

政府采购合同



项目名称：钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务采购

项目编号：QZZC2024-G3-00002-CGZX

采购人（甲方）：钦州市妇幼保健院

供应商（乙方）：广西花家物业服务有限责任公司



合同签订日期：2024 年 6 月 28 日



目录

物业服务项目采购合同书.....	1
投标函.....	23
项目采购需求.....	26
售后服务承诺书.....	45
中标通知书.....	50



钦州市妇幼保健院

钦州市妇幼保健院

钦州市妇幼保健院

钦州市妇幼保健院

钦州市妇幼保健院

物业服务项目采购合同

项目名称：钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务采购

项目编号：QZZC2024-G3-00002-CGZX

采购人（甲方）：钦州市妇幼保健院

供应商（乙方）：广西花家物业服务有限责任公司

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典合同编》及国家地方有关物业管理法律法规和相关政策，经竞争性磋商方式采购，在平等、自愿、协商一致的基础上，甲乙双方就事项，订立本合同。

第一条 物业基本情况

一、服务范围基本情况：

（一）项目地点：钦州市安州大道1号（安州院区）、钦州市粤桂南路、平山东大街北面综合楼（茶山院区）

（二）服务场所规模：占地面积：安州院区 69364.68 m²、茶山院区 25000 m²

二、项目服务内容：

（一）场所安保服务：钦州市安州大道1号（安州院区）、钦州市粤桂南路、平山东大街北面综合楼（茶山院区）

（二）场所保洁服务：钦州市安州大道1号（安州院区）、钦州市粤桂南路、平山东大街北面综合楼（茶山院区）

第二条 服务标准

(一) 安保服务

1.对在医院范围内发生或者即将发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止，保证医院的员工及财产、患者和家属人身财物的安全。负责安州院区监控室值班（中班、大夜班、周末及国家节假日）。负责处理日常工作：落实消防控制室、监控室的日常工作处理。安州院区组建微型消防站，配备不少于6名专职消防员。茶山院区1名专职消防员，负责院内每日每两小时一次巡查。

2.装备配置：每个执勤岗位配备对讲机一部、伸缩警棍或橡胶棒一根等相关安全防护措施。

3.上岗要求：统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序,防范失火、失盗、破坏等事故发生,对各种突发事件能及时处理、控制局面,为医院提供安全的工作环境。

4.培训要求：每年至少开展12次应急演练。

5.协管人员数量要满足医院协管要求，年龄结构合理，派驻的协管人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。

6.配合医院检查，达到医院标准要求。

7.完成医院临时要求的其他工作，如医院开展大型活动、国家消防安全检查等。

8.按照劳动法规定的要求给每名协管人员购买相关意外伤害保险、社会保险等劳动保障待遇。

(二) 保洁服务

1.保洁服务质量标准及要求

(1) 门诊部（包括急诊室、医技科室）

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日2次（按需）
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次

序号	工作内容	频次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日1次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每日1次
6	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（治疗车、病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次
7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期早上9:30-11:30分卫生间定人专职保洁）
8	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每周1次
9	治疗室的卫生	每日2次
10	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每周1次
11	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月1次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每周1次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
14	室外3米以下玻璃、防滑地垫	每周1次
15	高处3米以下（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月1次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月1次
17	百页帘、纱窗、拆换清洗	半年1次（污染时随时拆洗更换）
18	PVC地板机洗	每周1次
19	虫网、蜘蛛网	随时
20	巡视保洁	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
23	垃圾清运	每日2次
24	窗帘、隔帘清洗	每季1次（污染时随时拆换）
25	科室有特殊要求	随时

(2) 手术室、产房、新生儿科、PICU、ICU

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日2次(按需)
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日1次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日1次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日1次
7	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日1次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
9	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日至少1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
10	消防栓、消防器擦拭、空气消毒机清洗	每周1次
11	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
12	防滑地垫、管彻底清洗、消毒	每周1次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
14	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、电视机等高处设备擦洗	每月1次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁架等）除尘	每月1次
16	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月1次
17	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月1次
18	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时
19	手术室、产房等功能室的卫生	随时
20	术后整理、清洁、消毒	随时
21	虫网、蜘蛛网清理	随时
22	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时

23	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
24	垃圾清运	每日2次
25	窗帘、隔帘清洗	每月1次（污染时随时拆换）
26	科室有特殊要求	随时

(3) 住院部各病区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日2次（按需）
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日1次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒	每日1次（污染时随时清洗）
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦拭	每周1次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日1次
9	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感）
10	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每周1次
11	外部玻璃（3米以下）	每月1次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月1次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
14	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、	每月1次

序号	工作内容	频次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月1次
17	窗帘、隔帘清洗	每季度1次(污染时随时拆换)
18	百页帘、纱窗、排气扇的拆换清洗	每半年1次(污染时随时拆换)
19	PVC地板机洗	每月1次
20	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
21	病房的卫生、床单位终末消毒	随时
22	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒专人负责	随时
23	虫网、蜘蛛网清理	随时
24	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
25	拖把按区域分放(干净、半污染、污染区)	随时
26	垃圾清运	每日2次

(4) 行政办公区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘(无扬尘干扫)	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖(进行地面消毒、清洁)	每日1次
4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
5	卫生间(含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面)、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次(污染时随时)
6	区域内电脑、电话、仪器(含各种医用器材)、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭	每日1次
7	区域内门(玻璃门)、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周1次
8	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱外部清洗	每月1次
9	玻璃	每月1次
10	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次

序号	工作内容	频次
11	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周1次
13	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘	每月1次
14	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月1次
15	百页帘、纱窗的拆换清洗	每半年1次（污染时随时拆换）
16	值班室卫生	每日1次
17	虫网、蜘蛛网清理	随时
18	巡视保洁	随时

(5) 会议室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每周2次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭	
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	
7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭	
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周1次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗	每月1次
10	玻璃	每周1次

11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗	每月 1 次
16	虫网、蜘蛛网清理	随时

(6) 公共区域

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日 2 次（特殊地方每日 3 次）
2	区域内地面、楼道湿拖	每日 2 次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日 2 次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 2 次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒、吹风机	随时（高峰期早上 9:30-11:30 分 卫生间定人专职保洁）
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周 1 次
7	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）、扶梯电梯的清扫	每日 1 次
8	室内外的垃圾桶、清洗、消毒	每周 1 次
9	消防栓、消防器擦拭、清洗	每月 1 次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 1 次
11	玻璃	每周 1 次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周 1 次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 1 次
15	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次

16	防滑地垫的清洗	每月 1 次
17	天台地面清洁	每季度 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理	随 时
19	巡逻保洁	随 时
20	虫网、蜘蛛网清理	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
23	垃圾清运	每日 2 次
24	科室有特殊要求	随时

(7) 医疗废物垃圾

保洁员对各科室的医疗垃圾进行分类收集、按规定填写登记本（数量相符）、垃圾离开科室须有登记并签字交接；专管人员定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。垃圾分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。

第三条 人员岗位配置及工资待遇要求

序号	工种	人数	备注
1	项目管理人员	2	具有大学专科以上学历
2	保洁	84	
3	电梯	1	
4	安保人员	39	至少 6 人具有中级以上消防设施操作员证书
5	供应室消毒保洁员	2	
6	新生儿保温箱消毒员	1	
7	配送	6	
合计		135	

注：(1)供应商拟投入本项目管理人员（项目经理或项目主管）具有大学专科以上学历；

(2) 安保人员至少 6 人具有中级以上消防设施操作员证书；

(3) 各类服务人员具有与采购项目需求相适应的专业技术职称、专业能力，或具有满足本项目需求类似服务经验。

(4) 在满足本项目需求的情况下，供应商可自行增加岗位人员，但该项目总的合同费用不变。

第四条 服务期限

本合同物业管理服务期限为 12 个月，拟定自 2024 年 7 月 1 日起至 2025 年 6 月 30 日止，实际自签订合同之日起算 1 年，以实际签订日期为准。合同期满前 30 日，甲方根据财政资金安排情况及服务考核优良与乙方续签下一年合同，每次续签服务期限为 1 年，续签次数不超过 2 次。若续签，可按本项目成交金额为标准。

一年合同期满但甲方预算缩减或乙方服务不合格，则甲方可以书面通知乙方后，合同到期即终止，不再续签。

合同期内，甲方对乙方总体满意度进行评分，由总务科、院感科、护理部（乙方可安排人员陪同）每月不定期进行考核，考核结果由总务科汇总并向乙方反馈。考核分值 90 分以上（含 90 分）不作处罚，考核分值低于 90 分，按（90-考核分）

×100 元进行处罚。处罚金在当月的物业费中扣除。

第五条 物业管理服务费用

本合同物业管理费总价为人民币肆佰捌拾贰万柒仟陆佰元整（¥4827600.00）。该合同价包含提供服务所需的人工成本，其中【包含本项目采购代理服务费用、工资、加班费、社会保险费、公积金等所有人员支出和管理服务费、税费，保洁工具、耗材（小毛巾、尘推、尘推罩、玻璃套装工具、毛头、刮条、撮斗、铲刀、拖把、扫把、铁钳、安全带、檀香、毛巾、毛刷、百洁布、洗洁精、洁厕剂、肥皂、绿化工具材料等）】，不包含洗衣房洗涤用品的耗材，保洁塑料袋与消毒液，配送及送检员的工具材料、物品运送车等由院方提供。在满足本合同需求的情况下，乙方可增加岗位人员，但甲方支付给乙方的合同费用不变。

合同期内，最低工资标准或社会统筹金如遇国家政策变动时，若乙方当前工资已满足要求，则不予调整；若乙方当前工资不满足要求，则乙方须跟甲方协商，经甲方确认同意后方可给予乙方调整费用。

支付方式。甲方付款时，乙方应提交等额合法税务发票给甲方。

甲方按照约定每月向乙方支付服务费用，每月支付费用为合同总价款的十二分之一，即每月支付人民币肆拾万零贰仟叁佰元整（¥402300.00），一年支付12次。甲方以银行账号转账的方式支付乙方合同款。

乙方保证本合同内账户准确性，如需更改，需及时书面通知甲方。

账户如需变更的，变更通知不适用本合同的通知条款，需甲方人员明确签收并向乙方书面确认并经乙方书面签收后，才视为甲方收到更改通知。甲方向以上账户或乙方要求更改的账户汇款，银行显示汇款成功的视为甲方已经向乙方支付完毕货款。

第六条 双方权利义务

甲方权利义务

- （一）代表和维护产权人、使用人的合法权益；
- （二）审定乙方拟定的物业管理制度，并为乙方开展管理服务提供协助；
- （三）检查监督乙方管理工作的实施及制度的执行情况，如发现服务不符合标准之处，应责令乙方服务人员随时进行整改。若多次不整改或整改不符合要求，可以书面通知乙方调整更换服务人员，通知整改两次以上，情况未解决，乙方怠

于整改的，甲方可单方提出终止合同；

（四）审定乙方提出的物业管理服务工作计划、年度管理计划，对不合理的工作计划甲方有权提出调整意见；

（五）协助乙方做好物业区域内的物业管理工作；

（六）按时依合同约定向乙方支付物业管理服务费用；

（七）对于甲方临时工作安排，如属于合同约定服务范围内，乙方应积极予以配合。

乙方权利义务

（一）根据甲方的授权和有关法律、法规及本合同的约定，在本物业区域内实施物业管理，组织实施经甲方审定通过后的物业管理活动和制度；

（二）对物业使用人违反物业管理制度的行为，有权根据情节轻重，采取劝阻、制止、提请甲方处理等措施；

（三）向物业使用人告知物业的使用有关规定，并有权要求甲方及物业使用人配合乙方的管理服务行为；

（四）未经甲方书面同意，乙方不得将本物业的管理责任转让给第三方，不允许乙方分包或转包甲方委托的管理事宜；

（五）对所聘用人员严格审核，保证聘用人员无违法犯罪记录并进行严格体检，有上岗资格证；

（六）保证各类管理人员按岗位统一着装，佩带工作牌号，言行规范，文明礼貌，有良好的仪容仪表，公众形象；

（七）建立资料的收集、分类整理、归档管理制度。在日常管理中要建立交接班、项目故障与维修、保养等登记制度；

（八）应负责除属于专业公司承包维修和养护范围之外的设施、设备的日常运行、维护和保养工作。乙方要按照甲方与专业公司签订的质保协议和设施设备的各项要求，制定日常使用运行和维修保养制度，配备熟练、专职、有上岗证及资格证的专业工程技术人员，负责日常运行、维护、管理，定人、定时开、关设备，及时发现设备使用过程中的隐患并通知和监督专业公司进行维修、保养工作；

（九）乙方的员工在工作期间发生的安全事故责任由乙方承担；

（十）乙方应采取合理的节能化措施，降低大楼能耗；

（十一）对本物业的公用设施不得擅自占用和改变使用功能，如需要在本物业

内改、扩建或完善配套项目，须与甲方协商，经甲方同意后报有关部门批准方可实施；

（十二）乙方须做好保洁工作，因保洁问题科室被扣奖金或因保洁人员拖地地板湿滑等原因引起医护人员、患者、陪护人员等摔跤造成的损失，由乙方承担。

（十三）乙方管理车辆的保安人员必须勤巡逻，指挥车辆停放入车位，禁止外单位大小机动车辆、电动车等乱停乱放，保持院内通道畅通。

（十四）乙方所有工作人员在工作期间要礼貌待人，不得与医院患者发生纠纷，因乙方服务被投诉并造成恶劣影响的，乙方要负全部责任。

（十五）保洁服务要满足甲方院感要求，如因乙方劳务人员操作不当导致院感指标不达标被相关部门责罚的，乙方要承担赔偿责任。

（十六）乙方要在甲方两个院区分别投入至少一台扫地机器人+一台驾驶式全自动洗机，定期对甲方公共区域的地板进行保养（一年至少一次）。

第七条 奖惩办法

根据合同约定，因乙方不定期考核不达标、严重违约、受到有效投诉多、达不到所承诺的管理目标或重大管理失误，操作失当，造成甲方损失，甲方有权解除物业管理合同，并由乙方赔偿甲方的损失，甲方保留追究损失的权利，乙方由此造成的损失由乙方自行承担。若乙方严重违约、或受到有效投诉超过3宗、或因重大管理失误造成甲方损失超过人民币壹万元（¥10,000.00）的，甲方有权解除合同，并要求乙方承担违约责任及赔偿经济损失。合同终止或解除时，乙方应积极配合甲方做好交接工作。

第八条 其他约定

（一）乙方只负责物业管理区域范围设施的日常巡查及维护，如发生维修费用，由甲方另行支付。

（二）乙方应严格执行国家、自治区、钦州市有关物业管理法律法规和物业管理服务合同，对上述物业实施科学、专业化统一管理。

（三）乙方在服务费中自行考虑日常服务所需的一切物品。

（四）乙方根据有关法律、法规政策和本合同的规定，制订该物业的各项管理办法、规章制度、实施细则，自主开展各项管理活动。

（五）乙方遵照国家、地方物业管理服务收费规定，按物业管理服务项目、服

务内容、服务深度，测算物业管理服务收费标准，并提供测算依据，严格按合同规定的收费标准收取，不得擅自加价，不得只收费不服务或多收费少服务。

(六) 乙方接受物业管理主管部门及有关政府部门的监督、指导。

(七) 乙方对公用设施不得擅自占用和改变使用功能。

(八) 乙方建立相关物业管理档案并负责及时记载有关变更情况。

(九) 有重要活动时，乙方在合同约定服务范围内派员义务支持，不计费用。

(十) 物业用办公设备乙方自行负责。

(十一) 因乙方人员造成第三方生命健康财产损失，由乙方全额赔付。

(十二) 乙方在签约前，可自行前往踏勘现场，有关费用自理，踏勘期间发生的意外自负。

(十三) 由于本协议标的为购买物业服务性质，甲方与乙方派驻人员不形成劳动关系，因此，乙方派驻人员选派安排、工作时间、人员管理等由乙方自主安排；

(十四) 协议期间乙方人员发生疾病、受伤（含工作时段内受伤或其他时段受伤）、交通事故和其他意外，由乙方负责，与甲方无关；

(十五) 协议期间乙方人员工资、福利费、社会保险、意外保险费、服装费、税金等费用由乙方负责；

(十六) 协议期内，若甲方的客观条件发生变化如机构改革撤并、变更办公地点等不再需要乙方提供物业服务需解除本协议的，本协议自动终止，双方互不追究责任，甲方按照乙方实际提供物业服务的月数按实结算物业服务费给乙方。

第九条 违约责任

(一) 因甲方违约导致乙方不能提供约定服务的，乙方有权要求甲方在一定期限内解决，逾期未解决且严重违约的，乙方有权提前解除合同。造成乙方经济损失的，甲方应给予乙方经济赔偿。

(二) 乙方未能按合同约定提供服务、或者未能达到服务质量标准的，或者以工资、成本上升等借口不履行本协议的，则视乙方违约，乙方要赔偿甲方所造成的经济损失；甲方有权要求乙方限期整改，乙方逾期未整改、或者存在其他严重违约情形的，甲方有权解除合同，乙方的行为给甲方造成经济损失的，乙方应给予甲方经济赔偿。乙方因此导致合同解除的，需按合同总金额 20%的比例向甲方支付违约金。

(三) 任何一方无正当理由提前解除合同的，应向对方支付一个月的服务费作

为违约金；解除合同造成的经济损失超过违约金的，对超出部分还应给予赔偿。

(四) 为维护公众、物业使用人的切身利益，在不可预见情况下，如发生煤气泄露、漏电、火灾、水淹、水管破裂、救助人命、协助公安机关执行任务等情况时，因乙方采取紧急避险措施而造成甲方财产损失的，乙方应当在事故发生后 3 日内向甲方报告并提供相关证明材料，经甲方核实符合法律规定紧急避险条件的，乙方可不承担赔偿责任。

(五) 按合同约定或双方提前解除合同或合同期满时，乙方应将管理的全部技术资料及档案自合同解除之日起 15 日内移交给甲方，不得拖延。如因乙方责任导致档案资料不能及时顺利移交，每延迟一天，乙方向甲方支付违约金 500 元。

第十条 附则

(一) 双方约定自本合同生效之日起 30 日内，根据甲方委托管理事项，办理接管验收手续。

(二) 本合同包括：

1. 本合同条款；
2. 乙方的《响应文件》及其物业管理质量标准及服务承诺、各项管理制度、节能措施；
3. 采购文件和成交通知书；
4. 物业管理服务质量承诺。

(三) 本合同一式 陆 份，甲方执 肆 份，乙方执 壹 份，代理机构执 壹 份。具有同等法律效力。

(四) 经双方协商同意，可对本合同的条款进行补充，以书面形式签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

(五) 本合同在履行中，如甲乙双方发生争议，应协商解决，协商不成时，通过物业所在地人民法院诉讼解决。

守约方因解决争议付出的一切损失，包括但不限于诉讼费律师费、差旅费、评估费、拍卖或变卖费、过户费、保单费、由违约方承担。

(六) 合同生效：本合同自双方授权代表签字并加盖公章后生效。

(七) 双方共同确认本合同载明的单位地址（或者营业执照上登记的地址）及联系方式真实有效，适用于合同双方往来联系、书面通知文件送达及争议解决时法律文书送达；通知应以书面形式作出，由本合同一方以专人递送、邮递方式发

出。通知以专人递送，于递交时视为送达；以邮递方式发出，于交邮后第2个自然日视为送达。

甲方：钦州市妇幼保健院（章） 2024年6月28日	乙方：广西花家物业服务有限责任公司（章） 2024年6月28日
单位地址：钦州市安州大道1号	单位地址：南宁市青秀区东葛路18-1号嘉和·自由空间A座2505号
法定代表人： 	法定代表人：
或委托代理人：	或委托代理人：
电话：0777-2399083	电话：13978896150
电子邮箱：/	电子邮箱：175061829@qq.com
开户账户：钦州市妇幼保健院	开户账户：广西花家物业服务有限责任公司 钦州第二分公司
开户银行：钦州市区农村信用合作联社沙埠信用社	开户银行：中信银行广西自贸试验区南宁片区五象支行
账号：804212010112890053	账号：8113 0010 1340 0272 582
纳税人识别号：12450700499708138H	纳税人识别号：91450702MADNNUKR79
邮政编码：535000	邮政编码：530000

附件 1

钦州市妇幼保健院物业服务公司总体满意度评分汇总表

项目	考核内容	考核方法	标准 分值	扣分	考核 情况	得分
日常 管理	存在问题 纠错单	接到总务科后勤服务质量监管员交来《存在问题纠错单》后,应及时整改,整改完毕,将出来意见交回总务科。	10	没有将存在问题及时整改,每项扣1分,如造成事故或严重后果,每项扣4分,并追加相关责任。		
	投诉意见 出来表	当接到医院职工和患者的投诉时,应及时礼貌地询问投诉原因,投诉内容,意见,详细登记投诉方的基本信息,联系方式等,如实填写投诉意见处理表。	10	没有在规定的时间内对投诉进行及时处理扣2分,若因消极怠工未做及时处理造成投诉人二次投诉,每次扣4分,并追加相关责任。		
环境 保 洁	住院部/ 门诊保洁 工作质量 考评表	总务科每月收集《保洁工作质量考评表》,并统计分数	50	以实际平均分为标准,按比例扣除相应分数。(如:检查10个科室,总分950分,平均分为95分,即考评分95分,则该项得分为 $50 \times 0.95 = 47.5$)		
满 意 度	科室满意 度问卷调 查表	总务科每月收集《科室满意度问卷调查表》并统计满意度情况。	20	以实际平均分为标准,按比例扣除相应分数。(如:收集10个科室,总分950分,平均分为95分,即考评分95分,则该项得分为 $20 \times 0.95 = 19$)		
	病人满意 度问卷调 查表	总务科每月收集《病人满意度问卷调查表》并统计满意度情况。	10	以实际平均分为标准,按比例扣除相应分数。(如:收集10个科室,总分950分,平均分为95分,即考评分95分,则该项得分为 $10 \times 0.95 = 9.5$)		

合计得分：

附件 2

保洁工作质量考评表

抽查区域：		考核时间：		年 月	
日					
序号	考核项目	质量标准	分值	扣分标准	扣分
1	仪表仪容	按规定要求着工作装，服装整洁，不得穿拖鞋，工作服需统一回收洗衣房清洗晾干。	5	违反一次扣 1 分	
2	劳动纪律	遵守劳动纪律，不迟到，不早退，不得擅自离岗，严格执行病事假请假制度，当班人员不准聚众聊天等与本职工作无关的事。	5	违反规定一次扣 1 分	
3	内环境保洁	按保洁服务质量标准及要求中频次完成工作并有记录。	5	一处不符合要求扣 1 分	
		医疗区楼内瓷砖地面（含走廊、楼梯）：随时保持清洁，做到：无垃圾、无痰迹、无烟头、无血迹及呕吐物痕迹、无口香糖。	5		
		卫生间（含洗手盆，便器等）：无污垢，无异味，无残留粪溺。	5		
		门诊（病房）大厅及走廊，在约定保洁工作时间内，随时保持洁净，回南天及雨天，要加强干燥、防滑处理，做到地面无积水。	5		
		内墙、柱、门窗、扶手等：手摸 10CM 长度无黑灰尘。瓷砖外墙 2 米高度以下无污迹。	5		

		玻璃, 镜面, 透明净亮, 无手印, 走廊, 室内墙面, 天花板无蜘蛛网。	5		
		各物体(桌椅柜, 电器, 灯具, 画框等)处表手摸无灰尘。	5		
		病人出院后对病床及床头柜进行终末彻底清洁、消毒。	5		
		按消毒标准湿擦病床、床头柜、设备带及呼叫器等病房设施。	5		
		保洁工作须符合感染防控要求。	5		
4	外环境保洁	外环境地面: 无落叶等杂物, 每天上、下午至少全面打扫一次, 白天需随时对水泥地面新产生的垃圾及时扫除。	10	一处不符合要求扣1分	
		绿化带: 草坪内无乱扔的垃圾和漂浮物, 各类检查井盖上无杂物堆积, 保持干净, 草坪内小路保持干净, 无积厚尘、无杂物。			
		垃圾箱: 箱体目视无污渍、无厚尘, 垃圾箱边无杂物、无垃圾堆放(有垃圾在垃圾箱外的要随时放入垃圾箱内), 保持整洁干净。			
		停车场内随时清扫, 保持地面无烟头、果皮、垃圾、以及其他杂物			
5	医疗废物管理	做到日产日清, 一天两次, 按时收运。	10	一处不符合要求扣1分	
		专用袋打包, 分类收集、存放, 做到合理、卫生、四周无散放垃圾。			
		回收、清运严格按照规定做好记录			

		医疗废物密闭收运，不得敞开。			
		医废工作人员严格按照规定穿戴帽子、口罩、手套、水鞋、围裙等防护用具。			
		医废存放场所及收运车辆工作结束后按规定清洗、消毒。			
6	布草洗涤	根据甲方实际工作需要，对病房及各部门的各类布草按照《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求，每日进行收集、洗涤、消毒、运送，满足甲方使用需求。	10	一处不符合要求扣1分	
	根据实际工作需要，对每日布草按规定时间上收下送。				
	每日对库存的和处理的布草进行统计，根据甲方实际工作需要，及时做好补充计划和工作安排，满足甲方使用需求。				
7	职业道德	保洁公司职工必须遵纪守法，遵守职业道德规范，认真履行工作职责，每天按工作质量标准及工作计划实施保洁工作。工作认真负责、热情周到，不得与患者、家属及工作人员发生争执。	10	有违规行为情节扣1—10分	
合计：			100		
注：考核所发现的问题在表格背面进行备注说明。					
考核结果确认	医院考核组人员签字：		XX 公司人员签字：		

附件 3

科室满意度问卷调查表

亲爱的护士长：

现就“xx 公司”在我院提供的后勤服务工作情况进行满意度调查，调查内容如下，请您如实对各项评分并在相应分值栏打“√”。谢谢！

一、您认为保洁员工服务态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

二、您认为保洁员工是否着装整齐，注意个人卫生？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

三、您认为医院外围环境保洁状况是否良好？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

四、您认为病区保洁状况如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

五、您认为保洁员工服务态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

六、您认为运送工作及时性和准确性是否满意？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

七、您认为运送员工工作时着装整齐，精神状态等方面是否满意？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

八、您认为保洁人员对医疗废物的处理是否满意？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

九、您认为保洁人员是否按照消毒标准清理病房？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

十、管理人员是否定期到您科室拜访？对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？

- 1、定期拜访，对提出的问题积极处理；
- 2、没有定期拜访，但对提出的问题积极处理；
- 3、定期拜访，但对提出的问题处理不够及时；
- 4、没有定期拜访，对提出的问题不积极处理。

注：评分标准：选择 1 得 10 分，选择 2 得 8 分，选择 3 得 6 分，选择 4 得 4 分。
满分 100 分。

附件 4

患者满意度问卷调查表

亲爱的同志：

为帮助医院改进后勤工作，在您生病治疗期间为您提供更优质的服务，现对“xx 公司”后勤部分工作进行满意度调查，调查内容如下，请您对各项评分并在相应栏打“√”。

谢谢并祝您早日康复！

一、您认为保洁员工工作时服务态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

二、您认为病区卫生状况是否良好？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

三、您认为医院外围环境卫生情况是否良好？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

四、您认为保洁为您服务时态度如何？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

五、就以上服务管理人员对您提出的问题是否积极采取措施予以处理？

1、满意 2、较满意 3、基本满意 4、不满意

注：评分标准：选择 1 得 20 分，选择 2 得 16 分，选择 3 得 12 分，选择 4 得 8 分。满分 100 分。

投标函



全心全意为您服务

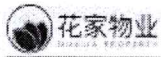
第二章 投标函

致：钦州市政府采购中心：

根据贵方为钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务招标文件 QZZC2024-G3-00002-CGZX，我方广西花家物业服务有限责任公司经正式授权代表彭冬招提交投标文件：

据此函，投标人承诺：

1. 我方已详细审阅招标文件（包括澄清或者修改文件），已经了解我方对于招标文件、采购过程、采购结果有依法进行询问、质疑、投诉的权利及相关渠道和要求。
 2. 我方不是采购人的附属机构；在获知本项目采购信息后，与采购人聘请的为此项目提供咨询服务的公司及其附属机构没有任何联系。
 3. 我方在投标之前已经与贵方进行了充分的沟通，完全理解并接受招标文件的各项规定和要求，对招标文件的合理性、合法性不再有异议。
 4. 我方同意在开标日期起遵循本投标文件，并在投标有效期 90 天内均具有约束力。
 5. 我方承诺具备《中华人民共和国政府采购法》中规定的参加政府采购活动供应商应当具备的条件。
 6. 我方根据招标文件的规定，承担完成合同的责任和义务。
 7. 如果在投标截止时间后的投标有效期内撤回投标或者有其他违约行为，我方的投标保证金可被贵方全部没收。
 8. 同意向贵方提供贵方可能要求的与本投标有关的人员、数据和资料。
 9. 我方完全理解贵方不一定要接受最低报价的投标人为中标人。
 10. 我方向贵方提交的所有投标文件、资料都是准确的和真实的。
- 与我公司有关的正式通讯方式：



全心全意为您服务
HUAJIA PROPERTY SERVICE

地址：南宁市青秀区东葛路18-1号嘉和·自由空间A座2505

号

邮政编码：530000

电话、电报、传真或电传：13217818848

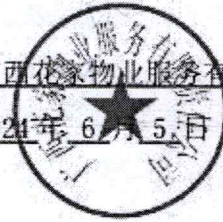
开户名称：广西花家物业服务有限责任公司

开户银行：中国银行广西分行

账 号：615857484877

投标人（盖章）：广西花家物业服务有限责任公司

日期：2021年6月5日



二、报价明细表

项目名称：钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务

项目编号：QZZC2024-G3-00002-CGZX

序号	服务内容	报价	备注
1	钦州市妇幼保健院及茶山院 区分院保洁、安保服务	大写： <u>肆佰捌拾贰万柒仟 陆佰元整</u> 小写： <u>¥4827600.00</u>	我公司为 中型企业

注：1. 所有价格均用人民币表示，单位为元，精确到个位数。

2. 供应商应根据本采购文件指定格式正确填写报价，采取以总价包干方式承包以上所述服务内容，并给出项目总价。

3. 在符合总体要求的前提下，供应商可对采购文件中没有提及的内容按自己的理解适当增加，但有关价格及费用必须在响应文件中单独列出，并说明理由。

4. 报价为全包价，以人民币为结算单位。在合同实施时，采购人将不予支付成交供应商没有列入的项目费用，并认为此项目的费用已包括在总报价中。采购人不再支付合同以外的其他费用。

供应商（盖章）：广西花家物业服务有限责任公司

日期：2024年6月5日

项目采购需求

一、医院基本情况

- 1.地址：钦州市安州大道1号（安州院区）、钦州市粤桂南路、平山东大街北面综合楼（茶山院区）
- 2.占地面积：安州院区 69364.68 m²、茶山院区 25000 m²。
- 3.院内工作区的日常保洁、环境消毒、垃圾处理。
- 4.布草洗涤、缝补、折叠、收送服务。
- 3.安全防范、公共秩序管理、消防监控管理。
- 5.电梯服务
- 6.院内药品配送服务
- 7.院内标本配送服务

二、服务标准及要求

（一）保洁服务

1.保洁服务质量标准及要求

（1）门诊部（包括急诊室、医技科室）

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日2次（按需）
2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日1次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒的清洗和擦拭、消毒	每日1次
6	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（治疗车、病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日1次

序号	工作内容	频次
7	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期早上 9:30-11:30 分卫生间定人专职保洁）
8	区域内门（玻璃门）、门框、低处窗框、窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	每周 1 次
9	治疗室的卫生	每日 2 次
10	消防栓、消防器擦拭、消防门、开水机外部清洁	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月 1 次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、低处管道擦拭	每周 1 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 1 次
14	室外 3 米以下玻璃、防滑地垫	每周 1 次
15	高处 3 米以下（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月 1 次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、管道、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月 1 次
17	百页帘、纱窗、拆换清洗	半年 1 次（污染时随时拆洗再换）
18	PVC 地板机洗	每周 1 次
19	虫网、蜘蛛网	随时
20	巡视保洁	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
23	垃圾清运	每日 2 次
24	窗帘、隔帘清洗	每季 1 次（污染时随时拆换）

(2) 手术室和产房

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日 2 次（按需）
2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日 2 次
3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日 1 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日 1 次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日 1 次
6	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	每日 1 次
7	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日 1 次
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、扶手、栏杆、开关	每日 1 次

	盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	
9	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日至少1次（一床一中，抹布分类分区使用不能交叉感染）
10	消防栓、消防器擦拭、空气消毒机清洗	每周1次
11	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
12	防滑地垫、管彻底清洗、消毒	每周1次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
14	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、电视机等高处设备擦洗	每月1次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁架等）除尘	每月1次
16	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月1次
17	非医疗不锈钢物体表面上油保养	每月1次
18	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时
19	手术室、产房等功能室的卫生	随时
20	术后整理、清洁、消毒	随时
21	虫网、蜘蛛网清理	随时
22	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
23	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
24	垃圾清运	每日2次
25	窗帘、隔帘清洗	每月1次（污染时随时拆换）
26	科室有特殊要求	随时

(3) 住院部各病区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不得超过容器四分之三）	≥每日2次（按需）
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内各式家具（办公桌椅、橱柜等）、办公用品（含病历牌）、台面擦拭	每日1次

序号	工作内容	频次
5	区域内婴儿水浴间（含浴池、浴盆等）洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日1次
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、蹲厕、沐浴器、洗手池、地面、墙面）内外的擦拭、消毒	每日1次（污染时随时清洗）
7	区域内窗台、窗框、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶玻璃门、门框的清洁擦拭	每周1次
8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日1次
9	区域内电脑、电话、仪器（医用器材清洁需经医务人员允许）、器械（病历架）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、低处电器表面的清洗或擦拭	每日至少1次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
10	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每周1次
11	外部玻璃（3米以下）	每月1次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月1次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月1次
14	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、	每月1次
16	灯具、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦洗	每月1次
17	窗帘、隔帘清洗	每季度1次（污染时随时拆换）
18	百页帘、纱窗、排气扇的拆换清洗	每半年1次（污染时随时拆换）
19	PVC地板机洗	每月1次
20	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
21	病房的卫生、床单位终末消毒	随时
22	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒专人负责	随时
23	虫网、蜘蛛网清理	随时
24	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
25	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
26	垃圾清运	每日2次

(4) 行政办公区

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	每日2次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日1次
4	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
5	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	每日2次（污染时随时）
6	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、微波炉、低处电器表面清洗或擦拭	每日1次
7	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、窗台、阳台、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周1次
8	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱外部清洗	每月1次
9	玻璃	每月1次
10	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
11	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
12	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周1次
13	高处（含天花板、高处墙面、梁及架等）除尘	每月1次
14	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风扇、空调等高处设备表面擦洗	每月1次
15	百页帘、纱窗的拆换清洗	每半年1次（污染时随时拆换）
16	值班室卫生	每日1次
17	虫网、蜘蛛网清理	随时
18	巡视保洁	随时

(5) 会议室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每周2次（如有会议随时）
2	区域内地面扫尘（无扬尘干扫）	

3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	
5	区域内洗手池、水池、水龙头、地面、皂盒清洗、擦拭	
6	卫生间（含镜子、水龙头、脸盆、台面、毛巾架、马桶、沐浴器、地面）、开水间冲洗、擦拭、消毒	
7	区域内电脑、电话、仪器、开水机、冰箱、空调、低处电器表面清洗或擦拭	
8	区域内门（玻璃门）、门框、窗框、门牌、窗台、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周1次
9	消防栓、消防器的擦拭、清洗	每月1次
10	玻璃	每周1次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
13	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、地脚线、地角、低处管道擦拭	每周1次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁）除尘	每月1次
15	灯具、音响、烟感、通风口、排气扇、风扇等高处设备擦洗	每月1次
16	虫网、蜘蛛网清理	随时

（6）公共区域

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次（特殊地方每日3次）
2	区域内地面、楼道湿拖	每日2次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日2次
4	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2次
5	卫生间（含水龙头、洗手池、台面、马桶、蹲厕、厕所门板、地面、墙面、窗框）冲洗、擦拭、消毒	随时（高峰期早上9:30-11:30分卫生间定人专职保洁）
6	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、花盆、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每周1次
7	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）、扶手电梯的清扫	每日1次

8	室内外的垃圾桶、清洗、消毒	每周1次
9	消防栓、消防器擦拭、清洗	每月1次
10	低处墙面静电除尘、落地瓷砖、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周1次
11	玻璃	每周1次
12	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周1次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月1次
15	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦拭	每月1次
16	防滑地垫的清洗	每月1次
17	天台地面清洁	每季度1次
18	虫网、蜘蛛网清理	随时
19	巡逻保洁	随时
20	虫网、蜘蛛网清理	随时
21	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
22	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
23	垃圾清运	每日2次
24	科室有特殊要求	随时

（7）生活及医疗废物垃圾

保洁员对各科室的医疗垃圾进行分类收集、按规定填写登记本（数量相符）、垃圾离开科室须有登记并签字交接；；专管人员定期检查医疗废物登记、统计有无错误、遗漏或数据流失。垃圾分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。

（二）服务质量要求

1.公共区域

（1）地面：表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹、水迹及垃圾、间（边）隙角落无明显垃圾。

（2）墙面：无手印，无污渍，无乱画，天花板无蜘蛛网。

（3）电梯（污物梯、扶手电梯）：无张贴，无乱画，光亮无手印；电梯内部沟槽无杂物，电梯壁内无张贴，无乱画，地面无纸屑，烟头，天花板光亮，内部灯亮，滑道通畅。电梯轨道无污渍、积尘、油渍。

（4）按键面板、开关面板：无尘土、无印迹。

- (5) 照明灯具：无厚积尘土。
- (6) 各房间门、通道门：无尘土、污迹。
- (7) 不锈钢面：无明显脏、污点。
- (8) 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物(如塑料花卉、油画)等表面无尘
- (9) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。
- (10) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无厚灰。
- (11) 玻璃（玻璃门）：清洁明亮，无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍，无记号笔印记。
- (12) 垃圾桶：物表干净无污迹、灰尘、桶内无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水。
- (13) 摆放物品、展示柜、架（物）、花盆、装饰品：表面无灰尘，无污迹、物品完好。
- (14) 消防箱：干净无积尘，无张贴，无乱画现象。
- (15) 地脚线：干净无污渍，无积尘。
- (16) 开关类：干净无积灰，无污渍，禁止使用湿布擦拭。
- (17) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，柜边角落无垃圾积尘、无张贴，无乱画现象。
- (18) 监控探头：探头镜头无积灰。
- (19) 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损。
- (20) 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无锈迹。
- (21) 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- (22) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积尘，无张贴，无蜘蛛网。
- (23) 窗户（纱窗、百叶窗）：窗台无积尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内干净，无积尘、虫网。
- (24) 窗帘（隔帘）：无积尘。

2.公共区域的卫生间保洁

- (1) 卫生间：无异味。
- (2) 地面：无尘土、碎纸、头发、垃圾、烟头、无积水，无尿迹、污迹、脚印。
- (3) 洗手池：池壁无污垢，无痰迹及头发等不洁物。
- (4) 水龙头：无污垢，洁净。
- (5) 洗手池台面：无尘土、无污物、洗手液器具无灰尘、无污垢。

(6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢。

(7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹（黄渍）、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、无锈迹，水箱无尘、无污迹。

(8) 手纸架：无污迹、光亮、洁净。

(9) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺漏、内外表干净。

(10) 墙面：无积尘、无污迹。

(11) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污渍。

(12) 隔板（门板）：无霉点、污迹、无手印。

3.楼梯保洁

(1) 地面：无积尘、无痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

(2) 墙面：无积尘、无污迹。

(3) 消防设备：无积尘、无污迹。

(4) 楼梯：扶手无灰，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，无泥土，通道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。

(5) 楼层内管道门：干净无积尘，无污渍，无张贴，无乱画。

4.办公室保洁

(1) 桌面：干净无尘土。

(2) 电脑、打印机等办公用品表面：无积灰、霉点。

(3) 地面、墙角边沿：无污渍、纸屑、水迹、尘土、垃圾。

(4) 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰。

(5) 各家具、椅子、电器：干净无污迹、灰尘。

(6) 沙发：直视沙发表面无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发交接处内部无灰尘、无异物。

(7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

5.外围环境保洁

(1) 路面：目视干净，无痰迹，无积水，无口香糖胶渍，无堆积杂物，无大块石头等杂物。

(2) 果皮箱、垃圾桶：无异味，无蚊蝇乱飞，周边无污水，无污渍、无散落垃圾。

(3) 绿化地：花丛内无瓜果皮壳、枯叶、饮料盒、纸屑、碎石，动物粪便等杂物。

(4) 灯杆：无张贴，无灰尘，无蜘蛛网，无锈迹。

- (5) 天台（花园）：无堆积杂物，无石块，无落叶，无纸屑，无烟头，等杂物。
- (6) 地下停车场管道、设施：表面干净，无蜘蛛网，烟感器，出风口无积灰，无污迹。
- (7) 3 米以下外墙玻璃：干净明亮，无污渍，无胶点，无漆点，无手印，水渍。
- (8) 休闲椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- (9) 排水沟：无杂物，无杂草，无纸屑烟头，排水畅通无堵塞、积水、异味。
- (10) 公共走廊：无杂物，无烟头，无纸屑，泥土，无胶渍。无手印，无张贴，无乱画现象，无污渍，胶渍，水渍。
- (11) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无积灰，无张贴，无蜘蛛网。

6.保洁人员需统一着装，工作服要求夏天至少每天更换一次，冬天至少每两天更换一次，随脏随换；工作服需统一回收清洗，不得由保洁员在各科室独自清洗、晾晒。

7.消毒标准及要求：按医院感染管理科要求，达到感染控制质量标准要求，诊疗区域的清洁及消毒频次按收治疾病的情况按医院感染管理科的要求可进行调整。医院感染管理科督查结果同时纳入到每月对中标人公司的质量考核中。

8.其他：完成医院或科室临时交与的其他任务，并要求配合医院的检查，质量达到医院要求标准。

9.综合性保洁服务：帮助医院和各科室处理特殊、紧急及值班医护人员委派的应急事务。

（三）协管服务质量及要求

1.对在医院范围内发生的违法、违规的行为人要立即给予劝阻和制止，保证医院的员工及财产、患者和家属人身财物的安全。

2.装备配置：每个执勤岗位配备对讲机一部、伸缩警棍或橡胶棒一根等相关安全保卫措施。

3.上岗要求：统一着装、佩戴统一标志。能熟练使用各类消防、物防、技防器械和设备，熟知治安管理有关法律法规。熟悉各类治安案件和各类灾害事故的应急预案。保证所管区域的正常工作秩序,防范失火、失盗、破坏等事故发生,对各种突发事件能及时处理、控制局面,为医院提供安全的工作环境。

4.培训要求：每年至少开展 12 次应急演练。

5.协管人员数量要满足医院协管要求，年龄结构合理，派驻的协管人员必须经过公司岗前培训方能上岗服务。

6.配合医院检查，达到医院标准要求。

7.完成医院临时要求的其他工作。

8.按照劳动法规定的要求给每名协管人员购买相关意外伤害保险。

（四）洗涤服务质量及要求

1.负责布草的收集，分车收送、交接登记。

2.严格执行防止交叉感染制度，干净被服和脏被服分车收送，被污染的被服先消毒后再进洗衣机清洗。

3.所有布草分机分类清洗消毒，工作人员的服装和值班被服用专用机清洗。

4.分类折叠，分车运送，将干净被服送回科室。

5.特殊科室布草打包。

6.负责洗衣房场地、物具清洁、消毒。

7.节约用水用电，用汽和洗涤材料，做好纱布，废旧被服的缝补工作，杜绝浪费。

8.医院提供新布料按特殊科室（手术室、产房、生殖中心、新生儿科）要求缝制包布、孔巾等。

9.严格按照洗衣机、脱水机等机器操作规程开机，人人爱护机器设备。下班时关好机器、电闸，注意防火防盗。

10.负责汇总每月收送量、报废量汇总，制单送甲方主管部门。

（五）电梯服务质量及要求

1.电梯司乘服务质量标准

（1）及时接送手术用梯。

（2）梯外服务时引导分流乘梯人员。

（3）电梯定时消毒并登记。

（4）填写电梯运行记录，有故障异响及时报修。

（5）上班时间负责区域内的卫生工作，确保工作区域内无杂物、垃圾、污渍。

（6）熟悉电梯突发事件应急预案，懂得安抚乘客，确保梯内人员情绪稳定。

（7）配合医院检查工作，达到医院服务标准要求。

（8）完成医院临时要求的其他工作。

(六) 配送及送检服务质量要求

1. 总体服务要求

按甲方各科室上交的配送计划进行配送：药品、办公物资和医疗耗材、大液体领取等；按时收送各科室标本，及时送检并做好登记。

2. 培训要求

中标人每季度组织员工进行标本送检、安全防护、转运要求、突发事件处理、安全生产及消防知识等相关培训；同时也要参加院方组织的护理、院感知识培训（包括 CPR、手卫生知识）。

3. 病区外勤服务要求

(1) 收、送标本

- ①负责各科室所有标本的收集、送检。
- ②负责门诊部所有标本的送检。
- ③准确无误地将标本送到相应检验科化验。

(2) 药品、办公物品、医疗耗材配送，科室申请通过后送达科室。

(3) 服从医院应急、突发事件工作任务调配。

(4) 夜班送检员工作要求

- ①负责夜间急诊标本的送检（含血、大小便、分泌物等）。
- ②负责夜间的急诊标本。
- ③准确无误地将标本送到相应检验科化验。

三、服务质量检查标准

(一) 保洁

区域	保洁内容	保洁次数	清洁后标准及效果	技术、规范、要求	检查结果及要求建议	
大厅	日常保洁	地面(牵尘)	每天 1-2 次, 随时保洁	地面光亮\无积尘	使用尘推清洁。	
		地面(擦拭)	1-2 次/日	清洁无污垢	拖把配清洁剂擦拭(湿、干)	
		各种柱体(擦拭)	1 次/周	无污垢、清洁无积尘	毛巾擦拭(半干)	
		门(擦拭)				
	候诊椅(擦拭)					
	定期保洁、保养	地面清洁(机刷)	1 次/周	清洁无污垢	洗地机配全能清洁剂清洁, 如需打蜡、晶面保养另行收费	
		指示牌、金属牌、(擦拭)	1 次/周		毛巾擦拭(半干)	
		瓷砖内墙	1 次/月		百洁布擦拭并配用清洁剂	
		金属件清洁	1 次/月	光亮积尘	日常: 百洁布配用全能清洁剂擦拭	
	公共区域	日常保洁及电梯定期保养	过道、步行梯、电梯厅地面每日清扫、擦洗 1-2 次	(有垃圾或临时卫生随时随地处理)	无蜘蛛网、无垃圾、无浮尘、无烟蒂、无水迹、光亮	日常: 每周用消佳净消毒 2 次
步行梯、扶手、不锈钢垃圾桶(擦拭)			1 次/周; 每月上光亮油一次	日常: 百洁布配用全能清洁剂擦拭; 定期: 并上不锈钢油		
绿色植物(擦拭)		1 次/周	无浮尘	用小毛巾擦拭		
玻璃门(擦拭)		1 次/周	无污垢、无水迹、无浮尘无蜘蛛网、不锈钢门框光亮	定期: 双面玻璃刮配用玻璃清洁剂擦拭		

诊室 输液室	日常 保洁 及定期 保养	地面（擦拭、消毒）	1次/日	无杂物、无污水渍、无污垢	日常：每天清洁拖地板； 定期：每周用消佳净稀释消毒2次（周二、五）。	
		办公桌、椅子、门把手、1.5米窗台（擦拭、消毒）	1次/日	清洁无污渍、无杂物、无浮尘	小方巾擦拭（消佳净稀释浸泡）	
		玻璃门（擦拭）	1次/周	无污垢、无水迹、无浮尘无蜘蛛网、不锈钢门框光亮	双面玻璃刮配用玻璃清洁剂擦拭、门框上不锈钢油	
		灯具、玻璃、排风扇、风扇、空调、吹风机物表	1次/月	无浮尘、无水迹、光亮	1、双面玻璃刮配用玻璃清洁剂擦拭 2、灯具用小毛巾擦拭	
		指示牌、金属牌、宣传栏（擦拭）	1次/月	无浮尘、无水迹、光亮	百洁布（小毛巾）配用全能清洁剂擦拭、并上不锈钢油	
卫生间	日常 保洁	地面、小便池、蹲坑、马桶、洗手池（擦洗、消毒）	1次/日（脏随清洁）	无水迹、无异味、无污垢	用软毛刷配香味洁厕剂擦洗消毒并喷上空气清新剂（点檀香）	
		墙面（擦拭）	1次/周	无手印、无污垢、小广告	百洁布擦拭并配用洁厕剂	
		纸篓	2次/天（脏随清洁）	不超过2/3	日常：倾倒后更换垃圾袋； 定期：每周定期清洁消毒1次	
		天花板（扫蜘蛛网、除尘）	1次/周	无积尘、无蜘蛛网	扫帚扫（湿）	
		照明灯、玻璃（2.5米以下进行擦拭）	1次/月	无水渍、明亮光洁、无蜘蛛网、不锈钢门框光亮	定期：双面玻璃刮配用玻璃清洁剂擦拭	
办公	日常 保洁	办公桌、椅、电话等内设	1次/日	无积灰、无污渍	用消佳净擦拭；烟灰缸倾倒清洗；门框清洁。	

室		施				
推车	保洁、保养	平车、开水车 (保洁)	1次/周	无杂物、无灰尘	日常：用全能清洁剂稀释擦拭；	
外围及外环境	日常保洁	地面巡回保洁；每日全面清扫一次	正门天井每年冲洗2次	5米之内无3颗垃圾，无卫生死角	干净、无明显垃圾、无明显泥沙	
		绿化带(清理)	3次/周	无纸屑、无垃圾	干净、无明显垃圾	
		宣传栏、指示牌、垃圾桶外壳(擦拭)	3次/周	无浮尘、无小广告	干净、无灰网；每月上不锈钢油；	
		露天阳台等边缘区域	2次/月	沟槽无堵塞物、无污垢、篷面无污迹、无杂物堆放，边缘区域无蛛丝、脏物	沟槽、地面、不定时清洗(危险性大除外如门诊大门顶玻璃雨棚)。	
垃圾处理	运送要求	垃圾收运	2次/日	日产日清	1. 专人负责科室医疗、生活垃圾的收集； 2. 交接表格填写规范； 3. 暂存间地面、垃圾车每天消毒1次	

每月由采购人组织相关部门人员，并通知中标人公司管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

(二) 洗涤

洗涤工作及检查标准	
检查项目	检查结果及要求建议
1. 服务态度、形象纪律好，无投诉现象。	
2. 爱护公物，节约水、电、新面料。	
3. 严格操作规程： (1) 执行清点、交接、登记规程。 (2) 收回的被服及时清点分类打包，防止交叉感染，工作服、洗手衣、隔离衣与病人被服分开。	
4. 缝补后的被服干净整齐，分类上送科室。	
5. 下收下送，收发被服（特别是工作服）要当面点清、记清，防止差错。	
6. 保持工作间清洁，无污渍，无臭味，每天工作结束要搞清洁卫生工作。	
7. 收、送被服工作的运输工具符合要求。	
8. 门、窗洁净、光亮，无潮湿、无污渍。	
9. 掌握消毒液配制、使用方法，定期清洁消毒地面及台面用具。	
10. 工作流程符合要求。	

每月由采购人组织相关部门人员，并通知中标人公司管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

(三) 协管

协管工作内容及检查标准		
内容	检查项目	检查结果及要求建议
形象	<p>员工上班时间必须穿规定的制服，制服应干净、整齐、笔挺；穿黑色皮鞋深色袜子，物品佩带整齐。</p> <p>勤剪指甲，男员工不得留过长的头发及胡须，女员工不得浓妆艳抹，须盘头上岗，所有员工不得佩戴明显饰品、时刻保持良好形象。</p>	
纪律	<p>上班时间内不准干与工作无关的事情，不准做不雅或不尊敬的动作。</p> <p>遵守劳动纪律，按时接班，不得迟到、早退，脱岗、串岗、旷工。</p> <p>不得动用和擅自使用驻单位的车辆、物质、物品、设备、设施。</p> <p>值班期间不准睡觉，不得在岗吸烟、喝酒、闲聊、争吵、看书报、听音乐、玩手机、打牌娱乐、随意会客，严禁赌博。</p>	
服务	<p>服务态度好，无投诉现象。</p> <p>医院在抢救病人时，在条件允许情况下必须全力以赴协助并听从院方工作人员的调动与安排。</p> <p>主动指引车辆停放，帮扶有困难的病人，禁止其它车辆占用急救通道。</p> <p>热情为病人指引路向，对抽烟的人员进行控烟劝阻工作。</p> <p>服从上级领导工作安排，协助医院重大活动开展。</p>	
安全	<p>严格遵守国家法律法规，严格遵守医院各项规章制度，维持医院门诊、急诊及楼层内外区域的正常工作秩序、治安秩序，消除安全隐患，遇火警拨 119、匪警拨 110，负责院内公共安全防范管理及治安维护工作。</p> <p>合理安排巡逻工作，发现可疑人员、车辆或大件物品搬离出院时，主动询问检查，确保医院职工及在院病人的人身和财产安全。</p> <p>发现纠纷事件应及时上报上级，并对当事人双方进行劝阻，以制止事态扩大；对于正在发生的刑事案件和可疑情况应及时制止并对可疑人员进行查问，情节严重的可直接与公安机关（110）部门联系。</p> <p>谢绝明显的精神病患者、乞讨者、醉酒者、拾破烂者进入医院，发现对影响医院形象，破坏医院声誉的行为及时制止。</p> <p>熟悉医院内部环境，消防设施分布，灭火器材的摆放点，防盗、防火报警装置的位置，会熟练使用各种灭火器材，发现隐患及时上报，对水电设施、门窗等有缺损时，及时上报上级领导处理。</p>	

每月由采购人组织相关部门人员，并通知中标人公司管理处的管理人员一起参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

(四) 绿化

绿化工作内容及检查标准		
内 容	检查项目	检查结果及要求 建议
形象 服务	服务态度好，无投诉现象。	
工具 材料	爱护公物，节约水、电，正确合用肥料、农药。	
淋水	生长季（非雨季）每3天1次；非生长季（非雨季）每周1—2次。	
施肥	每年早春、晚秋各施1次全效复合肥；每两次草坪修剪后薄施1次速效复合肥、氮肥；节庆期间追施叶面肥或草坪增绿剂。	
修剪	生长季每20天修剪1次，留茬高不超过60mm；每年开春前重剪1次，根据不同草种的特性和观赏效果、使用性质，进行定期修剪，整齐一致。	
喷药	每月喷施广普性杀菌杀虫药1次；突发病虫害进行针对性防治；要求利用周末或下班时间喷药，不允许使用刺激性强或中等毒以上农药。	
除杂草	无明显高于10cm的杂草，周期性进行药剂喷杀。	
防风 排涝	暴风雨过后12小时，草地无2m ² 以上积水。	
清洁 更换	保持花盆清洁、美观，并定期更换品种。	

每月由采购人组织相关部门人员，并通知中标人公司管理处的管理人员共同参加检查，每月全面检查一次，检查结果以双方检查人员签字认可为准，限期整改并汇报反馈结果。

四、岗位配置要求

序号	工种	人数	备注
1	项目管理人员	2	具有大学专科以上学历
2	保洁	84	
3	电梯	1	
4	安保人员	39	至少6人具有中级以上消防 防设施操作员证书
5	供应室消毒保洁员	2	
6	新生儿保温箱消毒员	1	
7	配送	6	
合计		135	

注：

(1) 供应商拟投入本项目管理人员（项目经理或项目主管）具有大学专科以上学历；

(2) 安保人员至少6人具有中级以上消防设施操作员证书；

(3) 各类服务人员具有与采购项目需求相适应的专业技术职称、专业能力，或具有满足本项目需求类似服务经验。

(4) 在满足本项目需求的情况下，供应商可自行增加岗位人员，但该项目总的合同费用不变。

售后服务承诺书

一、客户满意度达 90% 及以上的承诺

我公司中标，每月会与院方联合开展客户满意度调查（客户范围：医院全体职工、病友及家属），承诺做到每月管理满意率达 90% 及以上。

二、按时足额发放员工工资承诺

我公司承诺将按照国家《劳动法》及相关法律按时足额发放员工工资，员工工资标准不低于钦州市最低工资标准。

三、对项目应急预案承诺

我公司保证突发事件在 5 分钟内进行响应，我公司具备有现场的应急预案管理方案及措施，能保证我公司人员在任何特殊情况下都能及时并安全应对。我公司加强应急工作培训，每个月都进行安全方面的培训工作，并且每个保洁员在上岗后都会进行应急措施的方法。

四、服务质量及标准的承诺

- 1、制订员工行为规范标准，并予以实施，
- 2、制定员工工作纪律，并坚决执行；
- 3、制订奖惩制度，对员工实行奖惩赏罚分明；
- 4、管理服务人员统一着装，佩戴标志，行为规范，服务热情。
- 5、制定具体的工作制度、考核制度、工作流程、协调制度和质检制度，对所提供的服务工作质量定期进行质检、考核及督查。
- 6、公司对管理人员的培训合格率达到 100% 以上。
- 7、承诺做到职工及科室对员工管理满意率达 90% 以上。

五、针对应急突发事件响应服务承诺

经营过程中发生突发事件的处理措施作出以下承诺：

1、处理问题响应时间：

一般问题，2小时内处理完毕并将处理结果反馈客户及投诉方；

重大事故，24小时内了解事故情况及拟出处理方案并予以实施。

2、有效投诉率2%以下，对客户及来访人员的投诉做好态度诚恳，认真记录，判定投诉性质后及时传达有关部门处理；对投诉事项不确定或不属实的，应礼貌解释，妥善消除误会。

3、投诉处理率100%，对已经确定的投诉事项承诺做到处理及时，跟进到位，反馈积极。

六、按照合同条款开展物业工作的承诺

我公司承诺：若我公司顺利中标，我公司会严格按照合同条款开展物业服务工作。

七、严格履行服务期限的承诺

我公司承诺：对于钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务项目的合作期限为1年，除不可抗拒因素外，我公司不会主动放弃对钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务项目的管理工作。

八、按照国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

我公司是具有国内法人资格，注册经营范围满足本项目所采购内容的供应商。保证严格执行国家、区、市政府有关物业管理法规和物业管理服务合同，对项目实行专业化统一管理，依法经营，诚信经营。

九、人力资源保障及人员配置承诺

通过优异的业绩和良好的工作环境，我公司集聚了一大批综合素质较高的专业管理人才及复合型人才，包括物业管理、法律、经济、企业管理等专业的人才，公司还根据行业特点，定制了不同岗位的管理制度、培训教材，建立了良好的工作激励机制，对每位员工进行各类专业知识及技能培训，不断提高员工的综合素质，以适应物业新形势发展的需要，为提升公司服务水平，加快公司发展提供了坚强的组织保证和智慧保证。

随着公司的不断发展，我公司在人力资源储备、培训、调动和管理方面已经做好了充分的准备：

1、人员招聘渠道保障。为保证项目充足的人力资源，我公司将利用社会招聘、中介单位

推荐、熟人介绍、医院招收等多渠道网络各路人才，保证项目服务工作人员的需要。

2、选用、培养复合型的管理人才。一专多能的全面型人才才能有效的节约人力资源，提高工作效率。

3、加强员工素质的培训。提高员工综合素质以达到项目服务工作的技术管理要求。

因此，我公司专门选择专业对口，一专多能，经验丰富，作风优良的管理人才为本项目服务，以达到组织简单，人员精干，管理高效，服务优良。我公司一旦中标，所有岗位人员完全按照以下要求配备到位：

(1) 保证为本项目服务区域内各项服务工作配备足够的工作人员，并按照国家规定给工作人员发放劳动报酬和购买各种社会保险及意外伤害险，实行国家各项劳务政策。

(2) 工作人员实行岗前培训考核达标上岗制。所有工作人员入职前均实行相关岗位的培训 and 考评，合格者准予录用，不合格者不予以录用。

十、公司信誉、品牌保障承诺

我公司是一家专业资质为三级的物业管理服务企业，我们在行业内有良好的口碑，在甲方中有良好的信誉，在员工中有良好的形象。在我公司所管的项目中没有发生过重大过失，得到大多数客户的认可。并且近三年期间，企业未发生过重大的管理责任事件。

我公司注册资金为 500 万元人民币，我们所管的四十余个项目中，绝大部分经营状况良好，不存在资金链断和挪用甲方资金问题，能够应对短时间的经济困难。

十一、按照文件规定及投标文件提供的项目经营管理计划方案内容承诺

我公司承诺完全履行合同约定、招标文件中要求的所有规定以及投标文件提供的项目经营管理计划方案内容，承诺完全按照采购单位要求的质量标准、措施及投标文件提供的项目经营管理方案内容执行管理要求。

十二、为员工购买社保的承诺

我公司承诺将按照国家《劳动法》及相关法律规定按时足额为所有员工购买社保。

十三、保密工作承诺

我公司承诺，将对所有服务人员进行保密工作培训。对医院的所有文件及所有保密事项做到严格保密，不因我们的原因泄露医院或公司机密。并且我们将制定保密管理制度，实施严格可行的保密措施。坚决不带陌生人随便混入工作，新员工入职管理人员第一时间带去给医院领导介绍并相互认识。

十四、工作协助承诺

我公司承诺，若甲方有需求的情况下，无论是否在工作职责范围内，我公司将积极予以协助，确保甲方工作顺利开展。且我公司保证有能力且有实力保证人员、技术到位，确保虽协助甲方工作，也不给甲方带来任何麻烦，最大限度做到有需必应。

十五、投诉处理的承诺

我公司郑重承诺，投诉处理率将达 100%，时候处理跟进率达 100%，确保投诉工作有人管、有整改、有反馈。并且对于投诉事件积极处理，虚心接受，积极整改，勇于面对问题。对于投诉事件耐心解释，礼貌处理，不影响甲方形象，不给甲方带来任何负面影响，勇于承担责任。

十六、积极配合医院重大检查，三甲复审的承诺

在院方开展重大检查，或者三甲复审时，我公司的人员会积极配合，如人手不足的情况我公司也会就近项目调派人员到医院进行配合工作。

中标通知书

钦州市政府采购中心

钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务（QZZC2024-G3-00002-CGZX）中标通知书

广西花家物业服务有限责任公司：

钦州市政府采购中心受钦州市妇幼保健院的委托，就钦州市妇幼保健院及茶山院区分院保洁、安保服务采用公开招投标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审及采购人确认，贵公司为本项目的中标供应商。中标金额为：肆佰捌拾贰万柒仟陆佰元整（Y4827600.00）。中标服务费金额为：叁万陆仟肆佰玖拾陆元陆角肆分（Y36496.64）。（按钦州市物价局钦市价费[2013]4号文件规定收取）。请将上述款项转入本中心账户：

- (1) 开户名称：钦州市政府采购中心
- (2) 开户银行：兴业银行钦州支行
- (3) 银行帐号：554010100100129709

请贵公司缴纳成交服务费后，3个工作日内与本中心财务人员对接开票事宜。在接此通知书后在15日内与采购人签订合同，并按采购文件要求和投标文件的承诺履行合同。（贵公司可凭此通知书或政府采购合同等在内的相关材料、信息，通过中征应收账款融资服务平台向银行业金融机构在线申请“政采贷”融资。）

特此通知！

代理机构联系人：陈佩、莫丹丹

联系电话：0777-2886006

财务联系电话、邮箱：0777-2886026、qzzfcgzx@126.com

采购人联系人：林桂先

联系电话：0777-2399083



