛网；			
	①桌椅干净，摆放整齐有序；②垃圾桶及周边地面、垃圾袋及时更换，扎口规范；			
护士站/走廊	员工在规定时间内对工作区域清扫干净；	每处问题扣0.5分		
开水间/配餐间	①开水间/配餐间区干净整洁，地面无水迹，无死角；②各类设施设备无水渍、油迹；	每处问题扣0.5分		
污洗间/污物间	①污物间/污洗间干净整洁，保洁工具有序摆放、无异味 ②无大功率用电器；	每处问题扣0.5分		
楼梯通道	①所有楼梯通道地面干净、无垃圾、烟蒂；②扶手栏杆、墙面檐边干净无灰尘、蜘蛛网；③消防疏散指示灯、送风口等设施无积灰；	每处问题扣0.5分		
病房	员工按照“一床一巾”、“分床分巾”的操作流程；	每1人次扣0.1分，3人以上重新学习		
	员工对病床“终末消毒”规范；			
	员工每天打扫病房，保持病房内持续干净（地面、设备带、柜子、床体、门框）；	同一楼层不干净区域超过3处，扣0.5分		

	员工所负责区域的垃圾桶内垃圾不得超过2/3；	每1人次扣0.1分		
	病房窗户内部玻璃无灰尘，纱窗、窗框无积灰；	每处问题扣0.5分		
	病区卫生间地面做到干燥、干净；镜子无污渍；墙面无污渍；马桶无尿渍；卫生间内部无异味；	2处以上问题扣0.5分		
电梯班	员工上岗前仪容仪表、着装要求；	每1人次扣0.5分		
	员工按时对电梯清洁，用电梯油维护及时，且对电梯损坏情况未及时上报；	每1人次扣0.5分		
	重大措施应急处理不当；	扣5分		
	工作人员缺岗、未经院方允许更换区域经理；	每次扣20分		
	区域长时间无人打扫；	每次扣10分		
	员工服务态度不好，遭医生、护士、病人投诉；	每次扣10分		
考核项满分为100，优秀分值为95分以上，合格分值为90分。90分以下为不合格。（分值90分以下按照条款扣款）				
分值：		负责人签字确认：		

合同附件二：

第一部分：项目概况与基础

1.门诊楼

门诊楼占地面积1520㎡，总体建筑面积7066.76㎡，其中北5层建筑面积2763.76㎡，南五层建筑面积4303㎡，总层数5层，服务范围包含门诊楼保洁和电梯司乘导梯服务，节假日无休，提供24小时无盲区服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

2.二号住院病房楼

二号楼外科病房楼总体地块呈长方形，占地面积1508㎡，总建筑面积22657㎡，总层数19层（地上18层，地下1层），服务范围包含病房楼保洁和电梯司乘导梯服务，节假日无休，提供24小时无盲区服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

3.三号楼

三号楼总体建筑面积4407.05㎡，总层数6层，服务范围包含楼层保洁和电梯司乘导梯服务，节假日无休，提供24小时无盲区服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

4.五号楼

五号楼总体建筑面积3486㎡，总层数6层，服务范围包含楼层保洁和电梯司乘导梯服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准），节假日无休，提供24小时无盲区服务。

5.办公楼

行政办公楼（建设科技大厦）保洁服务范围为一层、二层、四层、六层、七层、八层，共计6层，建筑面积5870㎡，其中一层、二层南侧口腔门诊面积717.55㎡，本区域包含楼层保洁服务；小黄楼总体建筑面积716㎡，总层数2层，包含楼层保洁服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

6.生活垃圾房

生活垃圾站占地面积 20 ㎡，总层数 2 层，包含站点楼层保洁服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

7.建筑垃圾站

建筑垃圾站占地面积 7.7 ㎡，包含站点楼层保洁服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

8.大院

大院占地面积 7493.93 ㎡，包含大院公共区域保洁服务（详细情况请现场踏勘，项目概况以现场实际情况为准）。

二、设备设施：

本项目包含电梯 11 部，其中客梯 9 部、专用梯 1 部、货梯 1 部，具体型号如表 1 所示。

表 1

电梯设备情况

序号	电梯点位	类型	型号	尺寸	品牌公司	用途
1	2#1 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
2	2#2 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
3	2#3 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
4	2#4 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	手术/专梯
5	2#6 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
6	2#7 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
7	2#5 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	货梯
8	门诊#1 梯	直梯	TE_HP61	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
9	门诊#2 梯	直梯	TE_HP51	260*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
10	3 号楼单梯	直梯	LME-2009VF	250*140*220	蒂森电梯有限公司	客梯
11	5 号楼单梯	直梯	TE_HP51	254*140*240	蒂森电梯有限公司	客梯

三、服务期限：

服务期限为3年，合同一年一签。本合同有效期自2026年 月 日至 年 月日，合同到期后，乙方《月度考核表》分值大于93分且《月度满意度调查表》年度服务期限内12个月平均分值大于等于93%时，续签次年合同，否则甲方可单方解除合同。

第二部分：物业管理服务项目岗位标准

一、物业管理要求及标准（见附表1.1-1.9）

（一）保洁服务：

1. 负责住院病房、楼内诊区、检查区室内外、治疗室及公共区域（含卫生间）的保洁工作。要求做到“地面无垃圾、无积水、无污渍”“不锈钢表面无手印”“垃圾桶不满溢”等。

2. 根据WS/T512—2025《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》、WS/T 367—2012《医疗机构消毒技术规范》等行业规范负责出院病床终末消毒工作。具体要求如下：

① 个人防护

操作人员须佩戴帽子、口罩、手套，必要时穿隔离衣。

② 空气消毒

采用紫外线照射或空气消毒机，必要时使用 3%过氧化氢（20ml/m³） 气溶胶喷雾，作用1小时并通风。

③ 医用织物处理

被套、床单等一人一换。被芯、枕芯若被污染须更换，甲类传染病患者使用后须按医疗废物处置。

④ 环境物表消毒

病床、床头柜、储物柜等用含氯消毒剂擦拭，常规浓度为500mg/L，特殊感染场景使用浓度为2000mg/L，“一床一巾”，作用30分钟后清水擦净。

⑤ 医疗设备消毒

心电监护仪、呼叫器等一般电器设备表面须用消毒湿巾或合规消毒液擦拭。

⑥ 清洁工具处理

使用后的抹布、地巾须集中清洗消毒，严禁在病房内随手冲洗。

3. 负责所有保洁区域包括大堂、门窗、墙面（高度3米以下含3米）、阳台、天花板、扶手、楼梯楼道、标牌标识、窗帘隔帘等区域清洁保洁工作。具体要求如下：

“地面无垃圾、无积水、无污渍”“不锈钢表面无手印”“垃圾桶不满溢”“标识标牌无灰尘”“天花板无蜘蛛网”“卫生无死角”等。

4. 根据《医疗废物管理条例》《医疗卫生机构医疗废物管理办法》开展医疗废物收集并运送至暂存处暂存工作。具体要求如下：

① 岗位配置

医废转运人员2人，男≤60周岁。

② 人员基本要求

须经过第三方培训合格后方可上岗，并定期参加医院感染培训并考核通过。熟悉医疗废物分类、包装标识要求、职业安全防护与应急处理流程、交接登记制度等。

5. 根据《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》（WS/T512）等规范，对所有地巾、毛巾统一收置、统一洗涤消毒、统一配送，该规范适用于采血室、换药室、穿刺室等多个医疗区域的环境及物体表面清洁消毒工作。具体要求如下：

① 材质要求

类别	布巾	地巾
要求材质	微细纤维	微细纤维
厚度要求	净重≤41g/件	净重≤42g/件
尺寸要求	≥35cm×35cm	≥35cm×35cm
特殊要求	不起球、不脱毛、吸水性好	耐磨、易清洗、干燥快

② 颜色区分要求

颜色	适用区域	具体用途
红色	高度风险区域	ICU、NICU、发热门诊、感染性疾病科
蓝色	中度风险区域	普通病房、门诊、治疗室、处置室
绿色	低度风险区域	办公区、公共走廊、大厅、行政区域
黄色	隔离/传染病区域	多重耐药菌感染患者床单元

③ 配置基数要求

区域类型	布巾（毛巾）	地巾（拖布头）	备注
普通病区	每床单元≥3 块	每病房≥2 块	保证轮换使用
ICU/NICU	每床单元≥5 块	每床单元≥2 块	高强度使用需备足
手术室	每手术间≥10 块	每手术间≥4 块	每台手术后更换
门诊区域	每诊室≥3 块	每诊室≥2 块	每日更换

④ 消毒液使用要求

布巾浸湿消毒液后使用，消毒液应现配现用，每日配制后监测浓度。日常消毒：含有效氯 500mg/L 的消毒液。多重耐药菌感染患者床单元：含有效氯 1000mg/L 的消毒液。消毒液作用时间应≥规定要求，并确保表面湿润时间足够。含氯消毒剂对金属有腐蚀性，使用后须用清水擦拭去除残留。

⑤ 清洗消毒要求

使用后的布巾、地巾不得在病房内清洗，须放入专用收集容器。使用后的布巾、地巾按感染性织物收集处理。应单独清洗、消毒，不得与其他医用织物混洗。

6. 所有保洁区域定期消毒灭菌及严格执行医院消毒制度工作，参照标准：强制性国家标准《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规范》（WS/T 512-2025）。其中《医院消毒卫生标准》(GB 15982-2012)规定了医院消毒卫生标准和消毒管理要求以及检查方法，适用于各级各类医疗机构；《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》规定了医疗机构环境清洁消毒的管理要求、清洁与消毒原则等内容，适用于各级各类医疗机构。需

按上述标准要求划分清洁区域、规范消毒频次及消毒剂使用。

7. 配合院内雨季清理积水及冬季铲冰扫雪工作。

8. 负责医院后勤管理部门安排的临时性工作。

9. 保洁日常工作所需的清洁消耗品均由物业公司承担，例如手套、帽子、一次性防护衣、对讲机、擦手纸等。

10. 负责后勤管理科委托的临时性打扫工作（包括但不限于医院会议室、办公室等）。

11. 投入的工作设备需符合项目需求，具备扫地机、擦地机、洗地机、尘推机、吸水吸尘机、垃圾清运车等符合需求的相关设备。

12. 楼内 PVC 地面及特殊材质的每年两次养护（清洗、打蜡）服务工作；瓷砖地面清洗、打蜡、抛光每半年一次。天花板掸尘除渍每月一次。

13. 负责所有保洁区域窗帘、床围拆装工作，对拆装窗帘、床围时损坏的配件（挂钩）免费更换。

14. 负责医院所有会议室（包含后续新增加会议室）的保洁打扫工作。

15. 完成医院后勤管理部门及医疗管理部门安排的物品协助搬运工作。

（二）电梯司乘服务：

1. 树立窗口服务形象，全程跟梯，负责电梯的安全运行，引导乘客正确乘梯，确保乘梯人员安全。

2. 负责电梯内壁、外门的擦拭和定期保养，梯厅内地面的清洁，梯间门槽杂物清理。午、夜值班服务（每天 23 点整以后运行一部电梯，人员在休息室待岗，持对讲机与手术室保持联系，根据工作需要随时开梯服务）。为保障电梯在夏季正常运行，负责电梯机房空调按时运行及卫生保洁。

3. 负责轿厢内物品设施的使用和管理工作，保证轿厢内物品不丢失、不损坏。

4. 杜绝将超长、超重等危害电梯安全的物品放入电梯承载，当班期间注意观察周围环境的变化，发现有危害电梯的情况时及时采取应对措施，避免或减少电梯受到损坏。

5. 电梯运行过程中出现故障时，按照国家对电梯运行人员的相关要求及《电梯设备管理规定》，及时救助乘梯人员，确保人员安全，并及时通知维保单位专业人员和主管部门负责人。配合维保人员的维修，并做好安全监督和疏导工作。

6. 负责医院（甲方）重大活动时的电梯应急服务。

7. 负责电梯维保公司的协调联络工作。

（三）保洁物料：

1. 甲方负责提供所需的大桶 84 消毒液、医用黄色垃圾袋、医用垃圾桶，以及每层使用的大生活垃圾桶、垃圾清运车。

2. 乙方负责提供各工种物业管理服务人员及保洁所用的工具、物料（含黑色生活垃圾袋、垃圾桶（篓）、保洁车、拖把、毛刷、尘推、桌巾等）。

二、人员要求（见附表 2.1-2.4）

（一）中标人员按岗位要求统一着装、言行规范，要注意仪容仪表、公众形象。项目经理、电梯操作、岗位负责人等，均要求有相关工作经验，并有较好业绩，项目总负责人必须具有国家颁发的物业管理从业人员岗位证书。电梯司乘人员、园艺工作人员、管理人员必须具有相关专业的上岗证书，持证上岗。

（二）中标人应制订切实可行的物业管理规章制度、各岗位工作计划、工作流程、员工守则等，负责抓好员工的思想教育和业务培训。

（三）项目经理需每日巡查各服务岗位，定期与主管部门领导及服务区域内科室沟通，及时解决各方提出的问题；建立定期约谈机制，指定公司高层管理人员保持与院方的沟通。

（四）若员工存在服务态度不好、违反医院纪律、工作质量未达到医院要求的情况，院方管理人员有权要求中标人辞退该员工。

（五）设置机动人员要求：

1. 为应对节假日、突发情况、临时任务以及日常员工休息时出现的人员缺口，需设置机动人员。

2. 紧密配合医院做好应急状况下的人员调配工作。汛期、暴雪、大风等极端天气，要求开展应急演练，参考物业管理行业相关标准，应至少每季度进行一次演练。

附表 1.1

物业员工岗位配置参考表

1.此表仅供参考。

2.在保证物业工作能在规范流程达标的基础上，进行合理配置员工（包括管理人员）。

楼属	楼层	科室	人员数量	说明
门诊楼 12 人	1	急诊、大厅、抽血中心、卫生间（固定设置 1 人）	3	
	2	B 超、皮肤科、门诊办、卫生间（固定设置 1 人）	3	
	3	外科、妇科、心电图、卫生间（3-5 楼固定设置 1 人）	2	
	4	内科门诊、生殖医学南楼、	1	
	5	6 楼、5 楼围产保健、生殖医学南 5 楼、北 4 楼	2	
		东西北步梯、机动人员	1	
2 号楼 34 人	-1	机房、洗衣房	1	
	1	住院管理处、出入院结算处、双源 CT、检验科、儿科门诊	2	
	2	手术部	3	
	3	手术部、麻醉科	3	
	5	产科 1 病区、产房	2	
	6	产科 2 病区	2	
	7	产科 3 病区	2	
	8	妇科 1 病区	2	
	9	心血管外科病区	2	
	10	胸外科病区	1	
	11	骨科病区	1	
	12	神经外科病区	2	

楼属	楼层	科室	人员数量	说明
	13	普外科1病区、血管外科病区	2	
	15	泌尿外科1病区	2	
	16	泌尿外科2病区	2	
	17	普外科2病区	2	
	18	临床营养科	1	
		东西步梯、机动人员	2	
3号楼 7人	1	核磁共振	1	
	2	疼痛科病区、针灸理疗科、全科病区	1	
	3	核医学、肌电图、脑电图	1	
	4	泌尿外科研究所、消化研究所、医学研究中心、儿童保健、儿童生长发育门诊、计划免疫室	1	
	5	结石诊疗中心、儿科病区	2	
	6	输血科	1	
5号楼 8人	2	血液透析	1	
	3	胃镜室治疗室	2	
	4	介入科、中医科病区	2	
	5	放疗科病区	2	
	6	病理科	1	
口腔门诊 1人			1	
行政楼（建科大厦4人、小黄楼1人）			5	
医疗废物转运2人、生活垃圾收置2人			4	
洗衣房地巾收发员2人、外围保洁3人、午夜班保洁3人、专项机动岗3人、管理人员4人（项目经理1人，保洁班长3人）			15	
合计：86人				

楼属	楼层	科室	人员数量	说明
司梯		二号楼：7 部电梯 11 人，三号楼：1 部电梯 1 人，五号楼：1 部电梯 1 人，门诊楼：2 部电梯 3 人。夜班 1 人。	17	
		电梯安全管理人员 1 人	1	
		合计：18 人		
共计：104 人				

附表 1.2

病房楼内公共区域保洁周期、标准、要求

项目	内容及范围	周期	标准	要求
大厅、走廊地面	水磨石、地板砖及 PVC 地面的拖洗	4 次/日拖洗，不间断保洁（PVC 地板 2 次每年）	光亮无杂物、墙边、墙角无痕迹	不间断保洁
柱　子	区域内柱子擦拭	2 米以上 1 次/周；2 米以下 3 次/周。	洁净、光亮、无污迹	定期清洁
玻　璃	区域内玻璃包括反光玻璃镜子的擦拭去污	玻璃内壁 2 次/月，外壁 1 次/月（活动窗）。	洁净、光亮、无污迹、水印、无手迹	专用工具擦拭
垃圾桶	桶内垃圾倾倒、外壁擦拭、消毒、更换垃圾袋	2 次/日倒垃圾及清洗外壁、更换垃圾袋	外壁清洁 桶内垃圾不超过 2/3 无异味	重大活动期间随时清理、更换
痰　桶	及时倾倒，刷洗	不定期	干净烟头不超过 5 个	重大活动期间随时清理
天　顶	区域内天顶掸尘	1 次/月	无积尘、无蛛网、无附着物	定期清洁
墙　壁	区域内墙壁擦拭	1 次/周		
灯　具	区域内灯具擦拭	4 次/年	无积尘、光亮	定期清洁
桌　椅	区域内桌椅擦拭	2 次/日	无尘、无污迹	巡视保洁
步　梯	台阶平面及立面的清扫、拖洗	2 次/日	无积尘、无杂物、无污迹	巡视保洁
扶　手	扶手的保洁			
电　梯	内外壁的擦拭及轿厢内地面保洁	1 次/日擦拭， 1 次/周保养。	洁净、光亮、地面无杂物	定期保养
附属物	各种指示牌、消防栓、灭火器等附属物的擦拭	1 次/日	洁净、无尘土、无污迹	巡视保洁
花　卉	检视花盆内外	1 次/日	无杂物、烟头	巡视保洁

附表 1.3

病房楼内公用卫生间、配餐间保洁周期、标准、要求

项　目	内容及范围	周　期	标　准	要　求
地　面	区域内地面的清扫、拖洗	4 次/日	无杂物、无垃圾	巡视保洁
便　池	卫生间内大小便池的冲刷	不间断	洁净、无干便	无异味
便　间 隔　板	卫生间内隔板的擦拭	1 次/日	无积尘	定期擦拭
手纸篓	卫生间内手纸篓的倾倒、刷洗	2 次/日倾倒 1 次/日刷洗	洁净、篓内垃圾不超过 2/3	无异味
配餐间	间内卫生清理	不间断	干净、无杂物	巡视保洁
涮洗池	水池冲刷、清洁	不间断	无垃圾、无饭渣、无异味	巡视保洁
管　道	管道的掸尘、擦拭	1 次/周	无积尘	定期保洁
窗玻璃	区域内玻璃窗内壁擦拭	2 次/月	洁净、光亮	定期擦拭
天　顶	区域内天顶的掸尘	1 次/月	无积尘、无蛛网	定期清洁
墙　壁	区域内墙壁 2 米以下的擦拭	1 次/周	无积尘、无蛛网、无附着物	定期清洁
灯　具	卫生间的擦拭	1 次/3 个月	无积尘	定期作业
垃圾桶	桶内垃圾倾倒、外壁擦拭、消毒、更换垃圾袋	2 次/日倒垃圾及清洗外壁、更换垃圾袋	外壁清洁 桶内垃圾不超过 2/3 无异味	巡视清理 重大活动期间随时清理、更换

附表 1.4

病房间、抢救室、输液室、注射室、治疗室、观察室卫生保洁方式、周期、标准及要求

项　目	内容及范围	周　期	标　准	要 求
地 面	室内地面的清扫拖洗	2 次/日	洁净、墙边墙角无痕迹	巡视保洁
输氧、输液设施	输氧设施的擦拭	1 次/日	洁净、无积尘	定期清洁
床　位	床位的彻底清扫及擦拭	1 次/周	无积尘	定期清洁
床头柜	床头柜擦拭	2 次/日	洁净、无杂物	定期清洁
天　顶	区域内天顶掸尘	1 次/月	无积尘、无蛛网、无附着物	定期清洁
墙　壁	区域内墙壁擦拭	1 次/周		
灯具、电扇	公共区域内灯具的擦拭	4 次/年	无积尘、光亮	定期清洁
玻璃窗	区域内玻璃窗内壁的擦拭	2 次/月	洁净、光亮	定期擦拭
空　调	空调的擦拭	1 次/周	洁净，无污迹	定期保洁
桌　椅	室内桌子、椅子的擦拭	2 次/日	洁净、无灰尘	定期擦拭
垃圾桶	桶内垃圾倾倒、外壁擦拭、消毒、更换垃圾袋	2 次/日倒垃圾及清洗外壁、更换垃圾袋	外壁清洁桶内垃圾不超过 2/3 无异味	重大活动期间随时清理、更换
痰　桶	痰盆的及时倾倒，刷洗	不定期	盆外干净，盆内不超过 5 个烟头	巡视保洁
附属物	各种指示牌、消防柜、消防器材的擦拭去污	1 次/日，巡视保洁	洁净、无尘土、无污迹	重大活动随时清洁
花　卉	花盆内外壁、花卉大叶片的擦拭	1 次/日	见外干净、无杂物、杂草	巡视保洁

附表 1.5

病房内卫生间（洗漱间）保洁周期、标准、要求

项　目	内容及范围	周　期	标　准	要　求
地　面	区域内地面的冲刷、拖洗	巡视保洁	无杂物、无垃圾	巡视保洁
手纸篓	卫生间内手纸篓的倾倒、刷洗	2 次/日倾倒，1 次/日刷洗	洁净，篓内垃圾不超过 2/3	无异味
便　池	卫生间内大小便池的冲刷	巡视保洁	洁净、无干便	无异味
管　道	管道的掸尘、擦拭	1 次/周	无积尘	定期保洁
洗漱间	洗漱间内卫生清理	2 次/日	干净、无杂物	巡逻保洁
涮洗池	水池冲刷	3 次/日	无垃圾、无饭渣、无异味	巡视保洁
窗玻璃	区域内窗玻璃的擦拭	2 次/月	洁净、光亮	定期擦拭
灯　具	卫生间内的擦拭	1 次/4 月	无积尘	定期清洁

附表 1.6

楼宇及外环境、垃圾清运标准及要求

项　目	内容及范围	周　期	标　准	要　求
地　面	管区内道路、硬化地面的清扫及保洁	2 次/日	整洁、干净、无果皮、纸屑、无积水、无塑料袋等杂物	巡视保洁
果皮桶垃圾桶	管区内垃圾桶外壁的擦拭，桶内垃圾的清除	2 次/日擦拭外壁 1 次/日清理垃圾	桶内垃圾不超过 2/3，无脏水外流、无异味	巡视保洁
附属物	区域内座椅、广告栏、宣传栏、路灯、指示牌等附属的擦拭	1 次/日	干净、无积尘、无附着物	定期清洁
生活垃圾清运	病区	2 次/日	垃圾箱周围环境清洁、无垃圾	定期清运 随时加收
医疗废物清运	病区	2 次/日	严格按照路线时间进行清运、垃圾箱周围环境清洁、无垃圾	定期清运 随时加收
外环境	室外低层玻璃（高度 3 米以下含 3 米）及雨棚	2 次/月	无尘土、无水迹、无污迹；	巡视保洁
	地下停车场坡道及雨棚	2 次/月	无尘土、无水迹、无污迹；	巡视保洁

附表 1.7

卫生保洁工作流程

6:20—6:30　签到、更换工作服、班前会，准备上岗。

6:30—8:30　各病房卫生全面清洁。

1.清洁项目：

病房清洁：（擦门、窗台、窗内玻璃、床头柜、椅子、踢脚线、纸篓、地面等）。

卫生间清洁：（蹲便器、小便器、镜子、扶手、水龙头、下水道地漏、地面、瓷牌墙面、窗台等）。

走廊清洁：（地面、墙壁、扶手、痰桶、纸篓）。

病房全面清洁必须在每日晨间护理工作开始前完成。

2.清洁内容：

病　房：消毒烘干过的地巾清洁地面，用消毒烘干过的抹布擦拭床头柜（一桌一巾）、门、窗台、壁柜等房内固定物品，灯和灯罩开关，更换纸篓。

卫生间：清洁剂清洗消毒面池、蹲便器、小便器、用抹布擦拭镜子、墙面、地面。

走　廊：花岗岩、水磨石、白砂石地面按石材技术要求保洁。

3.清洁要求：

地面干燥、无脚印、无水迹、无垃圾、无污垢，窗台、玻璃无手印、无水迹，保持明亮，纸篓内无垃圾，门、把手无灰尘，卫生间无异味，蹲便器、小便器、面池无污垢、无水迹，镜子明亮无灰尘、无水渍，不锈钢光亮无水迹，电梯门光亮，无污迹。

6:30—8:00 清洁护士台、电梯厅、通道；痰盂更换、刷洗，垃圾桶杂物倾倒及内外壁刷洗。

工作方法与要求：用 84 消毒液擦拭台面、地面进行消毒，保持台面、地面干燥，无垃圾、无灰尘，更换纸篓，物品摆放整齐，其他要求同上。

10:30—11:00 清洁配餐间、公共卫生间、污洗间、储藏室、通道、楼梯。工作方法与要求：同上

11:00—11:30 对出院病人终末消毒，各细节部门打扫与保洁，巡视公共区域保洁。

11:30—14:00 自我用餐、午休。

（午班）11:20-14:00 为保持保洁工作的衔接，午班保洁员 11:20 签到、接岗；负责公共部门巡视保洁，走廊地面擦拭一遍，局部房间保洁。

14:00—14:30 各病房局部保洁，更换纸篓。

14:30—15:30 各科室（医生办公室、护士值班室、治疗室）局部保洁，更换纸篓。

15:30—16:00 男洗手间、污洗间局部保洁，病房、各科室、护士办公室局部保洁及更换纸篓，个别科室进行消毒。

16:00—17:00 巡视保洁（电梯厅、走廊、男女卫生间）。

17:00-17:30 收集病房垃圾、卫生间垃圾、清洗垃圾桶、痰桶、清洗抹布，做好第二天准备工作。

17:35 个人消毒、更换服装，班后集合、点名，总结点评，下班。

（夜班）17:00-21:00 夜班保洁员 16:50 签到接岗，负责公共区域巡视保洁，擦拭一遍走廊地面，完成局部房间保洁。

注：夏令时上午时间不变，下午自行调整半个小时（顺延半小时）。

附表 1.8

电梯司乘人员工作流程

班前准备：

6:50-7:00 签到，更换工作服，准备上岗。

7:00-7:30

1.各电梯卫生全面清洁，对电梯内壁、外门进行擦拭保养。保障梯外门、梯内壁、地面光亮整洁、无浮毛、无油污，梯间门槽杂物清理干净无浮尘。

2.为保障电梯在夏季正常运行，保障电梯机房空调按时开启运行，并做好机房卫生保洁。

3.运行前进行一次班前检查，确定电梯无故障，方可投入正常运行。

白班：

1. 司乘人员佩戴胸卡，持证上岗，热情主动树立窗口服务形象，礼貌待人，礼仪得当，全程跟梯，站立式服务，不得倚墙闲聊。

2.负责电梯的安全运行，引导乘客正确乘梯，对乘梯人员安全负责，制止损坏电梯的行为，当班时间不得擅离工作岗位。

3.负责轿厢内物品设施的使用和管理工作，保证轿厢内物品不丢失、不损坏。

4.当班期间要有高度的工作责任心，注意观察周围环境的变化，发现电梯有危险的情况和问题时及时采取应对措施，及时上报主管科室，协助通知电梯维保人员及时维修，避免和减少电梯受到的损害，杜绝承载超长、超重等危害电梯安全的物品进入电梯。

5.电梯运行过程中出现故障时，按照国家特种设备监管相关规定以及《电梯设备管理规定》，在电梯每层厅门口设置醒目的故障及救助警示标识和防护栏，及时救助乘梯人员，确保人员安全，并及时通知具备资质的维保单位专业人员和主管部门负责人。配合维保人员的维修，并做好安全监督和疏导工作。

6.严格执行交接班制度，主动向接班人员汇报当班情况，对当班时发生的突发事件和重大情况进行记录，并及时上报。

7.负责医院（甲方）重大活动的电梯应急服务。

8.电梯班长负责日常巡视、情况处置，全面承担电梯日常管理、应急处理工作，以及与维保公司的协调联络。

夜班：

1.夜班人员18:50签到，更换工作服，准备上岗。

2.各电梯卫生全面清洁，对电梯内壁、外门进行擦拭保养，保持外门、电梯内壁、地面光亮整洁、无浮毛、无油污，梯间门槽杂物清理干净无浮尘。

3.司乘人员需佩戴胸卡、持证上岗，负责值班服务：每日23点后仅运行一部电梯，司乘人员在休息室持对讲机待岗，与手术室保持联络，按需随时提供开梯服务。

工作时间安排：

楼宇	岗位	工作时间	人数
2号楼	大厅疏导	行政班 7:30-12:00；14:30-18:00	2
		半班 7:00-13:00/13:00-19:00	1
	手术梯	半班 7:00-13:00/13:00-19:00	5
	货梯	行政班 7:30-13:00；14:30-18:00	1
	职工梯	行政班 7:30-13:00；14:30-18:00	1
3号楼	客梯	行政班 7:30-13:00；14:30-18:00	1
5号楼	客梯	行政班 7:30-12:00；14:30-18:00	1
门诊	客梯	行政班 7:30-12:00；14:30-18:00	3
	机动人员	半班 7:00-13:00/13:00-19:00	1
	夜班电梯	夜班 19:00－次日 7:00	1
合计			17

附表.1.9

物业服务质量监督管理明细表（试行）

内容	处罚金额（元）		
	第一次	第二次	第三次
出现服务问题，班长 10 分钟到岗，经理 15 分钟到岗	10	20	40
物业服务中出现的小问题立整立改，需要多方配合的问题 10 分钟之内上报主管部门，一周之内解决	50	100	150
员工统一着装，安全防护齐全	10	20	30
员工无缺岗，无串岗、无迟到、早退现象	10	20	40
员工服务热情礼貌，无吵架、聚众斗殴现象	10	20	40
每天严格按照工作标准执行工作。（标准见附表 1.1-1.7）	10	20	40
员工被投诉，经双方确认属实。	60	100	150
电梯司机按相关职业规定考取证件。	50	100	150
电梯司乘人员每天早上 7:30 以前清洁电梯，每周六下午全面保洁电梯内外卫生	10	20	40
电梯司乘人员发现电梯故障、困梯现象的，5 分钟之内通知电梯维保人员，随后立即上报主管部门。	50	100	200
员工故意浪费水、电	20	40	80
员工私自使用大功率电器	50	60	70
员工上班时间内私收、乱堆乱放废旧纸箱等生活垃圾	50	60	70
员工倒卖、盗卖医疗废物、危险废液	处罚等值金额并辞退		
注：同一问题不能超过三次，三次以上院方主管部门有权责令物业公司辞退该员工。			

附表 1.10

手术室等重点科室清洁工作要求

一、人员配置与准入要求

1.人员配置要求

年龄≤50 周岁，女性优先。

2.准入与培训要求

所有特殊科室保洁人员须经培训考核合格后方可上岗，培训内容包括：WS/T 512《医疗机构环境表面清洁与消毒管理标准》、多重耐药菌防控知识、个人防护用品（PPE）穿脱流程。每年两次参加院感培训教育。须配备 2 名以上熟悉特殊科室各岗位的备班人员，人员变动须经院方同意。入职前须完成健康体检并持有有效健康证。

3. 人员稳定性要求

特殊科室保洁人员不得随意更换，确需更换须提前与后勤管理科报备并培训考核。

二、环境清洁与消毒标准

1. 清洁单元原则

严格执行“一床一巾、一单元一巾”制度，禁止交叉使用。保洁工具按颜色分区（红色=高度风险区域，蓝色=中度，绿色=低度）。清洁顺序：自上而下、由里到外、从轻污染到重污染。

2. 消毒剂使用要求

日常消毒使用 500mg/L 含氯消毒剂或消毒湿巾。多重耐药菌感染患者床单元：1000mg/L 含氯消毒剂，每天≥3 次。含氯消毒剂对金属有腐蚀性，作用后须用清水擦除残留。

附表 2.1

项目经理（1人）

一、资格要求：

1.年龄：45岁以下（含45岁），性别：不限，学历：本科以上学历，身体健康。

2.在医院从事物业管理工作三年以上，熟悉物业管理工作程序。

3.政治素质好，了解行业法规和要求，具有一定的综合分析、组织领导和协调能力。

二、工作职责：

1.在公司总经理领导下，遵守执行公司各项规章制度，推进落实目标责任并开展检查。

2.负责本管区的目标考核，做到奖罚分明，充分调动职工的积极性。

3.编制管理制度，补充管理条例。

4.负责日常行政事务工作以及外部协调工作，定期与甲方对接沟通，推进各项工作落地。

5.每周召开至少一次班组长工作会议，布置、检查岗位职责、规章制度的落实和实施情况。

6.定期组织卫生保洁、作业安全、消防安全等培训教育，及时与甲方沟通工作情况。

附表 2.2

保洁班长（3人）

一、资格要求：

1.年龄：50岁以下（含50岁），专科及以上学历，性别：不限，身体健康。

2.从事物业管理工作一年以上，具有相关行业经验，熟悉物业管理运作程序。

3.政治素质好，了解行业法规和要求，具有一定的综合分析、组织领导和协调能力。

二、工作职责：

1.在管区经理领导下开展工作，安排、落实辖区的保洁工作。

2.熟悉各岗位的职责和任务，掌握辖区的保洁工作规律和特点。

3.对保洁工作提出合理化建议。

4.具体负责班组工作安排、培训、学习等。

5.负责保洁员的工作质量检查和日常考核工作。

6.带头执行并督促保洁员严格遵守规章制度。

7.负责保洁员的内务管理和考勤工作。

8.配合其他管理服务工作。

9.认真完成领导交办的其他任务。

附表 2.3

保洁员

一、资格要求：

1.根据保洁行业常见年龄范围统计，大部分保洁员年龄介于 18 岁至 65 岁之间，本次招聘年龄要求为男性 65 岁以下，女性 60 岁以下。

2.身心健康，能胜任岗位需要，品行良好，具备基础沟通能力。

3.遵守医院的各项规章制度和员工行为规范，不得私自在医院收集买卖废品。

二、工作职责：

1.遵守各项规章制度，服从上级的工作安排，积极主动地完成上级交办的工作任务。

2.工作中严格按照卫生工作质量标准进行清洁保洁工作，保证本区域卫生环境干净、清新、明亮。

3.按照业主规定，参照医疗区域卫生消毒标准定时、定期进行卫生消毒：普通区域物体表面、地面和墙面每日使用 500mg/L 的含氯消毒液消毒不少于 2 次，高风险区域每日使用 1000mg/L 的含氯消毒液消毒不少于 3 次，高频接触物体表面也可使用 75%酒精每日擦拭 2 次，如有污染随时进行消毒。

4.公共部分的卫生保洁（卫生间、楼梯间、台阶、走廊、扶手、门、墙围、天棚、报箱、强弱电井门、地下室等）要适时清拖、擦抹，保持干净清洁、无异味。

5.负责灯具、平台、垃圾桶、垃圾池的清洁工作。负责垃圾的清理外运工作。

6.爱护公物，节约用电用水，合理使用清洁用品，节约和降低消耗成本。

7.医疗废物转运员负责区域内医疗废物的集中、暂存、外运工作。保洁员负责区域内生活垃圾的清理、集中和外运工作。

8.下班后，应把所使用的清洁工具擦洗干净，整齐摆放在指定地点，不得损坏或丢失。

附表 2.4

电梯司乘服务人员

一、资格要求：

1.电梯安全管理人员具有安全管理和作业人员证书。

2.年龄：35 周岁以下，学历：高中及以上文化程度，身体健康，无妨碍从事电梯工作的疾病和生理缺陷，身高 160 厘米以上。

3.具备半年以上电梯运行相关工作经验，了解电梯的一般性能和工作原理，掌握电梯的操作技能和安全常识。

4.有一定的沟通和协调能力。

二、工作职责：

1.严格执行电梯操作规程，确保电梯安全运行。

2.负责电梯的日常运行值守工作。

3.实时监控电梯运行状况，发现故障后及时按流程处理或上报。

4.保持电梯内的清洁、通风和干燥。

5.配合电梯专业公司完成电梯维护保养工作，监督维保质量。

6.协助行动不便的病人乘坐电梯。

第三部分：其他商务及技术要求

1.提供科学有效的岗位配置方案。岗位设置及人员配备符合招标文件要求，有适合本项目的岗位设置方案，包括但不限于每个岗位的设置和人员配备情况（包括数量、学历、业务层级等),每岗、每班的岗位人数和值班时间等，并提供岗位设置、人员配备明细表，作出时间和质量服务承诺。

2.针对本项目特殊性，提供合适的整体管理及人员考核培训方案。对项目重难点、进场/交接工作计划、物资装备配备计划、管理运作流程、管理方案、总体组织实施服务方案及采购人认为需要的其他内容等；人员考核方案包括但不限于对各类人员录用与考核淘汰机制、协调关系、服务意识、奖惩制度措施和员工发生劳动纠纷时不影响服务质量的承诺、妥善处理员工的去留问题、合理的处理病人或医护人员的投诉等内容。人员培训方案至少包括拟派培训人员的资质和工作经验、培训方式、培训时长、培训次数、培训内容等内容。

3.具有 2023 年 1 月 1 日以来类似物业服务项目业绩。

4.针对本项目实际情况，提供有保洁服务方案和垃圾收集消杀清运措施。保洁服务方案包括但不限于全面的清洁养护事项、标准精细度高的作业、物业保洁服务计划、保洁管理制度、保洁作业标准、消杀工作、楼宇外墙清洗、清洁过程中和医患的沟通、全面与医护人员的配合、传染病区的防控和消杀等内容；垃圾收集清运及消杀措施包括但不限于医疗垃圾、生活垃圾、杂物垃圾的收集、管理、清运等，提供防止交叉感染和医疗垃圾处理作业规程、负责院区医疗垃圾收集、集中管理、与第三方医疗废物处置机构的交接