

政府采购合同

项目名称：盐城市第一人民医院五官科医院物业服务项目

项目编号：JSZC-320900-JZCG-G2025-0057

甲方：盐城市第一人民医院

乙方：江苏瑞宇企业管理有限公司

甲、乙双方根据盐城市政府采购中心盐城市第一人民医院五官科医院物业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：盐城市第一人民医院五官科医院物业服务项目

1.2 标的质量：满足甲方要求

1.3 履行时间（期限）：一年，自 2025 年 12 月 28 日至 2026 年 12 月 27 日。

1.4 履行地点：盐城市第一人民医院五官科医院

二、合同金额及支付方式

2.1 本合同金额为人民币（大写）：叁佰壹拾陆万伍仟叁佰柒拾捌元捌角叁分
（小写：¥ 3165378.83 元）。

2.2 合同价应包括人员工资及国家法定节假日加班费等补助、社保费、办公费、工作所需的保洁工具及耗材、固定资产折旧费、法定税费及公众责任保险费和合理利润外，还应包括：管理、劳务、培训、体检、国家法定假日加班、高温补助、服装、风险、税金及政策性文件规定等各项应有费用，以及为完成招标文件规定服务工作所涉及的一切相关费用。合同期内遇政府调整职工最低工资标准或社会保险缴纳基数，按政府政策文件调整，其余项目不调整。

2.3 最终结算时，物业管理服务人员按实际上岗人数计算，并经甲方确认。甲方每月 30 日前根据医院考核小组对物业服务人员考核，向乙方支付上一个月物业服务费，付款时须按照国家相关规定及甲方的要求提供有效的增值税发票。

2.4 支付方式：

预付款支付时间：合同签订后，甲方收到乙方等额的合法发票后 10 个工作日内，预付款支付比例为合同金额的 30%。

每月 30 日前，甲方根据服务单位管理资料、费用支付申请与甲方考核结果（包括服务与培训情况、工资发放、社保缴纳等），甲方收到乙方等额的合法发票后 10 个工作日内向乙方支付上一个月服务费（付款时，扣回预付款），付款时须按照国家相关规定及甲方的要求提供有效的增值税发票。

注：（1）按以上付款，无任何银行利息，由乙方事先提供税务发票，一律通过银行结转。

（2）注：合同期内，物业服务费除因政策性因素调整外，其他均不作调整。

【如甲方有增加人员或病区（超出合同服务范围的），结算时可以按相同的报价结算，但增加金额不超过原合同金额的 10%。】。

项目	甲方	乙方
收款户名	盐城市第一人民医院	江苏瑞宇企业管理有限公司
开户银行	中国建设银行股份有限公司盐城迎宾支行	江苏银行金穗支行
账号	32001735136051464002	12570188000027491

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、样品或资料提供给予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

6.1 乙方交纳人民币¥316537.88 元作为本合同的履约保证金。

（备注：履约保证金金额为合同金额的 10%，乙方如为 AA 评级及以上政府采购供应商（需提供信用管理部门备案的第三方信用报告），履约保证金缴纳金额为合同金额的 5%。）

6.2 确需收取履约保证金的，履约保证金的缴纳形式：

6.2.1 乙方应当以支票、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履约保证金。依据《关于在全省政府采购领域推行电子履约保函（保险）的通知》，鼓励供应商自愿使用电子履约保函（保险）代替缴纳履约保证金。

6.2.2 如以履约保函（保险）形式缴纳履约保证金，供应商可通过政府采购电子履约保函（保险）平台（www.jsdzbh.com）在线申请履约保函（保险）。

6.2.3 合同履行结束后，甲方应及时退还交纳的履约保证金。

6.2.4 履约保证金的退还：

（1）方式：无息退还至乙方缴纳履约保证金的账户。如为保函，在到期时自行失效。

（2）时间：如为支票、汇票、本票，在服务期满后 30 日内退还。

（3）条件：按合同要求全部履约完成并经甲方验收合格。

（4）不予退还情形：

除不可抗力情况外，乙方出现下列情形之一的，其履约保证金，甲方将视情节决定不予退还或部分不予退还。

（1）乙方无正当理由拒绝签订合同的，或者在签订合同时向甲方提出附加条件或者更改合同实质性内容要求的；

（2）乙方不履行与甲方订立的合同的；

（3）乙方所供服务不符合招标文件规定要求的；

(4) 乙方采取欺骗、弄虚作假方式投标的或与其它投标人串通投标的；

(5) 乙方将合同内容转包、违法分包的；

(6) 乙方故意捏造事实或伪造证明材料，进行虚假恶意投诉或反映的。

6.2.5 逾期退还的违约责任：甲方逾期无故未退还履约保证金的，按中国人民银行同期贷款基准利率上浮 20%后的利率支付超期资金占用费，但因供应商自身原因导致无法及时退还的除外。

七、甲方和乙方的权利和义务

7.1 甲方的权利和义务

7.1.1 甲方有权对乙方进行业务指导、督查。

7.1.2 审定乙方拟定的物业管理制度。

7.1.3 检查、监督乙方管理工作的实施及有关物管制度的执行情况。

7.1.4 向乙方提供管理运作所需的办公室。

7.1.5 水电维修所需耗材由甲方承担，乙方根据维修需要向甲方申领。

7.1.6 协助乙方做好物业管理工作，对乙方主要物管费用的使用情况有知情权、建议权。

7.1.7 甲方每月对乙方的服务情况进行考核。主要考核乙方的人员配备、管理机制、保洁等工作人员的服务态度和质量等。由甲方在病区医生、护士、病员中发放满意度考核表，实行百分制考核，85 分达标。甲方考核小组对每月考核的情况进行反馈，根据考核的结果进行处罚，并从考核保证金中扣减。

7.1.8 甲方在下列情况下可解除或终止与乙方签订的协议，不视为违约：

(1) 乙方连续两次满意度考核低于 80 分，甲方有权终止与乙方签订的合同。

(2) 遇有国家或地方政府的政策原因或医院重大决策调整以及发生不可抗力因素，甲方有权解除与乙方签订的协议，所造成的损失由双方协商解决。

7.1.9 法律法规规定的应由甲方承担的其他责任。

7.2 乙方的权利和义务

7.2.1 制定物业管理制度，加强管理，严格认真地定期督查考核，并征求甲方

管理人员意见。

7.2.2 物业服务人员均由乙方招聘、管理和使用，工资、福利待遇等均由乙方负责。根据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国劳动合同法》等法律法规的规定，乙方自行缴纳在甲方服务人员的各项社会保险费用并发放按国家享有各种福利待遇。

7.2.3 特殊工种人员必须经过培训并具备相应资格证书以及在特殊岗位每年的必须检查项目费用和培训费用由乙方承担。

7.2.4 乙方在本物业的主要负责人（含主管）须符合招标文件规定的条件。所有管理岗位人员必须达到规定的资格要求，甲方有权要求乙方对不符合条件的乙方人员予以调整。

7.2.5 乙方不得将本物业的管理服务责任转让给第三方，不得与任何一家物业服务公司进行合作管理本物业。

7.2.6 对本物业公共设施不得擅自占用和改变使用功能，如需改变用途，须报甲方批准。

7.2.7 乙方在工作期间必须节约和使用耗材，杜绝浪费，对甲方相关房屋、设备、家具等人为造成损坏或由于工作不到位等原因造成甲方财产损失的要依法赔偿，并追究相关人员责任。

7.2.8 乙方工作人员要统一着装，所有人员一律挂牌上岗。

7.2.9 乙方服务人员必须文明服务、安全操作，所有服务人员的人身安全和经济责任，均由乙方负责。

7.2.10 物业服务所需机械设备、设施由乙方自行提供。

7.2.11 乙方服务人员必须遵纪守法，同时遵守医院相关规定，如出现违纪违规的行为，乙方负责教育和处理，并承担相应经济和法律責任。

7.2.12 乙方应加强对员工的教育管理，员工如出现违规、违纪行为，造成纠纷、财产损失、人员伤亡的，乙方负全部责任。

7.2.13 接受盐城市业务主管部门及政府有关部门的监督指导，遵守甲方的管

理制度，服从甲方整体管理。

7.2.14 如某个岗位人员流动造成此岗位空缺的，乙方须在 7 日内安排合格人员到岗，否则甲方有权直接安排人员到岗，甲方直接安排该人员工资，直接从合同价款扣除。同时须承担 5000 元的违约金。

7.2.15 法律法规规定的应由乙方承担的其他责任。

7.2.16 本合同终止后，乙方必须向甲方移交全部服务用房及物业管理服务的全部档案资料，甲方不负责乙方招聘人员的安排和补偿。

7.2.17 乙方每年对医院所有 PVC 地面进行打蜡保养维护至少 1 次。费用包含在合同价中，甲方不另行增加此项费用。

7.2.18 所有物管工作不受节假日、昼夜、天气、季节的影响，无条件服从甲方的作息时间和要求。

八、合同转包或分包

8.1 乙方不得将合同标的转包给他人履行。

8.2 乙方不得将合同标的分包给他人履行。

8.3 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。

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。

11.4 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。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。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、退还履约保证金。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《中华人民共和国民法典》。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、物业管理考核办法

为做好盐城市第一人民医院五官科医院医疗场所外包的物业管理，促进物业管理单位能够切实履行物业承包协议，更好的落实管理措施，使市第一人民医院物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的医疗就诊环境，特制订本办法。

（一）考核单位：盐城市第一人民医院，考核对象：物业管理公司（乙方）及其拟派物业服务人员。

（二）考核目的：督促物管公司进行制度化、规范化、科学化管理，树立良好的服务形象，保证物资配送到位、陪检规范、辅助护理工作到位，确保环境整洁优美，不断完善物业管理工作，提高服务保障工作水平。

（三）考核项目：

1、保洁工作：院内、院外保洁、停车场保洁、医疗及非医疗区域、虫害消杀服务、医疗垃圾、生活垃圾收集等。

2、陪检配送：各科物资配送、患者陪护检查。

3、特殊工种（水电工、氧气工、收费员、导医、影像助理、药剂助理、护理助理、消毒员等工种）考核：甲方对特殊工种工作量进行考核，每季度考核一次，考核办法为从特殊岗位津贴中支出 1000 元/人/月或 500 元/人/月（实际发放按特

殊工种持有证书等级、工种设定，每季度经甲方考核合格后予以支付，否则不予支付。

（四）量化考核

1、日常考核：物管办每月至少两次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。根据平时检查结果，作为考核内容存档。物管办有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物管公司限期整改。

2、季度、年度考核

季度与年度考核重复时只做年度考核。考核由物管办牵头组织实施，相关部门参加考核评定，考核结果报分管领导批准后，由物管办负责对物业管理单位实施奖惩兑现。兑现可在支付物业服务费时进行清算。综合考核评定结果分优、良、不合格三等。

3、物业管理工作考核大纲

物业管理工作考核制度总分 100 分，分为科室考核和院内测评，科室考核占 60 分，院内测评占 40 分。

注：科室考核详见附件《盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）》、《陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则》、《保洁窗口服务（含生活垃圾房）考核细则》

考核等级分为优、良、差三等，每季度考核一次。

考核等级	优	良	差
分数范围	90~100 分	60~90 分	60 分以下

考核结果与主管绩效挂钩，物业公司主管人员每月收入的 20%由院方根据考核结果发放。考核为优，全额发放；考核为良，发放 60%；考核不合格，全额扣除。

十二、物业外包合同一票否决条款

1、物业外包合同周期一年。年度考核综合得分 ≥ 90 分的，按合同执行付款协议；得分 < 90 分的，处以合同价 5%的处罚。

2、对上级主管部门专项检查或服务对象满意度调查反馈情况中发生下列情形的实行一票否决：

①对第三方机构出院患者满意度调查中，满意度低于 90%两次以上（含两次），经调查问责，系物管人员主观原因造成的服务缺失；②因行风服务问题，导致患者向上级部门和新闻媒体投诉或曝光，经查有明确责任的当事人，以及因违纪违规行为受到党政纪处理的物业公司当事人；③因物业公司自身工作缺失，直接导致迎接上级创文督查或其他专项检查得分排名严重靠后，对医院工作造成严重不良后果或巨大损失的实行一票否决。

十三、违约责任

13.1 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千分之一的违约金。

13.2 甲方无故逾期验收和办理合同款项支付手续的，甲方应按逾期付款总额万分之一每日向乙方支付违约金。

13.3 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千分之六向甲方支付违约金，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 1%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。

13.4 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。

13.5 由于乙方的原因，给国家、甲方或第三方造成的损失与伤害，工人聚众闹事或者通过其它形式扰乱甲方正常工作或者给甲方造成媒体和社会负面影响的，所涉及的行政的、法律的、民事的责任由乙方全部承担，并承担相应的经济赔偿，甲方有权终止合同。

十四、不可抗力事件处理

14.1 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。

14.2 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。

14.3 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。

十五、解决争议的方法

15.1 双方在签订、履行合同中所发生的一切争议，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。

十六、合同生效及其它

16.1 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。

16.2 本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》、《中华人民共和国政府采购法》有关条文执行。

16.3 本合同正本一式陆份，具有同等法律效力，甲方肆份，乙方贰份。

附件：

- 1、《物管监督考核细则》
- 2、《盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）》
- 3、《陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则》
- 4、《保洁、司梯服务（含生活垃圾房）考核细则》
- 5、《医技工勤/收费人员考核细则》

甲方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

乙方：

地址：

法定代表人或授权代表：

联系电话：

签订日期：2025年12月27日

盐城市第一人民医院五官科医院物业服务考核标准 物管监督考核细则评分

考核时间： 月 日

内容	总分	考 核 标 准	扣 分	得 分	检查中存在问题
	100分				
员工管理及绩效	16	各级管理岗位配置齐全，管理人员认真负责，充分发挥管理职能，确保各项规急制度落实到位，工作有记录、有总结。共 3 分，一次不符合扣 1 分。			
		公司核照医院的要求将各岗位人员配置齐全，符合相应的岗位要求，人员稳定性好，社保人员比例大于 50%，待遇按照规定标准全额执行，每月人员流失率低于 5%。共 5 分，一项不符合扣 2 分。			
		管理规范，有完备可行的绩效考核体系，绩效考核要与项目质量直接挂钩，绩效考核结果要与团队和个人利益相对应， 社保结余费用 作为福利发放，方案由公司拟定， <u>院方核定。</u> 共 8 分，未实施扣除。			
服务质量方面	33	人员必须在岗在位，在班时间不得干私活：无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工。共 3 分，一次不符合扣 1 分。			
		窗口服务人员须遵熟记务规范，热情、主动、周到、文明。共 3 分，一次不符合扣 1 分。			
		无陪病人不得私自带出，必须有家属陪同，必要时有医护人员陪同，以防病人陪检途中出现意外。共 3 分，一次不符合扣 2 分。			
		每日对负责区域进行清洁，不留卫生死角和盲区、保持室内外设施清洁，无显眼的痰迹、杂物、垃圾、灰尘等，共 5 分，一次不符合扣 2 分			

		保洁工具及时清洗，保持垃圾桶、拖把等工具清洁无异味，保持污洗间清洁，共 5 分，一次不符合 1 分			
		生活垃圾房及时清运，垃圾房内杂物，无蚊虫草生。共 6 分，一次不符合扣 1 分。			
		医疗垃圾及时清运，暂存点保持干净，消毒到位。共 2 分，一次不符合扣 2 分。			
		员工仪容仪表整洁规范，统一工服，佩戴工牌，保持工装卫生整洁；共 2 分，一次不符合扣 1 分。			
		病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉。共 4 分，经核实一次不符合扣 2 分。			
规章制度方面	28	有完善的规章制度、岗位职责及工作流程，并上墙。共 3 分，一项不符合扣 1 分。			
		相关人员熟悉岗位、规章制度，并定期进行抽查，共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		建立人员目录、资产目录，并定期组织检查更新。共 4 分，一项不符合扣 2 分。			
		有完善的检查制度工作记录、合同、培训档案等，有定期组织日、周、月度检查的计划，并做好整改工作。台账规范，共 6 分，一项不符合扣 2 分。			
		有完善的例会制度，有定期召开例会的计划并实施。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
安全生产管理方面	23	建立安全管理制度、安全管理流程和监督机制，要求制度上墙。共 2 分，一项不符合扣 1 分。			
		室外、高空作业具备防护设备。不符合标准扣 4 分。			
		相关人员安全管理制度，并定期进行抽查，共 4 分，一次不符合扣 2 分。			

		每月召开安全会议，做好会议纪要。不符合标准扣 2 分。		
		每月进行安全培训，做好培训记录和总结。不符合标准扣 2 分。		
		定期进行安全隐患的接查与整改，并做好持续改进。共 6 分，一次不符合扣 2 分。		
注：季度考核综合得分<90 分的，将终止合同，并处以 5%合同价的处罚。考核周期为季度与年度考核重复时只做年度考核，年度考核分为季度考核平均分。考核综合得分为科室考核+院内测评。				
合 计				

盐城市第一人民医院外包人员行为规范及考核细则（试行）

名称	行为规范	考核细则
工作质量任务	1、熟悉本职业业务，工作积极，责任心强； 2、认真履行岗位职责，严格遵照工作程序，圆满完成工作任务。	①工作责任心不强，发生责任差错并造成严重后果的，作解除劳动合同处理； ②因直接责任事故造成公共财产或他人财产损失的，需做出赔偿，并作相应罚金； ③不服从工作分配和调动指挥，无理取闹影响工作和社会秩序的，经批评教育无效的，视为严重违反规章制度，作解除劳动合同处理； ④凡发现主管人员在考勤考核中弄虚作假，主管及考勤员 当月不得享受考核奖。
劳动纪律	1、遵守医院的规章制度和劳动纪律；团结协作； 2、按时上下班，做好交接班，不迟到，不早退，不擅离岗位，不串岗、不干私活。	①每月迟到、早退、溜班、串岗一次警告处分，当月不得享受考核奖；两次严重警告处分，不得享受考核奖且扣发工龄工资；三次视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理。 ②无故旷工一天扣发当月工龄工资，旷工一天半扣发工龄工资且不得享受考核奖，连续旷工两天（含两天）以上者，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ③工作时间做私活（买菜、洗衣服、干私活、玩游戏等），未经同意擅自调班一经发现，均按旷工一天处理； ④破坏团结，闹无原则纠纷、争吵、打架或无中生有诬陷诽谤他人，经批评教育无效的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理。
文明服务	1、文明服务，礼貌待患，杜绝生、冷、硬、顶现象； 2、上岗工作要着装整齐，佩戴胸牌，仪表庄重； 3、不接受病人的钱物，杜绝以医谋私、吃、拿、卡、要、索贿受贿行为。	①凡对病人服务态度不好，与病人发生争吵、打架的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ②上班时间必须服装整洁、挂牌上岗，文明服务； ③对暗示、索要或变相索要病人钱物，向病人推销物品从中获利的，一经查实，没收全部所得，并扣发工龄工资且不得享受考核奖，经批评教育无效的，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理； ④玩忽职守，工作不负责任，浪费材料和能源，造成经济损失的，视为严重违反劳动纪律，需赔偿全部损失，作解除劳动合同处理； ⑤私自变卖医院设备、医疗废物等情节严重的，一经查实，视为严重违反劳动纪律，作解除劳动合同处理，并追究刑事责任。

陪检配送（含医疗垃圾房）服务考核细则

考核时间： 年 月 日

内容	总分	考核标准	扣分	得分	检查中 存在问题
	100 分				
仪容仪表服务态度	16	仪容仪表规范，面容整洁、统着工服，佩戴工作牌，保持工装卫生整洁；共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		无长甲、不留胡须、不披长发，不穿响底鞋。共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		不得与病人及家属、医生、护士等工作人员发生口角。病人和临床工作需要服务及时到位，无上访和投诉。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
服务质量方面	39	人员必须在岗在位，在班时间不得干私活：无迟到、早退现象，无串岗、脱岗，不无故旷工。共 5 分，一次不符合扣 1 分。			
		接到通知后 5~10 分钟到达病房床头，陪检前确认病人情况，不得出现差错。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		无陪病人不得私自带出，必须有家属陪同，必要时医护人员陪同，以防病人陪检途中出现意外。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		配送前检查标本、药品外观是否完好、核对信息是否无误，如有问题要立即汇报，不得出现差错。共 6 分，一次不符合扣 2 分。			
		各种单据、药品、标本、必须及时准确送达，不得送错送漏，耽误病人治疗时间；下送物资要热情负责，不得发错发漏。共 9 分，一次不符合扣 3 分。			
		下收送人员运送物品时注意保护医院公共设施，卸货要轻拿轻放，发现野蛮运送一次扣 3 分			
		医疗垃圾及时清运，清洁无杂物。共 4 分，一次不符合扣 1 分。			
规章制度方面	25	有完善的规章制度、岗位职责及工作流程，并上墙。共 3 分，医疗垃圾及非医疗垃圾收集与处置需符合规范要求；一项不符合扣 1 分。			

		相关人员熟悉岗位、规章制度，并定期进行抽查，共 6 分，一次不符合扣 2 分。		
		建立人员目录、资产目录，并定期组织检查更新。共 4 分，一项不符合扣 2 分。		
		有完善的检查制度，有定期组织日、周、月度检查的计划，并做好整改工作。共 6 分，一项不符合扣 2 分。		
		有完善的例会制度，有定期召开例会的计划并实施。共 6 分，一次不符合扣 2 分。		
安全生产管理 方面	20	建立安全管理制度、安全管理流程和监督机制，要求制度上墙。共 2 分，一项不符合扣 1 分。		
		室外、高空作业具备防护设备。不符合标准扣 4 分。		
		做好安全防护工作，有相应安全设备、措施，并定期进行抽查，共 4 分，一次不符合扣 2 分。		
		做好服务满意度工作，经查实投诉问题。一次扣 10 分。		
		每月进行安全培训，做好培训记录和总结。不符合标准扣 2 分。		
		定期进行安全隐患的接查与整改，并做好持续改进。共 6 分，一次不符合扣 2 分。		
		合计		

考核人员签名：

保洁、司梯服务（含生活垃圾房）考核细则

项目	细则要求	扣分标准	分值	扣分内容	实际得分
基本要求 (15 分) (本项可以倒扣分)	按要求报送管理人员双休节假日值班表、员工考勤表、工作计划、工作总结、培训记录、社保缴纳等	没有及时报送，每少一项扣 0.5 分	4		
	对于检查发现的问题、采购人建议及时做出整改	整改不及时一次扣 0.2 分	3		
	必须按院方认可的人数安排工作人员	少 1 人扣 0.5 分	5		
	统一服装，文明、主动服务，佩戴胸牌上岗，在岗在位，不得串岗	发现 1 人次扣 0.1 分	1		
	集中更衣、集中就餐、集中洗涤	发现 1 人次扣 0.2 分	2		
保洁 (70 分)	PVC、大理石等地面干净、有光泽，床、床头柜底下等隐蔽区域打扫到位，边角没有污渍	发现一处扣 0.3 分	5		
	墙壁、墙砖没有浮灰、蜘蛛网，标识标牌干净无浮灰，内外玻璃洁净光亮，窗槽没有烟灰等杂物	发现一处扣 0.2 分	6		
	天花板、出风口干净，没有蛛网、没有黑斑、霉点	发现一处扣 0.2 分	5		
	设备带、桌面、床、床头柜、台面等各种器具表面干净整洁，没有灰尘	发现一处扣 0.2 分	10		
	水池、龙头、马桶、淋浴房等擦拭洁净光亮，没有黑斑、霉点，垃圾桶（篓）及时更换，没有外溢	发现一处扣 0.5 分	6		
	微波炉、开水炉擦拭干净，没有水渍、饭渍	不干净扣 0.2 分	6		
	治疗车、抢救车等及时消毒、擦拭干净	发现一处不干净扣 0.2 分	4		

	污洗间摆放整洁、有条理，拖把、一床一巾摆放符合规范，没有私人物品	发现一处扣 0.2 分	8		
	楼梯间干净整洁，扶手没有浮灰，地面没有烟头	发现一处扣 0.2 分	6		
	电梯门、轿厢内表面无灰尘、无污迹、无手印、洁净光亮。电梯厢地面无垃圾、纸屑、烟头、杂物等。风扇及时擦拭，没有灰尘。	发现一处不干净扣 0.2 分	4		
	室外路灯、指示牌等公共设施干净、不倾斜、没有破损，正常工作	发现 1 处扣 0.5 分	2		
	室外路面无垃圾、杂物、积水等，绿化带、花盆内无杂草、枯枝、烟头、塑料袋等杂物	发现 1 处扣 0.3 分	3		
	室内外（含楼顶、平台等）排水通畅，排水沟内没有烟头、废纸等杂物	发现 1 处扣 1 分	5		
司梯服务 (15 分)	及时报修，记录准确	发现 1 例扣 1 分	5		
	仪容整洁，文明用语	1 例不及时扣 1 分	5		
	持证上岗，在岗在位，操作规范。设备整洁干净，没有浮灰	发现 1 例（处）不符合要求扣 1 分	5		

医技工勤/收费人员考核细则

项目	分值	考核内容	考核标准	得分
基本规范	10 分	1、规范上岗，统一服装、佩戴工牌；2、按时上下班，不迟到、不早退；3、坚守岗位，不无故离开工作岗位；4、工作台面清洁、物品摆放整齐；5、上班不玩手机，不做与工作无关事宜。	1、在岗仪表不端庄，不戴胸卡，故意反戴或遮挡胸卡，不穿工作服，穿拖鞋，每次扣 1 分。 2、上班迟到、早退，每次扣 1 分。 3、上班时间离岗、窜岗，睡觉，每次扣 2 分。 4、工作台不放置不用的东西，物品摆放方向、区域统一，工作中注意保持工作区域整洁，一处扣 1 分。 5、上班不玩电脑游戏、不玩手机，不带亲友值班，不扎堆聊天，不看杂志，一次扣 2 分。	
工作态度	35 分	1、工作积极、认真、主动、细心，按时完成科室交给的工作任务；2、及时接（打）电话、礼仪到位、使用规范文明用语；3、对待医、患（或咨询者）态度友好、耐心解答、热心服务；4、顾全大局，服务意识强，不冲撞医患人员。	1、工作不积极、不认真、不主动、不细致，每次扣 1 分。 2、电话铃声三声后不接听电话或故意不听接，不使用规范文明用语，每次扣 1 分。 3、对待医、患人员态度生、冷、硬，面对就诊问询没有微笑，解答问题不耐烦，不热情，每次扣 5 分。 4、缺乏全局观念，与患者发生争吵，故意激怒患者造成投诉，每次扣 5 分。 5、发现问题，在能解决范围不主动解决，不汇报科室，每次扣 5 分。	
岗位技能	20 分	1、职责范围内专业知识、职业技能掌握熟练；2、清楚岗位工作流程并能按要求完成本职工作；3、突发事件应急处理能力。	1、科室培训后业务知识不清楚或记不全，辅助技能操作不熟练，每项扣 2 分。 2、岗位工作流程不清楚，不能按科室要求完成本职工作，每项扣 5 分。 3、遇突发事件或紧急情况，反应不灵敏，处理不得当，每次扣 5 分。	

附件：

第四章 采购需求

项目属性：服务类项目

1、项目基本情况

1.1 物业情况

物业名称	物业地址
盐城市第一人民医院五官科医院 物业服务	盐城市第一人民医院五官科医院 (盐城市亭湖区南城河路 12 号)

1.2 采购人提供供应商使用的条件:采购人按照规定在物业管理区域内配置必要的物业管理用房。物业管理用房的所有权依法属于采购人。未经采购人同意，物业管理企业不得改变物业管理用房的用途。

2、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
五官科医院建筑楼		门诊、医技楼，办公楼，住院部	详见项目需求“第 3.2 条保洁服务”
总面积	建筑面积 (m ²)	13000 m ²	
	需保洁面积 (m ²)	13000 m ²	

(2) 物业管理（室外）

名称	明细	服务内容及标准
院内道路	10000 m ²	详见项目需求“第 3.2 条保洁服务”
建筑房屋四周	自行车库 200 m ² ， 停车位 40 个	详见项目需求“第 3.2 条保洁服务”
医院前后庭院	10000 m ²	详见项目需求“第 3.2 条保洁服务”

3、物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、医院室内外保洁服务、陪检服务、配送服务、医技工勤服务、后勤技术服务（水电维修服务、消毒服务、导医服务）、窗口收费服务、医疗废弃物收集等。

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	物业管理目标与责任	结合采购人要求及物业服务实际情况，制定年度管理目标，明确责任分工，并制定配套实施方案。
2	服务人员要求	(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务知识、客户文化、绿色节能环保等教育培训，并进行适当形式的考核。 (2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查，审查结果向采购人报备。 (3) 服务人员的年龄、学历、工作经验及资格条件应当与所在岗位能力要求相匹配，服务人员没有刑事犯罪记录，到岗前应经过必要的岗前培训以达到岗位能力要求，国家、行业规定应当取得职业资格证书或特种作业证书的，应当按规定持证上岗。 (4) 如采购人认为服务人员不适应岗位要求或存在其他影响工作的，可要求供应商进行调换。如因供应商原因对服务人员进行调换，应当经采购人同意，更换比例不得超过本项目服务人员总数的 20%。本项目服务人员不得在其他项目兼职。 (5) 着装分类统一，佩戴标识。仪容整洁、姿态端正、举止文明。用语文明礼貌，态度温和耐心。
3	保密和思想政治教育	(1) 建立保密管理制度。制度内容应当包括但不限于：①明确重点要害岗位保密职责。②对涉密工作岗位的保密要求。 (2) 根据采购人要求与涉密工作岗位的服务人员签订保密协议。保密协议应当向采购人报备。 (3) 每季度至少开展 1 次对服务人员进行保密、思想政治教育的培训，提高服务人员保密意识和思想政治意识。新入职员工应当接受保密、思想政治教育培训，进行必要的人员经历审查，合格后签订保密协议方可上岗。

		(4) 发现服务人员违法违规或重大过失，及时报告采购人，并采取必要补救措施。
4	档案管理	(1) 建立物业信息，准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存，并确保其物理安全。
		(2) 档案和记录齐全，包括但不限于：①采购人建议与投诉等。教育培训和考核记录。保密、思想政治教育培记录。②保洁服务：工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等。③陪检配送服务：工作日志。④医技工勤服务：工作日志等。⑤后勤技术服务：设施设备巡查日志、消毒记录等。⑥导医服务：工作日志、客户反馈表等。
		(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求，未经许可，不得将建筑物平面图等资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。
		(4) 履约结束后，相关资料交还采购人，采购人按政府采购相关规定存档。
5	服务改进	(1) 明确负责人，定期对物业服务过程进行自查，结合反馈意见与评价结果采取改进措施，持续提升管理与服务水平。
		(2) 对不合格服务进行控制，对不合格服务的原因进行识别和分析，及时采取纠正措施，消除不合格的原因，防止不合格再发生。
		(3) 需整改问题及时整改完成。
6	应急保障 预案	(1) 重点区域及安全隐患排查。结合项目的实际情况，对重点部位及危险隐患进行排查，并建立清单/台账；应当对危险隐患进行风险分析，制定相应措施进行控制或整改并定期监控；随着设施设备、服务内容变化，及时更新清单/台账，使风险隐患始终处于受控状态。
		(2) 应急预案的建立。根据办公楼隐患排查的结果和实际情况，制定专项预案，包括但不限于：火情火警紧急处理应急预案、紧急疏散应急预案、停水停电应急预案、突发传染病应急预案等。
		(3) 应急预案的培训和演练。应急预案定期培训和演练，组织相关岗位每半年至少开展一次专项应急预案演练；留存培训及演练记录和影像资料，并对预案进行评价，确保与实际情况相结合。

		(4) 应急物资的管理。根据专项预案中的应对需要、必要的应急物资，建立清单或台账，并由专人定期对应急物资进行检查，如有应急物资不足，及时通知采购人购置齐全，确保能够随时正常使用。
7	服务方案及工作制度	(1) 制定工作制度，主要包括：人员录用制度、档案管理制度、物业服务管理制度、公用设施设备相关管理制度等。
		(2) 制定项目实施方案，主要包括：交接方案、人员培训方案、人员稳定性方案、保密方案等。
		(3) 制定物业服务方案，主要包括：保洁服务方案、陪检配送服务方案、医技工勤服务方案、后勤技术服务方案、导医服务方案、医疗废弃物收集方案等。

3.1 物业管理整体方案要求

序号	物业管理目标与责任要求	相关要求说明
1	总体要求	为做好盐城市第一人民医院五官科医院医疗场所物业管理，按照市场化运作，切实履行物业承包合同，使盐城市第一人民医院物业管理工作标准化、制度化、规范化，创建优美、整洁、安全、方便、舒适、文明的医疗就诊环境，树立良好的服务形象，保证物资配送到位、陪检规范、辅助护理工作到位，确保环境整洁优美，不断完善物业管理工作，提高服务保障工作水平。
2	物业管理目标	保障医院正常运转、提升医疗服务质量，需围绕“高效、洁净、舒适、专业”四大核心目标。 (1) 提升运营效率，支撑医疗流程。 后勤保障高效化：优化保洁、维修、物资配送等流程，例如：保洁人员按“污染区-半污染区-清洁区”的顺序作业，避免交叉感染，同时确保诊室、病房在患者轮换间隙快速清洁消毒； 工程维修团队实行“紧急报修 10 分钟响应、2 小时内处理、24 小时值班机制；常规报修 12 小时作出响应”，保障医疗器械、水电系统等及时恢复使用； 协助医院进行标本送检、病院陪检、单据递送、急救病人

		搬运、物资（如药品、耗材、被服）的运输和分发等工作，减少医护人员非医疗工作负担。 （2）维持洁净环境，符合医疗标准。 1）清洁与消毒专业化：严格遵循《医院消毒卫生标准》，对不同区域采取差异化清洁措施。 普通病房：每日清洁消毒，更换床单位，对高频接触表面（门把手、床头柜）进行擦拭消毒； 手术室、产房：采用“术前彻底消毒+术后终末消毒”模式，使用符合医疗标准的消毒剂（如含氯消毒剂），并定期进行环境微生物检测； 医疗废物收集：按规范收集、暂存、转运医疗废物（如针管、感染性敷料），避免环境污染和交叉感染。 2）环境指标达标：控制病房、手术室的温湿度（如手术室温度保持在 22-25℃、噪声（白天≤55 分贝，夜间≤40 分贝）、空气质量（定期通风或使用新风系统），为患者提供适宜的康复环境。 （3）强化专业服务能力，适配医院特殊性。 人员专业化：物业团队需具备医疗相关知识，例如：保洁、维修人员需接受院感防控培训（如穿脱防护服、医疗废物分类）；特殊区域（如 ICU、放射科）的物业人员需掌握辐射防护、无菌操作等基础技能。 应急响应专业化：配合医院制定应急预案（如火灾、停电、突发传染病），在紧急情况下快速联动，例如：停电时协助启动备用电源，疫情期间协助搭建隔离通道、进行环境消杀。
3	物业管理服务的重点和难点	院感防控类服务 清洁消毒服务：需按区域分级制定标准—普通病房（每日 2 次清洁，高频接触面每 4 小时消毒 1 次，使用含氯消毒剂浓度 500mg/L）、手术室（术后 30 分钟内完成终末消毒，使用含氯消毒剂消毒，环境微生物检测≤5cfu/皿）、污水与医疗废物处理（医疗废物需分类收集、48 小时内转运）。 环境指标控制服务：明确病房温湿度（夏季 24-26℃，冬季 20-22℃，湿度 40%-60%）、噪声（门诊≤60 分贝，病房夜间≤40 分贝）、空气质量（每月检测 PM2.5≤35 μg/m³，细菌总

		数$\leq 4\text{cfu}/\text{皿}$)的量化要求。 物资流转服务: 药品/耗材转运需配备恒温转运箱(冷藏药品温度控制在$2-8^{\circ}\text{C}$), 每日定时配送, 误差不超过30分钟。
--	--	---

3.2 专项实施要求

序号	服务内容	服务标准
1	手术室管理要求	在护士长领导下, 接受护士长全面考核; 按无菌要求做好清扫地面及刷洗手术室等各项工作, 每周六彻底刷洗手术间地面; 按门卫职责做好手术室门卫工作; 负责手术医生(含进修生、实习生、参观考察人员)手术衣帽、口罩、鞋等物品的发放、保管工作。协助护士做好手术前的有关准备及清理消毒工作。负责接送手术病人、送检标本、手术用药、用血及发送麻醉药单等外勤工作; 按院感染管理要求做好垃圾的分袋处理工作、协助器械护士做好敷料的整理, 各种纱条的制作等工作; 履行岗位职责、加强业务学习, 不断提高工作质量; 服从科室随机性、指令性任务的安排; 工作标准: 工人要求统一着装, 衣、帽、鞋、工具等自备, 符合手术室服装要求且区别于手术室工作服; 因违反操作规程造成不良后果, 责任自负; 适应弹性排班工作制, 中午连续上班者, 午饭自行妥善解决。
2	ICU 管理要求	(1) 环境清洁与消毒服务 高频次清洁标准: 对 ICU 病房、走廊、治疗区、污物间等区域进行每日至少 3 次的深度清洁, 重点包括病床周边、仪器设备表面、地面、墙面、门窗等。清洁工具需严格区分, 采用“一床一换、一室一消毒”原则, 避免交叉感染。 专业消毒要求: 根据 ICU 感染控制规范, 使用符合医疗标准的消毒剂(如含氯消毒剂、过氧乙酸等), 对空气、物体表面、医疗器械接触面进行定期消毒。每日进行空气消毒(如紫外线消毒、过氧化氢雾化消毒), 每周开展全面环境消杀, 且消毒效果需定期监测并记录。 特殊区域处理: 对隔离病房、污染物暂存区等高危区域, 需按照生物安全防护要求进行专项清洁消毒, 操作人员

	需穿戴全套防护装备，确保污染物妥善处理。 （2）感染控制辅助服务 废弃物管理：严格区分医疗废物（如针管、敷料）与生活垃圾，按照《医疗废物管理条例》规范收集、分类、封装、转运，确保全程无泄漏、无散落。医疗废物暂存点需每日消毒，转运工具使用后立即彻底清洁消毒。 织物管理：患者床单、被套、医护人员工作服等织物需专车收集、单独清洗消毒，采用高温灭菌处理，确保洗涤后达到无菌标准。织物存放区需干燥、通风，避免二次污染。 卫生支持：在 ICU 入口、病房门口、治疗区等位置设置免洗手消毒凝胶、消毒湿巾等，定期补充并检查有效期，协助医护人员及探视人员做好卫生。 （3）设施设备维护服务 基础设施巡检：每日检查 ICU 内的空调系统、通风设备、给排水系统、照明系统等，确保空调滤网定期清洗更换（每周至少 1 次），通风系统保持正压状态，防止外界污染空气进入。发现漏水、断电等问题需立即响应并协调维修，保障设备正常运行。 医疗辅助设备协助：配合医护人员对监护仪、呼吸机、输液泵等设备的外部清洁和摆放整理，协助搬运、归位重型设备（如转运床、除颤仪），但不得触碰设备内部核心部件。 应急设施保障：定期检查消防设施（灭火器、消防栓、烟感报警器）、应急照明、呼叫系统等，确保完好可用，每月进行 1 次模拟应急演练，保障突发情况时的设施正常启动。 （4）人员与秩序管理服务 出入管理：严格管控 ICU 入口，核对进入人员的身份（医护人员、患者家属、维修人员等），登记出入时间及事由，禁止无关人员进入。对探视人员进行引导，督促其穿戴防护用品（口罩、鞋套、隔离衣等）。 陪护支持：协助医护人员为患者家属提供简单指引（如探视流程、等候区位置），维护等候区秩序，保持环境安静整洁，及时清理等候区的垃圾和杂物。 人员健康管理：物业服务人员需持有健康证，每年进行
--	---

		2 次体检，每日上岗前测量体温，确保无传染性疾病。工作中全程佩戴口罩、手套等防护用品，定期接受感染控制培训。 （5）应急响应服务 快速响应机制：建立 24 小时应急服务热线，针对 ICU 内的突发情况（如呕吐物清理、设备故障、液体泄漏等），确保 5 分钟内到场处理，30 分钟内完成应急清洁或协调解决。 疫情防控预案：当出现流感等呼吸道传染病疫情时，立即启动应急预案，增加消毒频次，协助设置临时隔离区域，配合医护人员做好流行病学调查相关的环境处理工作。 （6）服务质量监督与记录 全程可追溯：对每日清洁消毒、废弃物转运、设施巡检等工作进行详细记录，包括时间、操作人员、使用的消毒剂型号、消毒区域等信息，形成纸质或电子台账，便于医院感染控制部门查阅和追溯。 定期沟通反馈：每周与 ICU 医护团队召开沟通会，收集服务改进建议，针对问题制定整改方案并跟踪落实。每月提交服务质量报告，包含各项指标达标情况（如消毒合格率、应急响应及时率等）。
3	急诊中心 物业服务 要求	（1）环境清洁与动态消毒服务 高频即时清洁：针对急诊大厅、抢救室、观察病房、输液区等区域，实行“随脏随清”机制，抢救结束后 15 分钟内完成终末清洁，呕吐物、血迹等污染物需 5 分钟内到场处理，避免交叉感染。每日早中晚进行 3 次全面清洁，重点擦拭诊疗台、输液架、座椅、门把手等高频接触表面。 分级消毒标准：抢救室、清创室等核心区域采用含氯消毒剂（500mg/L）每 4 小时消毒 1 次；大厅、走廊等公共区域每日 2 次消毒；救护车停靠区、污物暂存点需使用 1000mg/L 含氯消毒剂，每日至少 3 次消毒，且消毒后需记录浓度及作用时间。 特殊场景处理：应对批量伤员（如事故、疫情）时，需快速调配清洁人员，划分污染区、半污染区、清洁区，使用一次性防护装备和专用工具，避免不同区域交叉污染。

	(2) 秩序维护与应急协同服务 入口与分流管控：在急诊入口设置 24 小时岗亭，协助医护人员快速识别急危重症患者（如心梗、脑卒中等），引导其优先进入抢救通道；对轻症患者及家属进行分流，指引至相应诊区，避免大厅拥堵。同时，制止无关车辆占用救护车通道，确保“生命通道”24 小时畅通。 候诊区秩序管理：维护候诊区安静秩序，劝阻大声喧哗、吸烟等行为；协助疏导排队人群（如挂号、缴费、取药），避免插队冲突；为行动不便患者提供轮椅、平车等辅助工具，并协助推送至诊室或检查区。 应急场景协同：接到“120”救护车预告后，提前 5 分钟清理抢救室通道，准备好平车、搬运垫等工具；批量伤员到达时，配合医护人员进行患者转运、物品传递（如病历夹、消毒用品），并临时划定家属等候区，避免干扰救治。 (3) 设施设备保障与快速响应服务 关键设施巡检：每日检查急诊区域的空调通风系统（确保新风量≥ 12 次 / 小时）、照明、应急指示灯、呼叫铃等，每 2 小时巡查 1 次抢救室的供氧系统接口、负压吸引装置，发现故障立即联系维修，保障抢救设备正常运转。 急救辅助支持：协助医护人员搬运抢救设备（如除颤仪、呼吸机），在转运患者时提供平车、担架等工具，并确保工具使用后立即消毒；为急诊手术患者快速推送转运床，协调电梯优先使用。 物资补给协助：定期检查并补充急诊大厅的口罩、洗手液、纸杯、饮用水等便民物资，协助医护人员整理抢救室的耗材（如纱布、消毒液），确保物资摆放有序、随用随取。 (4) 特殊人群服务与便民支持 弱势患者帮扶：为老年人、残疾人、儿童等特殊群体提供协助——帮助行动不便者挂号、取药，为无人陪护的急重症患者暂存随身物品（如手机、钱包）并登记，协助联系家属。 家属关怀服务：在等候区设置饮水处、充电插座、应急电话等便民设施，保持等候区座椅整洁，及时清理餐盒、饮料瓶等垃圾；提供简单指引（如卫生间位置、缴费窗口、食
--	--

		堂方向），缓解家属焦虑情绪。 信息公示维护：定期更新急诊大厅的医师出诊表、就诊流程指引、收费标准等公示信息，确保内容清晰完整；电子屏、指示牌出现故障时，1 小时内联系维修或更换临时纸质版。 （5）服务质量与沟通机制 实时反馈渠道：在急诊大厅设置意见箱，每日收集患者及医护人员对物业服务的反馈（如清洁不及时、指引不到位），24 小时内回复处理结果。 协同沟通机制：每日与急诊护士长召开 10 分钟晨会，同步当日重点工作（如大型活动期间的人流管控）；建立微信群，确保医护人员可随时反馈问题，物业人员 30 分钟内响应。 人员专业培训：物业服务人员需接受急诊流程培训（如“胸痛中心”“卒中中心”绿色通道）、急救知识培训（如心肺复苏基础认知）、感染防控培训（如标准预防措施），每季度考核 1 次，确保服务贴合急诊场景需求。
4	院感防控 物业服务 要求	（1）分级清洁与精准消毒 分区差异化处理：按照急诊区域风险等级（抢救室>诊疗区>候诊区>通道）实施分级清洁。抢救室每接诊 1 名患者后立即进行终末消毒，包括病床单元、监护仪按键、输液架等高频接触表面，使用含氯消毒剂（浓度 500-1000mg/L）擦拭；诊疗区每 4 小时消毒 1 次，候诊区每 6 小时消毒 1 次，地面采用“湿式清扫 + 拖拭消毒”组合方式，避免扬尘传播。 高风险区域专项防控：对发热诊室、传染病筛查区等，设置独立清洁工具组（红色标识），清洁人员需穿防护服、戴护目镜，消毒后采用过氧化氢喷雾进行空气终末消毒，作用时间不少于 30 分钟，消毒后通风 30 分钟方可再次使用。 应急污染快速处置：针对呕吐物、血液、体液等突发污染，需立即用吸附材料覆盖，再喷洒含氯消毒剂（浓度 2000mg/L）浸润 30 分钟后清理，污染区域外延 1 米范围同步消毒，处置过程全程记录，避免污染物扩散。

	(2) 医疗废物闭环管理 即时分类与规范封装：在抢救床旁、治疗车旁设置脚踏式医疗废物桶（黄色），物业服务人员需每小时巡查并更换满 3/4 的废物袋，采用“鹅颈式”封口并贴标签（含产生时间、科室、类别），与医护人员双人核对后转运。利器盒需专用、防刺穿，满 2/3 即封闭，禁止徒手拆解或挤压。 转运路线与频次管控：每日 7:00、15:00、23:00 固定三次转运，特殊情况随满随清，转运路线避开患者通道，使用专用密闭转运车，每次转运后对车辆内外及暂存点（急诊内部临时存放不超过 4 小时）用 1000mg/L 含氯消毒剂彻底擦拭。 交接溯源管理：建立医疗废物交接台账，记录废物种类、重量、转运人、接收人等信息，台账保存至少 3 年，确保全程可追溯。 (3) 人员防护与行为规范 防护装备标准化：物业服务人员进入急诊区域需全程佩戴医用外科口罩、一次性手套；进入抢救室、发热诊室等区域时，加穿隔离衣、戴防护面屏，按“脱摘防护用品流程”规范操作，避免自身污染。防护用品每 4 小时更换 1 次，污染后立即更换。 健康监测与培训考核：每月组织 1 次院感知识培训（含消毒技术、职业暴露处理等），考核合格方可上岗；每日上岗前测量体温，每周进行 1 次核酸检测，出现发热、咳嗽等症状立即离岗并报备，杜绝带病工作。 交叉感染阻断：清洁工具严格执行“一室一换、一用一消毒”，拖布、抹布使用后用 500mg/L 含氯消毒剂浸泡 30 分钟，晾干后分区存放（不同颜色对应不同区域）；禁止在诊疗区、候诊区进食、饮水，工作期间不触碰面部、口鼻。 (4) 环境监测与持续改进 消毒效果实时监测：每周配合医院感染控制科对急诊空气、物体表面进行采样检测（菌落数$\leq 4\text{CFU}/\text{皿}$为合格），检测结果不合格时立即复盘消毒流程，增加消毒频次并更换消毒剂种类。 应急演练与预案更新：每季度开展 1 次院感暴发应急演练（如模拟诺如病毒污染处置），检验快速响应、终末消
--	--

		毒、人员分流等环节的协同性，根据演练结果优化《急诊院感防控应急预案》，确保与医院整体防控体系无缝衔接。
--	--	---

3.3 交接过渡方案

序号	服务内容	服务标准
1	交接过渡	中标供应商与采购人原服务供应商进行项目交接的期限不超过 7 个工作日，承诺拟派驻总人数的 80%到岗时间、承诺拟派驻总人数的 95%到岗时间以及承诺重点科室（手术室、ICU、医疗垃圾收集、急诊中心）岗位人数的 90%到岗时间不超过 7 个工作日，均自物业合同签订后开始计算。
2	提供手术室、ICU、医疗垃圾收集、急诊中心岗位培训	（1）基础认知培训 手术室环境与院感风险认知：系统讲解手术室分区（限制区、半限制区、非限制区）的划分标准及进入要求，明确各区域的洁净级别（如百级、千级手术间的空气含菌量标准），通过案例分析（如因环境清洁不到位导致的手术部位感染事件）强化风险意识，培训时长不少于 8 小时。 核心知识学习：重点掌握《手术室消毒技术规范》《医疗废物管理条例》中与物业工作相关的条款，熟记手术室“三查七对”（查区域、查工具、查流程；对消毒剂浓度、对操作时间、对防护装备等）的具体要求，考核通过后方可进入实操阶段。 （2）操作技能培训 清洁消毒专项训练： 手术间终末清洁：模拟术后场景，训练“由上至下、由洁至污”的擦拭顺序（先手术灯，天花板，再墙面、器械台，最后地面），掌握手术床底部、器械车缝隙、墙角等隐蔽部位的清洁技巧，使用含氯消毒剂（浓度 1000mg/L）时需练习精准配比（如 2000ml 水加 5ml 消毒剂），确保作用时间≥30 分钟。 高风险设备清洁：专项培训无影灯、电刀主机、输液架等设备的外部消毒流程，强调“专用抹布 + 螺旋式擦拭”法，禁止触碰设备内部接口或无菌管路，训练时长累计不少于 16 小时，需通过实操考核（清洁后采样检测菌落数≤2CFU/皿）。

		物料转运规范： 无菌物品传递：学习手术室物流通道的使用规则，训练“缓冲区双人核对”流程（核对包外指示胶带、灭菌日期），掌握无菌包搬运时的“平托法”（避免挤压、倾斜），禁止跨越无菌区传递物品。 医疗废物处置：模拟手术废弃敷料、刀片等锐器的分类封装，训练“鹅颈式封口+双重包装”技术，重点练习利器盒的规范投放（距地面1.2米高度投放，避免手部接触盒口），确保转运路线全程不经过手术间门口。 （3）日常考核机制 实操抽查：每周随机抽取1项操作（如手术间地面消毒）进行考核，重点检查消毒剂浓度、擦拭轨迹、工具分区使用等细节，连续3次达标方可转为正式上岗。 每年参与2次手术室新技术配套培训（如层流系统维护配合、机器人手术间清洁要点），掌握新型消毒剂（如过氧乙酸）的使用注意事项，考核通过后授予相应操作权限。 每季度参与1次多部门联合演练（与手术室护士、感染控制科共同模拟突发感染事件），提升跨团队协同处置能力。
--	--	--

3.4 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	（1）建立保洁服务的工作制度及工作计划，并按照执行。
		（2）做好保洁服务工作记录，记录填写规范、保存完好。
		（3）作业时采取安全防护措施，防止对作业人员或他人造成伤害。相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求。
		（4）进入保密区域时，有采购人相关人员全程在场。
2	病区保洁	负责病区及病房的医护办公室、治疗室、换药室、病房等所有诊疗场所的地面、墙壁、房顶、门窗、卫生间、卫生设施（洗面池、马桶等）及病房床单元设施（包括设备带、床头柜、病床、陪护椅、贮藏柜、方凳等）的保洁，以及病区走廊、公用厕所的保洁，微波炉等设备设施的保洁及管

		理。
3	住院楼保洁	负责住院大厅地面、四周墙壁、顶层、门窗、玻璃幕墙、走廊、厕所、内外楼梯、电梯轿厢、内阳台、外平台的保洁。
4	手术室保洁	负责手术室各手术间、麻醉复苏室、洗澡间、卫生间、储物间、医护办公室等手术用房及辅助用房的地面、内外走廊、门窗的保洁，以及病员休息室的保洁。
5	急诊区保洁	负责急诊内、外、儿等各诊疗室；注射室、抢救室、观察病房、输液大厅、治疗室、门诊手术室、换药室等诊疗场所的地面、门窗、墙壁、设备设施的保洁。
6	门诊楼的保洁	负责门诊大厅、各层卫生间、楼梯、扶手及办公区域、各层走廊等区域的保洁。负责门诊楼各科室的诊疗室、检查室、治疗室、换药室等诊疗场所的地面、墙壁、门窗、设备、设施等处的保洁。
7	行政办公区保洁	负责院长室、职能科室等的地面、墙壁、门窗的保洁以及总值班室地面、门窗、卫生间的保洁（定期换洗床单元）。
8	会议室的保洁	负责会议室、地面、门窗、设备设施的保洁。
9	医技科室的保洁	负责影像科（含放射、CT、超声）、检验科、病理科等所有科室的门窗、墙壁、地面的保洁，以及楼梯、公用厕所、各层走廊的保洁。
10	外环保洁	负责医院范围内的道路，房屋四周、前后庭院的保洁，包括清除杂草（绿化维保范围除外）。
11	其它事项	负责将各病区（科室）的生活垃圾运至指定地点，协助收集医疗废弃物；协助护士做好无陪病人生活护理，协助标本分送、血库血领取、会诊单、报表、医疗、行政各种用单递送；送取维修的小型仪器；消毒包送取、消毒液及医用耗材的领取；协助护士长做好资产管理；完成科内随机性，指令性任务。 配合院方做好各项创建活动和上级部门的检查工作，完成突击、抢险等安全应急工作。如遇灾害天气（如台风、暴雨、大雪、冰雹等）应在第一时间内响应，做好灾后清理工作。

3.4.1 具体清洁要求

序号	材质	清洁要求
1	环氧地坪地面	(1) 清理垃圾：清理地面上的垃圾和杂物。
		(2) 清洗地面：用专业的清洁剂或去污剂清洗地面。清洁剂和去污剂的选取要根据污垢的性质而定。环氧地坪一般使用弱酸性或弱碱性的清洁剂，避免使用酸性或碱性强的清洁剂。
		(3) 滚刷或颗粒机进行深层清洗：对于顽固沉积物，需要使用滚刷或颗粒机进行深层清洗。
		(4) 浸泡：将清洁剂或去污剂浸泡在环氧地坪上，加强去除污渍的效果。
		(5) 冲洗：用清水将地面冲洗干净，以去除残留的清洁剂或去污剂。
2	耐磨漆地面	(1) 日常清洁：使用软质拖把或地板清洁机，配合清水和中性清洁剂进行清洁。避免使用酸性或碱性清洁剂，以免损坏地面表面。定期清理地面上的污渍和杂物，保持地面干净整洁。
		(2) 打蜡：为了增加耐磨地面的光亮度和耐磨性，可以进行打蜡处理。使用适合聚氨酯地面的蜡进行均匀涂抹，待蜡干燥后使用抛光机或拖把清理地面，使其变得光滑而有光泽。
3	瓷砖地面	(1) 日常清洁：推尘，保持地面干净无杂物。
		(2) 深度清洁：使用洗洁精或肥皂水清理。
4	石材地面	(1) 根据各区域的人流量及大理石的实际磨损程度制定大理石的晶面保养计划。
		(2) 启动晶面机，使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
5	地板地面	(1) 定期保养。使用中性清洁剂清洁，避免使用强酸或强碱清洁剂，定期进行基础维护。
		(2) 日常维护。使用湿润的拖把清洁，污染严重时局部清洁，每月对地板进行打蜡处理。
6	乳胶漆内	有污渍时用半干布擦拭。

	墙	
7	墙纸内墙	有污渍时用半干布擦拭。
8	木饰面内墙	有污渍时用中性清洁剂、半干布擦拭。
9	石材内墙	有污渍时用半干布擦拭。
10	金属板内墙	有污渍时用半干布擦拭。
11	涂料外墙	定期专业清洗。
12	真石漆外墙	定期专业清洗。
13	瓷砖外墙	定期专业清洗。
14	保温一体板外墙	定期专业清洗。
15	铝板外墙	定期专业清洗。
16	干挂石材外墙	定期专业清洗。
17	玻璃幕墙外墙	定期专业清洗。

3.5 陪检配送服务

序号	服务内容	服务标准
1	标本送检	医院的血液、体液、组织、空气培养等标本送检。
2	病员接送	手术病人接送；门诊（重、弱、残及其他需要帮助的就诊病人）和住院病人转诊；
3	病员陪检	住院病人、门诊重病人各项检查接送与陪同；
4	药品配送	住院病人常规和临时药品取送；配液中心药品取送
5	物品运送	消毒液下送、供应室消毒包送取、部分试管取送（大小便盒、痰盒、培养管等）、小型仪器维修送取、家具和设备搬运（不包含科室/部门整体搬迁及需动用机械搬迁的搬运）；
6	单据递送	各类检查（CT、MRI、ECT、B超等）预约；各类诊断报告（包含影像片）递送等

7	仓库物资供应（总务、设备、药库等）	根据各科室（病区）的工作要求，将药库（含病区药房）、总务库内物资按相关要求送至所需科室（病区）并自觉遵守仓库的各项规章制度。收取临床、医技等科室申请单，据单提供各部门物资供应；
8	医疗废物院内收集	医疗废物院内收集转运至院内暂存点
9	检验中心	标本接收、分拣、内部递送等；
10	绿色通道	负责协助医护人员急救病人的搬运工作；接到急救指令后携带平车或轮椅及时到位；必须树立全心全意为人民服务的思想，在工作中要做到不怕脏、不怕累，视病人如亲人。

3.6 医技工勤服务

序号	服务内容	服务标准
1	手术室工勤	掌握熟练职责范围内专业知识、职业技能；清楚岗位工作流程并能按要求完成本职工作；突发事件应急处理能力
2	影像中心	做好检查病人的划分、登记、编号、预约等工作。协助技师发放报告单；协助技师做好检查病人的准备工作。协助技师整理机房及前一天的申请单；清洗拖鞋，打开水；协助内务查找工作；负责机房、值班室及科室范围内的卫生；服从科室随机性、指令性任务的安排；
3	检验科、输血科工勤	负责取血、清洗各类试管、玻片等实验室器械（含特殊实验器械的清洗，如细菌培养、微量元素分析、特种蛋白分析等器皿的清洗）；感染性废弃物的处理；病区检验报告单的递送；协助科主任做好科内各类医用耗材、试剂及办公用品的请领；科内各专业组之间各类标本的递送；机房内的保洁；送取各类消毒用品，如各类培养基等；服从科室随机性、指令性任务的安排；

4	静脉配置中心工勤	洁净舱：空气过滤器维护，辅助配置相关工作（准备注射器，开关操作台，退药处理，传送输液等），打扫卫生，洗晒洁净服；二级药库：药品外包装拆除，大输液清点、上架，打扫卫生，辅助领药、发放临床大输液，外送输液；办公区：全区域打扫，清洁消毒，药篮浸泡消毒擦拭，洗晒工作服、拖鞋，辅助发药、贴水、清点工作，外送输液，其余杂事等。
5	中心供应室工勤	预热灭菌器，灭菌器运行前安全检查，清洁装卸车和灭菌器；协助进行 BD 测试，合理安排当天的高温低温灭菌的器械和敷料的装载、冷却卸载，纸塑包装物品，观察并及时记录灭菌时的温度压力和时间等灭菌关键参数和设备运行情况；协助进行生物监测，检查灭菌物品的灭菌效果，检查湿包情况；下班前关闭灭菌器的水电蒸汽源开关，检查科室所有门窗水电空调关闭情况。

3.7 后勤技术服务

序号	服务内容	服务标准
1	水电维修	负责全院供电、供水线路及有关电器、设备的检修、保养工作，保证医、教、研工作的正常开展。严格执行电工、水工操作规程，认真做好全院电器设备及线路、水路等的维修、保养工作，确保工作质量。服务临床一线，主动上门维修保养，并做好检修登记，由被检修部门负责同志签字验收。宣传安全用电、用电和节约能源知识，做好修旧利废，节约材料，物尽其用，杜绝滥用材料现象。切实加强业务学习，提高服务工作技能，配合医院不断开展技术的研究和利用。认真做好交接班，当班解决不了的问题应详细按照规章制度交给下一班。完成院方安排的随机性、指令性任务。
2	消毒服务	内镜中心消毒员：负责胃镜、肠镜、手术器械、手术包等物品消毒。
3		检验科消毒员：负责每天的检验标本的高压灭菌及时解决高压灭菌过程中出现的故障，完成医疗废弃物收集并做好相关记录；对疑似标本密封装箱并收入冰箱并做好相关记

		录。
4		中心供应室消毒员：预热灭菌器，灭菌器运行前安全检查，清洁装卸车和灭菌器，做 BD 测试，合理安排当天的高温低温灭菌的器械和敷料的装载、冷却卸载，纸塑包装物品，观察并及时记录灭菌时的温度压力和时间等灭菌关键参数和设备运行情况，做生物监测，检查灭菌物品的灭菌效果，检查湿包情况，下班前关闭灭菌器的水电蒸汽源开关，检查科室所有门窗水电空调关闭情况。完成院方安排的随机性，指令性任务。 各科室消毒员经培训合格，并取得相应培训证书后方可上岗。
5	接收医用气钢瓶	负责接收液氧；负责给病区运送气体钢瓶；每日巡查液氧站，空压机房，钢瓶存储间等重要地点；负责病区生命带气体终端的维修维护；负责病区加床的运输；负责病区病床的简易维修；要求 7*24 小时排班。完成院方安排的随机性，指令性任务。

3.8 导医服务

序号	服务内容	服务标准
1	导医服务	要求导医服务人员身材高挑、相貌端庄、基本熟悉医疗救助知识，人员形象须经采购人可后方可招录使用；做好各科患者的指导就诊工作，对患者热情招待，耐心解释，提供帮助；对危重患者应立即护送其去急诊室或病房，并马上报告医师进行抢救；引导病人使用自助预约挂号、缴费，有效分流疏散病员；主动询问病员病情，解答患者提出的各种疑问，征询与收集患者对医院的意见。并及时上报，积极向患者宣传卫生常识，协助做好门诊的候诊秩序和保持环境清洁。

3.9 医疗废弃物收集

序号	服务内容	服务标准
1	医疗废弃物收集	依据《医疗废物分类目录》，在医院各科室、病房设置分类收集点，收集员每日按规定时间（有病床的医疗机构至

		少每天一次，无床位的当日医疗活动结束后前），使用专用工具，将各收集点的医疗废物分类收集至医院指定地点。 对病原体培养基、标本和菌种、毒种保存液等高风险废物，在医疗机构收集前应就地消毒，消毒记录完整留存。收集时，检查废物包装是否密封、标识是否清晰，确保废物分类准确，不混装。
--	--	--

3.10 应急保障要求

序号	服务内容	服务标准
1	基本内容	(1) 中标供应商需成立应急工作小组，明确组长（项目经理）、副组长（主管）及成员职责，确保应急事件发生时“15 分钟内小组到位、30 分钟内现场处置”。同时，每栋楼宇需指定 2 名应急联络员（如楼层保洁员），负责第一时间上报异常情况（如发现火情、设备故障）。 (2) 每年至少组织 2 次综合应急演练和 4 次专项应急演练，演练后及时进行总结，不断完善应急预案。
2	停电预案	(1) 全市电网在遭受严重自然灾害（突发火灾、雷击、风灾、水灾等）影响或发生重大事故时，发生设备故障或大面积停电，而影响医院供电；医院内部电网故障造成医院内电网减供负荷而引起的医院停电事件。 (2) 分类分级：依据停电事件可能造成的危害程度、紧急程度和发展态势，把预警级别分为四级：Ⅰ级（特别严重）、Ⅱ级（严重）、Ⅲ级（较重）、Ⅳ级（一般），依次用红色、橙色、黄色和蓝色表示。本院将停电事件分为四级：Ⅰ级（医院主供高压电源与备供高压电源都停电）、Ⅱ级（单线路高压停电）、Ⅲ级（低压停电）、Ⅳ级（局部空开跳闸）。 (3) 局部空开跳闸：电工班值班人员处理故障，同时报告班长。值班人员在发现局部空开跳闸后，立即实施应急方案，同时报告班长，做好相关记录。在恢复供电后做好观察与停电科室的回访工作。低压停电：值班人员在发现低压停电时，立即汇报总务科和班长，同时；非上班时间报告院行政总值班。且先实施应急措施，在科长和班长到停电现场，由电工班值班人员处理故障，报告停电事件应急预案小组副

		组长，依据总指挥的命令启动预案的相应响应。 单线路高压停电：值班人员在发现低压停电或供电部门临时通知停电时，立即汇报总务科和班长，同时，上班时报告院办公室；非上班时报告院行政总值班。报告应急领导小组组长，依据总指挥的命令启动预案，根据应急响应的级别实施操作。值班人员要先实施应急措施，在根据停电事件应急预案小组的应急方案立即实施。必要时启用自备发电机，要优先保证重点科室的供电。认真做好停电的原因、处理过程的详细记录及自备发电机运行记录。 医院主供高压电源与备供高压电源停电：值班人员在发现低压停电或供电部门临时通知停电时，立即汇报总务科和班长，同时，上班时报告院办公室；非上班时报告院行政总值班。报告应急领导小组组长，依据总指挥的命令启动预案，根据应急响应的级别实施操作。值班人员要先实施应急措施，在根据停电事件应急预案小组的应急方案立即实施。必要时启用自备发电机，要优先保证重点科室的供电。认真做好停电的原因、处理过程的详细记录及自备发电机运行记录。
3	停水预案	立即关闭非必要用水区域（如绿化灌溉），优先保障手术室、检验科用水，同时启用储备水箱，联系自来水公司抢修，4 小时内恢复正常供水；若停水超过 8 小时，需协调水车运送生活用水，确保患者饮水与基本清洁需求。
4	公共卫生与环境事件处理	配合医院划定隔离区域（如发热门诊、临时观察室），2 小时内完成隔离通道搭建（使用警戒线+防护挡板），对污染区域（如患者呕吐物、分泌物）用含氯消毒剂（2000mg/L）擦拭消毒，每日增加公共区域通风（≥ 6 次/小时）。 医疗废物管理：对感染性废物（如防护服、口罩）实行“双层包装 + 单独标识”，由专人专车转运，避免与其他废物混放，暂存点每日消毒 2 次（紫外线照射 60 分钟）。

4、供应商履行合同所需的设备、工具及耗材

需要供应商提供作业设备、工具（自有或租赁）及耗材用于物业管理服务，具有清单如下：

序号	设备名称	数量	用途
----	------	----	----

1	驾驶式洗扫一体机	1 台	室外路面广场清洁
2	驾驶式全自动洗地机	2 台	大厅走廊地面清洁
3	手推式全自动洗地机	2 台	病区走廊地面清洁
4	高速抛光机	2 台	PVC 蜡面抛光养护
5	石材处理机	2 台	石材翻新抛光保养
6	加重单擦机	3 台	清洗地面 PVC 起蜡
7	三速吹风机	4 台	地面地毯快速吹干
8	吸水吸尘机	5 台	吸水吸尘
9	高压水枪	2 台	道路地面外墙清洗
10	清洁手推车	60 辆	保洁员清洁作业车
11	肩背式吸尘机	1 台	物表、地面除尘
12	垃圾运送车	5 辆	生活医疗垃圾运送
13	斗车盖	5 个	生活医疗垃圾运送
14	清洁车储物箱	60 个	工具整理箱
15	清洁车储物箱	60 个	工具整理箱
16	手提抛光机	1 台	抛光、打蜡
17	电动尘推车	2 辆	推尘
18	管道疏通机	1 台	疏通下水道
19	医疗废物自动信息回收转运车	3 辆	医废回收

5、物业管理服务人员需求

序号	岗 位	人员数量	备注
1	项目经理	1	
2	主管	1	
3	门诊保洁、医技楼保洁	11	
4	住院部保洁、手术室、外围	25	

5	医技	1	
6	陪检运送（含药房）	3	
7	氧气班	2	
8	医废收集	1	
9	水电工	1	
10	门诊导医	9	
11	收费窗口	4	
12	行政楼文员	1	
合计 人数		60	特殊岗位津贴 12 人

注：供应商应当按国家相关法律法规，合理确定服务人员工资标准、工作时间等。

5.1 供应商应当自行行为服务人员办理必需的保险，有关人员伤亡及第三者责任险均应当考虑在报价因素中。

5.2 根据采购人的要求，中标供应商应为本项目承包区域内各项服务工作配备足够人员。中标供应商要合法用工，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、法规及业主的各项规章制度，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（无重大器官残疾或传染疾病）。

5.3 各类物业工作人员应参加相关的专业知识培训，中标供应商必须对所录用人员必须严格政审，保证录用人员没有刑事犯罪记录，持体检证明及相应专业岗位资格证。中标物业单位所录用人员必须符合国家相关的法律法规的要求（包括国家劳动法和地方相关管理规定），所有用工人员录用后须到甲方备案，于合同签订之日起七日内所有服务人员必须按要求持证上岗（包括项目需求中要求的健康体检报告等），并向归口管理部门进行备案。**投标时无需提供以上人员证书。**

6、商务要求

6.1 实施期限：服务期一年。

6.2 付款方式

预付款支付时间：合同签订后，甲方收到乙方等额的合法发票后 10 个工作日内，预付款支付比例为合同金额的 30%。

每月 30 日前，甲方根据服务单位管理资料、费用支付申请与甲方考核结果（包括服务与培训情况、工资发放、社保缴纳等），甲方收到乙方等额的合法发票

后 10 个工作日内向乙方支付上一个月服务费（付款时，扣回预付款），付款时须按照国家相关规定及甲方的要求提供有效的增值税发票。

注：（1）按以上付款，无任何银行利息，由乙方事先提供税务发票，一律通过银行结转。

（2）合同期内，物业服务费除因政策性因素调整外，其他均不作调整。【如甲方有增加人员或病区（超出合同服务范围的），结算时可以按相同的报价结算，但增加金额不超过原合同金额的 10%。】。

6.3 验收标准与要求

6.3.1 采购人将根据招标文件约定的相关《考核标准》依法组织履约验收工作。

6.3.2 采购人在组织履约验收前，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。

6.3.3 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。

6.3.4 如有必要，采购人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。

6.3.5 采购人成立验收小组，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。验收结果与采购合同约定的资金支付及履约保证金返还条件挂钩。履约验收的各项资料存档备查。

6.3.6 验收合格的项目，采购人根据采购合同的约定及时向乙方支付合同款项、退还履约保证金。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《中华人民共和国民法典》。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。

6.3.7 考核标准：

（1）日常考核：物管办每月至少两次派出专人对工作内容的完成情况进行督促检查，其余时间不定期抽查，检查人填写工作检查记录由物业公司被检查人签字认可并整理保存。根据平时检查结果，作为考核内容存档。物管办有权针对出现的问题对物业公司实施处罚，并下达书面整改通知，责成物管公司限期整改。

（2）季度、年度考核

季度与年度考核重复时只做年度考核。考核由物管办牵头组织实施，相关部门参加考核评定，考核结果报分管领导批准后，由物管办负责对物业管理单位实施奖惩兑现。兑现可在支付物业服务费时进行清算。综合考核评定结果分优、良、不合

格三等。

(3) 物业管理工作考核大纲

物业管理工作考核制度总分 100 分，分为科室考核和院内测评，科室考核占 60 分，院内测评占 40 分。

大纲如下：

注：科室考核标准详见本招标文件第三章合同文本附件。

考核等级分为优、良、差三等，每季度考核一次。

考核等级	优	良	差
分数范围	90~100 分	60~90 分	60 分以下

考核结果与主管绩效挂钩，物业公司主管人员每月收入的 20%由院方根据考核结果发放。考核为优，全额发放；考核为良，发放 60%；考核不合格，全额扣除。

7、需要说明的其他事项

(1) 投标人必须是有能力按照招标文件规定的要求独立完成物业服务工作的投标人，中标后不允许分包、转包，中标项目负责人在合同期内未经业主许可不得更换。

(2) 本项目严禁以“挂靠”等形式投标、中标，一经发现取消投标、中标资格，并按相关规定进行处罚。

(3) 物业服务合同签订合同后，业主提供物业管理办公用房，办公设施用品由物业管理企业自行提供。

(4) 物业服务合同终止时，物业管理企业应当将物业管理用房和所有物管资料、档案完整地移交给业主。

(5) 物业服务合同终止时，新中标的物业管理企业与原物业管理企业之间应当做好交接工作。

(6) 中标人须制订、抗台、安全等紧急预案，并切实地培训到每个岗位人员，并记录归档。

(7) 服务人员工作期间必须遵守医院的工作时间，不能影响医院正常办公秩序。在重大活动和突击性工作中，投标人须配合医院要求对服务人员统一指挥和调度。

(8) 投标人不得在管理区域内从事与管理、服务工作无关的其他活动。

(9) 投标人和个人不得利用管理区域内业主的房产、物业、水电等资源从事经营活动。

(10) 保洁、秩序维护、维修人员因工作失误造成医院损失，投标人必须负全部责任并承担相应经济赔偿或调整人员，造成严重社会影响的事件，医院有权及时

终止合同。

（11）因物业管理服务不到位（包括卫生保洁不到位以及控烟工作（公共场所）等），采购人将依照工作制度扣减物业管理费用。

（12）投标人必须提供规范而完善的物业管理组织实施方案，物业管理服务标准及工作制度等。

（13）本招标文件中未尽事宜，按国家和地方最新《中华人民共和国物业管理条例》执行。

8、采购项目需落实的政府采购政策

采购人应当落实政府采购政策，包括但不限于促进中小企业发展、促进残疾人就业、政府绿色采购政策等。

9、供应商综合实力要求

（1）业绩

投标人需具备丰富的物业服务经验，承担过相关物业服务业绩，确保本项目的顺利实施，投标人自 2022 年 1 月 1 日以来承担过与本项目服务内容相匹配的业绩，业绩服务范围包括保洁服务、陪检配送、医技工勤（导医等）、后勤技术工种（水电维修等）的优先。

（2）资质信誉

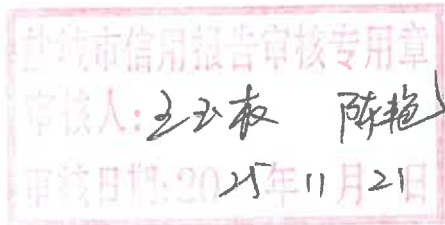
投标人需具备良好的质量管理体系规范日常管理与服务，积极保障员工健康和安全，以保障本项目的顺利实施，具有国家认监委认可的机构颁发的有效期内的质量管理体系认证证书、环境管理体系认证证书、职业安全健康管理体系认证证书、公共环境灭菌消毒作业服务专业相关资质或认证证书的优先。

（3）人员配备

为体现投标人的服务质量、物业管理等综合实力水平，投标人拟派项目经理中专及以上学历以及投标人为其缴纳的 2025 年 7 月至 2025 年 10 月中任意一个月的社保证明的优先。

10、采购标的对应的中小企业划分标准所属行业一览表

采购标的	对应中小企业划分标准所属行业
盐城市第一人民医院五官科医院 物业服务项目	物业管理



江苏瑞宇企业管理有限公司

信用报告概述

信用等级及释义：

等级	AAA
释义	信用程度优良，对履行相关经济和社会责任能够提供极强的保障，环境因素变化对其稳定发展影响极小，违约风险极低。
适用类别	服务类

基本信息：

单位名称	江苏瑞宇企业管理有限公司
单位住所	盐城市市区大庆东路8号1幢办公楼东边副楼第五层
法定代表人	程启香
注册资本	1000.00万元
经济类型	有限责任公司
成立日期	2005年01月21日
统一社会信用代码	913209007715210584

主要财务数据与指标：

项目 \ 年份	2022 年	2023 年	2024 年
资产负债率 (%)	89.63	66.68	54.29
利息保障倍数 (倍)	11.19	8.68	9.85
速动比率 (倍)	0.79	0.95	1.45
总资产周转率 (次)	1.74	1.38	1.92
应收账款周转率 (次)	13.84	6.66	6.71
流动资产周转率 (次)	3.11	2.19	2.82
净资产收益率 (%)	17.14	9.45	7.48
销售利润率 (%)	0.54	1.48	1.59
总资产报酬率 (%)	0.94	2.31	3.09
销售增长率 (%)	268.05	21.69	21.57
销售利润增长率 (%)	-114.71	231.64	31.20
总资产增长率 (%)	248.72	-3.55	-21.43

资产和经营情况：

- 企业资产构成合理，资产周转率趋于平稳，主营业务收入基本保持平稳。
- 企业净资产收益合理增长，投入产出水平较好，公司整体营运能力良好。

公共信用监管信息：

- 经查询，该公司在市场、税务、司法、环境、金融、行业主管部门等监管机构无严重失信记录。
- 经中国人民银行征信系统查询，公司无金融机构失信记录。
- 经查询，该公司在信用中国无不良记录。

基本结论及风险提示：

- 企业法人治理结构基本完善，组织结构设置合理，管理制度比较完善。
 - 综合而言，公司整体履约情况好，管理规范，持续运营能力强，信用水平高。
- 风险提示：销售增长率低于行业较差值（-2.70%）水平，需防范营收增长停滞、发展动能不足，市场竞争力下降的风险。

信用评级人员：邱艳 徐涛

制作机构名称：正信信用管理（盐城）有限责任公司

制作日期：2025 年 11 月 21 日

有效期：2025年11月21日至2026年11月20日

注：本信用报告依据《江苏省企业信用评价指引（2023版）》编制，有效期为壹年；每隔陆个月单位须配合报告制作机构进行公共信用监管信息定期核查，有导致信用等级发生变化情况须出具跟踪报告使用；在有效期内单位基本情况发生变更或者有其他相关评级材料补充须提交至报告制作机构出具跟踪报告使用。

