

广西壮族自治区政府采购合同

合同名称：北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购

合同编号：GXZC2025-G3-001065-CGZX

采购单位（甲方）：广西壮族自治区人民医院

住所：广西壮族自治区南宁市青秀区桃源路 6 号

供应商（乙方）：华保盛服务管理集团有限公司

住所：中国（广西）自由贸易试验区南宁片区平乐大道 15 号五象绿地中心 1 号楼十一层 1118 号办公

签订合同地点：广西南宁市

签订合同时间：2025 年 8 月 21 日

合同使用说明：根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照招标文件规定条款和中标供应商投标文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。



【本页无正文内容，以下为合同封面背面页】



CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

目录

第一部分、合同书	1
第二部分、合同附件	5
附件一：采购需求	5
附件二：投标函	29
附件三：投标明细表	30
附件四：商务响应表	31
附件五：服务承诺	59
附件六：中标通知书	105



第一部分、合同书

甲方：广西壮族自治区人民医院

乙方：华保盛服务管理集团有限公司

根据国家和地方政府有关物业管理的法律、法规和政策规定，甲、乙双方本着自愿、平等原则，就广西壮族自治区人民医院北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购事宜充分协商一致，特签订本合同，以资信守履行。

第一条 甲方聘请乙方提供物业管理服务。

第二条 服务区域基本情况如下：

北院院区占地面积 175000 m²，服务建筑面积 50652.73 m²；具体物业范围及构成细目见本项目招标文件中第二章《招标项目采购需求》的相关内容。

第三条 乙方提供的物业管理服务包括以下内容：

（一）具体服务内容包含招标文件的《招标项目采购需求》、投标文件的《服务方案》和乙方的所有承诺服务内容；

第四条 乙方提供的服务质量标准按国家和地方政府的规定和本合同约定的物业服务质量管理要求及乙方在投标文件中的承诺执行。

本合同约定的服务质量要求见本项目招标文件中《招标项目采购需求》。

第五条 合同金额：叁佰零陆万捌仟零柒拾元整（¥3068070.00 元）；

服务期：合同生效后 15 个月，即 2025 年 9 月 1 日起至 2026 年 11 月 30 日止。

付款方式为：按月支付，每月应支付的物业服务费为：按每月双方签字、盖章确认物业服务确认函中记录的实际投入服务的人员数量×成交工资标准计算应付物业服务费。支付每月的物业服务费前，双方应就需要支付物业服务费的月份的物业服务情况签订物业服务确认函，双方签字确认当月已按要求完成物业服务后方可支付服务费，否则将被视为未按要求完成服务并拒付当期服务费。

（2）计算方法：

①从成交人开始实施服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为月金额，不足月的月份服务费为：（成交人月服务费报价金额）÷（当月日历天数）×当月实际工作天数=不足月的月份的服务费。

②岗位数量设置需求为暂定，最终以实际进场后的岗位需求为准，因工作需要增加或减少岗位时，则按增减后的实际人数×成交人的成交工资标准计算费用。



(3) 超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡, 大理石及花岗岩地板打蜡费用结算:

从成交人开始实施服务工作之日起开始, 超出服务次数要求的洗地打蜡费用额外计算, 每三个月按实际服务面积 $\times$ 成交人的单价报价进行一次结算, 结算前以科室护长及总务科监管人员进行核算并签字的服务确认表为准, 并在下一月 15 日前, 采购人以转账方式足额转入成交人指定账户。转账前成交人将相应金额的发票交给采购人。

(4) 其他不在采购需求列表中的服务项目价格与支付方式由成交人与采购人协商一致后决定。

第六条 甲方权利义务

(一) 审定乙方管理服务方案和工作计划, 听取乙方管理情况报告, 监督检查乙方各项方案和计划的实施;

(二) 协调、处理本合同生效前发生的遗留问题;

(三) 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第七条 乙方权利义务

(一) 按有关法律、法规和政策规定和本合同的约定制订物业管理服务方案和工作计划, 全面履行本项目招标文件中规定的中标人应履行的义务和乙方在投标文件承诺的所有内容, 全面承担本项目招标文件、乙方投标文件中乙方应承担的责任, 每月向甲方通报一次物业管理服务实施情况;

(二) 法律、法规、政策规定的其他权利、义务。

第八条 违约责任

(一) 乙方未能履行合同或不符合招标约定要求, 甲方有权书面敦促乙方整改, 乙方应在收到甲方书面通知之日起七日内给予书面答复并进行整改, 逾期未整改或整改不合格的, 甲方有权书面通知乙方解除服务合同, 且无需支付合同解除后的合同后续费用。同时, 乙方应向甲方支付 3 个月物业管理费总和的违约金, 并赔偿由此给甲方造成的全部损失。

(二) 甲方违法、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个月内解决, 逾期未解决的, 甲方应承担相应的责任; 乙方违法、违约, 不履行本项目招标文件的规定和本合同约定、投标承诺和约定服务的, 甲方有权根据本合同和本项目招标文件中的规定要求乙方承担相应责任、解除或终止本合同。

(三) 除合同约定外, 乙方不得将本合同项目转包或分包给第三方, 否则甲方有权单方终止本合同, 乙方应承担因此给甲方造成的经济损失, 包括但不限于依法应重新招标产生的各项费用、甲方向乙方追偿而支出的律师费、诉讼费等。



第九条 双方在履行合同中所发生的一切争议，应通过协商解决。如协商不成，向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第十条 在合同有效期限内，任何一方因不可抗力事件导致不能按时履行合同，则合同履行期可延长，其延长期与不可抗力影响期相同。由于不可抗力事件导致合同的根本目的不能实现时，一方可解除合同。

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。

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。

第十一条 本合同附件为合同有效组成部分。凡本合同及附件未规定的事宜以及合同词语，均以有关法律、法规、政策规定为准。

第十二条 本合同未尽事宜由甲、乙双方另行协商签订补充协议，补充协议与本合同具有同等效力。

第十三条 双方确认本合同落款通讯地址作为文书送达地址，该通讯地址适用于包括双方合同履行过程中的各类通知、协议等文件以及就合同发生争议进入民事诉讼程序后的一审、二审、再审和执行程序等阶段法律文书的送达。通讯地址需要变更时应当提前 15 个工作日书面通知对方。因提供或者确认的通讯地址不准确、通讯地址变更后未及时依程序告知对方或受送达方拒绝签收等原因，导致文书未能被实际接收的，邮寄送达的，以文书退回之日视为送达之日。

第十四条 签订本合同依据

- (一) 政府采购招标文件；
- (二) 乙方提供的采购投标文件；
- (三) 投标承诺书；
- (四) 中标通知书。

第十五条 本合同一式五份，具有同等法律效力。广西区财政厅政府采购监督管理处、广西壮族自治区政府采购中心各一份，甲方二份，乙方一份。

本合同自甲乙双方法定代表人或其委托代理人签字并加盖公章后生效，自签订之日起两个工作日内，采购人应当将合同通过广西政府采购云平台上传完成合同网上公示。



【本页无正文内容，以下为签字盖章页】

甲方(公章或合同专用章):



广西壮族自治区人民医院

法定代表人或其委托代理人:

统一社会信用代码: 12450000498500618J

地址: 南宁市桃源路 6 号

电话: 0771-2186614

开户银行: 中国银行南宁桃源支行

账号: 6210 5748 5137

乙方(公章或合同专用章):



合同华保盛服务管理集团有限公司

法定代表人或其委托代理人:



统一社会信用代码: 914501006777281673

地址: 中国(广西)自由贸易试验区南宁片区
平乐大道 15 号五象绿地中心 1 号楼十一层
1118 号办公

电话: 0771-2425245

开户银行: 中国建设银行股份有限公司南宁云
景路支行

账号: 4500 1604 4720 5070 0364

签订日期: 2025 年 8 月 21 日



第二部分、合同附件

附件一：采购需求

北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购需求

一、项目基本概况

(一) 物业概况：

1. 采购人：广西壮族自治区人民医院（广西医学科学院、广西壮族自治区救援医学临床医学中心）

2. 项目名称：北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购

(二) 采购内容：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。

(三) 采购服务期限：合同生效后 15 个月。

(四) 本项目标的所属行业：物业管理行业【划分依据：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300 号)】。

(五) 物业采购项目预算投标报价及须知

1、采购项目总预算金额（人民币）：315 万元

最高限价金额（人民币）：310.998 万元

二、物业服务范围

院区占地面积约 17.5 万平方米，服务面积约合计：50652.73 平方米。

(1) 服务范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。

三、物业管理服务内容及标准

项目服务（技术）要求：

(一) 人员配置表

北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务项目需求表
一、保洁人员
1、保洁范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务
2、人员配置要求：保洁人员年龄要求：≤55 岁；身体健康，无不良嗜好。



序号	楼层	暂定 床位 数	楼层设置	入驻科室	岗位设 置数量	工作要求
1	地下	二层	0	辅助功能 区域	冷冻机房、空调机房、 消防水池等	
2		一层	0	辅助功能 区域	太平间、病理解剖室、 尸检准备室、医疗垃 圾暂存等	
3	地上	一层	0	辅助功能 区域	住院收费处（与3号 楼住院收费拟合并）、 网络机房、营养食堂	
4		二层	0	辅助功能 区域	放射科、介入导管室 （DSA）	保洁无特殊时间要 求
5		三层	0	辅助功能 区域	检验科、病理科	保洁无特殊时间要 求
6		四层	0	辅助功能 区域	供应中心、内镜中心	新进科室
7		五层	0	辅助功能 区域	血透室（48/9）	7:00-23:00,最终以 病人血透时间为准
8		六层	58	标准病房	精神心理科病房	保洁无特殊时间要 求
9		七层	54	标准病房 （平战转 换层）	肾内科	保洁无特殊时间要 求
10		八层	54	标准病房	消化内科	保洁无特殊时间要 求
11		九层	54	标准病房	心血管内科	保洁无特殊时间要 求
12		十层	20	特殊病房	重症医学科二区	保洁无特殊时间要 求



13	十一层	0	特殊区域	手术室(8)	3	保洁无特殊时间要求
14	十二层	0	特殊区域	输血科、机房	1	保洁无特殊时间要求
15	十三层	54	标准病房	移植科一区	2	新进科室
16	十四层	54	标准病房	神经内科、神经外科	2	保洁无特殊时间要求
17	十五层	54	标准病房	胃肠肛门外科	2	保洁无特殊时间要求
18	十六层	54	标准病房	乳腺外科	2	保洁无特殊时间要求
19	十七层	54	标准病房	甲状腺外科	2	新进科室
20	十八层	54	标准病房	血液内科	2	保洁无特殊时间要求
21	十九层	54	标准病房	眼科	2	新进科室
22	外围保	0	公共区域	综合楼外围	1	



		洁					
合			618			39	
计							
流动岗位人/管理人员						15	经理 1 名/班长 1 名/ 洗地打蜡及高空作 业 4 名/电梯清洁 1 名/垃圾收送 2 名/轮 休人员 5 名/疏通人 员 1 名
合计			54 名				
二、司乘人员要求							
1、服务区域：应急综合楼电梯							
2、人员配置要求：电梯人员年龄≤40 岁，身体健康，形象气质良好，有亲和力，有良好的沟通能力，无不良嗜好。							
3、高中（含职高）及以上学历							
序	项目			岗位设置数量		备注	
号							
1	电 梯 员	手术梯	3	3		24 小时，三班倒	
2		病房电梯	4	4		8 小时班，每个梯配置 1 人	
3				1		顶休 1 人	
合计			8 名				
具体保洁及电梯司乘人员使用人数，根据实际工作情况，由院方管理人员确定							



(二) 区域保洁内容及服务次数要求 (注: 以下标记★的内容作为加分项。)

1、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 (垃圾不过半)	每日 2 次 (急诊室每日 3 次)
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 2 次
4	区域内家具 (桌椅、橱柜等)、台 (柜) 面内外擦拭	每日 2 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 2 次
6	区域内电脑、电话、仪器 (含各种医用器材)、器械 (治疗车、病历架等)、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染)
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	★每日 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、开水机清洗	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	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 2 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
14	室外玻璃、防滑地垫	每月 1 次
15	高处 (含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等) 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	每 2 月 1 次 (污染时随时拆换)



18	PVC 地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	★每季度 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	创城期间特殊保洁要求	随时
25	医疗区杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随时
26	公共区域 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
27	科室内部 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
28	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随时
29	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
30	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
31	卫生间管道疏通工作	随时

2、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、打开水	★每日 3 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 2 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 2 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 2 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 2 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	每日 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（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、设备带、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染）
10	医护人员工作拖鞋清洗消毒、防滑地垫、消防栓、消防器材擦拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每周1次
11	外部玻璃	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	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2次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗	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	百页帘、纱窗、排气扇的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）
18	平车、抢救床、检查床上布类整理、更换	随时
19	PVC地板深度刷洗补蜡、晶面处理或保养	每季度1次
20	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随时
21	治疗室的卫生、床单位终末消毒	随时
22	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒	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
27	垃圾清运	每日2次
27	科室有特殊要求	随时
28	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次



29	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随时
30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
32	卫生间管道疏通工作	随时

3、手术室

序号	工作内容	频次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次（产房每日3次）
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2次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日2次
5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日2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2次
7	平车、抢救车、检查床擦拭、消毒	每日2次
8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日2次
9	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
10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、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染）
11	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每周1次
12	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周1次
13	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
14	防滑地垫、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次
15	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2次



16	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
17	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月 1 次
18	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月 1 次
19	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月 2 次
20	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时
21	手术室、治疗室等功能室的卫生	随时
22	术后整理、清洁、消毒	随时
23	虫网、蜘蛛网清理	随时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
25	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
26	垃圾清运	每日 2 次
27	科室有特殊要求	随时
28	科室 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
29	PVC 地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	每季度 1 次
30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
32	卫生间管道疏通工作	随时

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 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
7	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）
5	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



8	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	每日1次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
10	室内外玻璃	每半年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、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周2次
14	高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等)除尘	每月1次
15	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
16	百页帘、纱窗的拆换清洗	每2月1次(污染时随时拆换)
17	值班室卫生	每日1次
18	虫网、蜘蛛网清理	随时
19	巡视保洁	随时
20	科室有特殊需求	随时
21	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
22	创城或创卫检查时,要响应医院要求,随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随时
23	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
24	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
25	卫生间管道疏通工作	随时

5、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1次
3	区域内地面、楼道扫尘	每日1次(特殊情况随时)



	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日1次（特殊情况随时）
4	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（卫生间高峰期早上7:30、11:30、14:00、17:00保洁）
5	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
6	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）保养、清扫	★每日1次（特殊情况随时）
7	区域内的楼道擦洗	每日1次
	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒	每日1次
8	消防栓、消防器擦拭	每周1次
9	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2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	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月1次
14	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月1次
15	防滑地垫的清洗	每月1次（特殊情况随时）
16	楼梯天台、楼顶天台地面清扫	每3月1次
17	花园水池及周围，门诊小广场、急诊前地面清洗	每半月1次（特殊情况随时）
18	花园花圃、草地落叶、垃圾清扫	随时
19	楼栋墙角、路面杂草（包括氧气罐铁门内）清除	随时
20	虫网、蜘蛛网清理	随时
21	巡逻保洁	随时
22	创城期间特殊保洁要求	随时
23	杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随时
24	PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次



25	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁 巡逻人员搞好卫生	随时
26	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
27	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
28	卫生间管道疏通工作	随时

注：

①供应商投标响应服务频次不得少于《物业服务标准要求》的指导频次，响应优于指导频次的，按响应频次履行；

②服务期内固定的服务频次在供应商投标响应次数的基础上增加的，由此产生的费用由双方协商确定；各服务区域因突发情况（如凌晨紧急加班保洁等服务）需要临时增加服务的，产生的费用由双方协商确定。

（三）保洁服务质量考核标准（达到医院院感质量标准要求）：

（1）公共区域、病房保洁

- 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）隙角落无垃圾。
- 2) 墙面：无手印，无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。
- 3) 电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，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、印迹。
- 7) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。
- 8) 不锈钢面：无脏、污点。
- 9) 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
- 10) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。
- 11) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。
- 12) 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。
- 13) 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，无散落垃圾。



- 14) 摆放物品、展示柜、架(物)、花盆、装饰品: 表面无灰尘, 污迹、明亮、物品完好
- 15) 消防箱: 干净无灰尘, 无积尘, 无张贴, 无乱画现象, 消防栓干净无积尘。
- 16) 踢脚线: 干净无污渍, 无积尘, 无脱落现象。
- 17) 开关类: 干净无灰, 无污渍, 无手印, 禁止使用湿布擦拭。
- 18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架: 干净, 无积尘, 上方无杂物无灰尘, 柜边角落无垃圾灰尘、无张贴, 无乱画现象。
- 19) 监控探头: 探头镜头干净无积灰、浮尘。
- 20) 安全出口指示灯类: 干净无污渍, 无积尘, 无破损, 灯亮。
- 21) 不锈钢类: 表面光亮, 无灰尘, 无划痕, 无锈迹。
- 22) 候诊椅: 表面无灰尘, 无张贴, 无污渍, 无杂物, 无蜘蛛网。
- 23) 指示牌、广告牌类: 表面干净光亮, 无灰尘, 无张贴, 无蜘蛛网。
- 24) 窗户(纱窗、百页窗): 窗台无灰尘, 无脚印, 烟头, 纸屑; 窗框槽内干净, 无杂物, 无积尘、虫网。
- 25) 床、床头柜、床架、沙发、氧气管: 无尘土、无积灰、油迹、霉点。
- 26) 紫外线灯管: 保持清洁, 无积尘; 灯具、窗帘(隔帘): 无厚积尘土
- 27) 各类医疗器具: 无尘土、霉点、污迹
- 28) 被服用品、工作服、各种布类: 干净、无破洞、污迹、掉线(钮扣)、开缝
- 29) 污物间: 物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。
- 30) PVC 地面: 无灰尘、无水迹、无污迹, 保持明亮干净

(2) 公共、病房的卫生间保洁:

- 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: 无印迹、污垢, 光亮、洁净。
- 5) 洗手池台面: 无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢。
- 6) 镜面: 直视镜面无污迹、无污垢、无水迹
- 7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具: 无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅, 水箱无尘、污迹。
- 8) 手纸架: 无手印、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：无尘土、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：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

2) 墙面：无尘土、无污迹。

3) 消防设备：表面无尘土。

4) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，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：无尘、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、东西摆放整齐。

5) 各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。

6) 沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。

7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

(四) 消毒标准及要求

按医院感控科要求，达到院感质量标准要求。

按 WS/T 311-2009《医院隔离技术规范》、WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》、WS/T 510-2016《病区医院感染管理规范》等国家标准要求，达到院感质量标准。

(五) 生活垃圾、医疗废物垃圾管理标准要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商）

根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的精神，结合我院的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，清洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。

(1) 工作质量标准



- 1) 甲方生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。
- 2) 根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置；并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。
对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。
- 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。
- 4) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。
- 5) 每日医疗废弃物交接三联单由科室、垃圾处理场、乙方保管。

(2) 工作要求

- 1) 认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。
- 2) 甲方必须规范建立医疗固体废物暂存室，暂存室要有醒目标识，并要求布局分隔合理、交通便利、防风雨、防渗漏。
- 3) 专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），运送污物时垃圾车要密封（必须按院感科要求分类处置，杜绝医疗垃圾与生活垃圾混装收运），按规定时间和路线送往指定的垃圾暂存处，避开人流量多的地方，不得把污物车留在走廊，收送完成必须将污物车放回指定位置。未按以上要求执行，一经发现，每次支付违约金 500 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责；合同期内违规操作超过三次的将终止合同。
- 4) 各类垃圾每天上、下午固定各收集一次。每月 3 日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由管理处统一管理。
- 5) 在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有撞坏需要按甲方购买价赔偿。
- 6) 根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类。使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。
- 7) 乙方必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时去甲方收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾。如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，乙方应及时通知甲方，并做出应急预案。
- 8) 对集运车每天冲洗二次。并按甲方要求进行必要的消毒。医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效



氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面。作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。

9) 乙方到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人与甲方科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作，各种交接单证要签字，内容须真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。

10) 不能在工作区域内收集纸皮等杂物，一经发现每次支付违约金 200 元（在乙方服务费里扣除）；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次支付违约金 1000-2000 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责。

11) 保洁公司不能在未经甲方医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次支付违约金 100-500（在乙方服务费里扣除）元。

12) 医疗废物分五类：感染性废物/病理性废物/损伤性废物/药物性废物/化学性废物等；

13) 医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理：

①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度；

②组织有关人员尽快对现场进行处理；

③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响；

④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染；

⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒；

⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。

14) 乙方对从业人员应做到严格要求、规范管理，并制定切实可行的工作制度，加强相关法律法规和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。

15) 当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人→乙方主管（经理/主任）→甲方主管科室。

16) 从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员，配备必要的防护用品，按照国家相关规定，定期进行健康检查；必要时，对有关人员进行免疫接种，相关健康检查及疫苗接种费用有乙方承担。

17) 乙方管理人员应积极参加医院感染管理相关知识和技能的培训。掌握标准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。

18) 保洁人员手卫生、穿脱防护物品等工作应符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311



《医院隔离技术规范》等要求。

19) 凡从事医疗废物分类、收集、清运、暂存、处理的工作人员必须按照以下要求管理:

- ① 上岗前体检, 合格者方可上岗工作, 每年复检一次,
- ② 上岗前进行乙型肝炎免疫接种, 间隔五年加强注射一次。
- ③ 建立专职工作人员个人健康档案

以上费用由乙方承担。

(六) 电梯司乘服务

(1) 岗位工作内容及要求:

1) 负责电梯的日常管理和运行工作, 实行 24 小时值班制度(包括节假日)。

操作员在服务时间内要坚守工作岗位, 不得擅自离开, 如确要离开时, 必须将电梯内所有开关转到正常, 并锁好开关。

2) 电梯司乘服务区域: 北院区应急综合楼共 7 台电梯, 其中手术梯 3 台, 病房电梯 4 台。

服务公司应安排责任区域内司乘人员的进梯操作, 并且安排人员对责任区域内其它电梯进行巡查。遵守电梯操作规程, 运行时精神集中, 注意观察运行情况, 保证电梯安全行驶, 发生故障时首先要安定乘客情绪, 并立即通知维修人员, 当班发生故障, 维修人员维修期间当班人员不许擅离岗位。

3) 配合做好各级部门到医院进行的电梯检查工作。负责医院电梯的正常运行, 及时运送出入院和治疗检查的病人、年老体弱或携带物品的人员上下楼, 及时运送各种医疗车、送物车上下楼。

4) 配合做好医院会议、学术、参观等临时使用电梯工作任务。

5) 电梯属于特种设备, 应配备电梯安全管理人员, 至少有一名管理人员取得电梯安全管理人员资格证书(入取前须提供证书复印件, 原件备查)并承担相应的管理职责。

6) 司梯人员工作时需站立, 文明礼貌, 要统一着装、发饰、佩饰, 服装亮丽、整洁、干练, 佩戴工号牌, 随梯人员佩戴白手套; 站姿、引导动作要规范、端庄, 使用礼貌语言, 微笑服务。

(2) 电梯服务的主要内容

1) 主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。

2) 行政班、早上: 7:20—12:00 下午: 14:20—18:00

3) 手术梯实行 24 小时人员在岗制度。

(3) 工作区域

服务公司根据责任区域承担医院北院区应急综合楼所有电梯的卫生、电梯的运行、操作及电



梯的日常维护、及时发现和报修故障。

(4) 工作内容

- 1) 电梯内扫地、拖地、抹扶手、门槽坚持每班一小扫,每周一大扫。遇到特殊情况随时处理区域保洁;
- 2) 轿厢定期擦不锈钢油(包括电梯门)1次/每星期。
- 3) 电梯外:点扫每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生。
- 4) 机房:每周全面做一次卫生。
- 5) 严格执行电梯消毒制度,每天下班前或夜班值班人员进行消毒,并做好消毒记录。

(5) 安全操作

- 1) 操作员在服务时间内要坚守工作岗位,不能擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好开关。
- 2) 操作员不与乘客争吵,服务时间不做私活,不与乘客闲聊。
- 3) 电梯启动前,应提醒乘客站好,还要注意乘客的手脚及携带物品不要伸出轿门外,运行当中提醒乘客不要靠在电梯轿门上。
- 4) 操作员应负责控制轿厢内的载重量,不能超过电梯额定载重量运行。
- 5) 电梯在载较重的货物时,应将货物放置在轿厢的中间位置上,防止轿厢倾斜。
- 6) 轿厢内不允许载装易燃易爆的危险品。
- 7) 做好电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。
- 8) 每周工作程序(在规定时间内完成)结合现场实际情况制定工作内容。
- 9) 要有电梯事故应急预案及安全责任人。

(七) 其它违约处理与扣罚规定(甲方是采购单位;乙方是中标供应商)

(1) 成交方在合同执行期间,如果有下列情形之一者甲方有权从物业管理服务费中视情节轻重予以扣减:

- 1) 未执行招标文件、合同规定任务的,或对医院总务科要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,医院有权扣减月物业管理服务费的5%,直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上(含三次)的,医院有权单方解除合同,成交人须向医院支付合同总金额5%的违约金。
- 2) 未经医院后勤书面同意,擅自更换物业主管或一次性更换2名以上管理员的,每次扣减3000元。
- 3) 未及时(人员上岗15日内)配备派驻保洁人员的统一服装给工作带来不良影响的,每人每天扣减50元。



- 4)未按规定及时配备齐各岗位所需物品的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 5)没有按时上交年或季度工作计划和总结、月工作总结和计划、周报、活动方案、培训方案(资料)、人员信息表、回函、情况说明以及其他相关信息材料,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 6)工作中存在有不文明现象,包括管理人员或其他工作人员到院方办公室闹事、语言粗俗等其他过激行为,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 7)没有及时报告事件或有意隐瞒事件,甚至知情不报三类任一项的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 8)更换工作人员没有按合同规定时间通知院方,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 9)当班管理人员不在岗或无其他管理人员顶岗的情况造成无人在岗的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 10)管理人员在办公室或休息室内违规使用电器或给电动车充电的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 11)管理人员出现有办公室或休息室偷电或偷水现象的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 12)出现科室物品被盗或丢失事件,经核实价值后,承担赔偿责任物品价值的50%。
- 13)没有执行八小时工作制,物业保洁员出现有上班迟到或早退现象,按每人50元/次计算。
- 14)保洁人员在院内分捡垃圾,造成二次污染的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 15)检查中发现抽检50平方米保洁区域内发现有烟头、纸屑等垃圾,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 16)检查中发现有保洁人员工作期间不穿工作服,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 17)检查中发现保洁工具未按规定放到指定场所而乱摆乱放的,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 18)检查中发现有保洁员私自违规使用电器或给电动车充电现象,没收充电器和违规电器,并予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 19)检查中发现有管理员或保洁员窜岗聊天或坐在岗位上看报纸(杂志或书等)、玩手机、睡觉或做与值班期间无关的事,予以扣减当月物业服务费的50元—1000元。
- 20)乙方不按约定工作流程及质量标准完成工作任务时,检查一处不合格扣10元。保洁员被科室投诉至总务科的,经双方核实,视情况酌情扣罚每次50元;如果乙方指派的人员不能按时、保质、保量完成工作量的,甲方有权利要求更换保洁员的权利。



- 21) 因保洁员质量不合格,造成甲方科室被病人投诉或在医院检查中被批评等不良影响的,扣罚 100 元/次。
- 22) 乙方管理服务范围达不到标准的,甲方有权进行处理,第一次提出警告,第二次甲方扣乙方管理服务费每次 1000 元。
- 23) 检查中发现物业公司未按合同要求配齐保洁员人数,或在有人员辞职的情况下未及时补充造成保洁服务质量受到影响的,按实际缺岗天数每人每天 50 元的扣罚标准予以扣减当月物业服务费。
- 24) 乙方管理服务范围达不到标准的(按每月保洁服务管理质量考评表为准),满意度达不到 60%的,甲方扣乙方管理服务费每次 10000 元;满意度达不到 80%的,甲方扣乙方管理服务费每次 5000 元;
- 25) 乙方的管理人员、保洁员不允许在医院向病人兜售药品、医疗器械,倒卖医生挂号票等有损医院声誉的不良行为,一经发现,甲方有权要求乙方开除该人员的权利,如造成甲方科室被病人投诉的或被媒体批评等不良影响的,由乙方负责并采取措施消除对甲方的不良影响;造成经济损失的,由乙方负责赔偿。
- 26) 乙方公司每个季度安排在岗人数半数以上保洁工作人员及管理人员接受医院感控科考核,考核内容:保洁人员的疫情防控知识、手卫生、穿脱防护用品等工作符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求,管理人员掌握标准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。达到 100%考核合格的保洁人员及管理人数需占考核人数的 80%。
- 27) 乙方公司连续两个季度达不到医院考核要求,医院有权单方面解除合同。
- 28) 因每个季度考核结果达不到医院要求造成医院单方面解除合同或者其他原因造成乙方无法履行合同的,乙方需支付保洁合同总金额的 20%作为违约金。
- 29) 乙方的管理人员、保洁员不允许将从甲方领用的保洁物资进行倒卖或挪作他用,一经发现,甲方按物资市价的 5 倍扣乙方管理服务费,并有权要求乙方开除该人员的权利。
- 30) 乙方出现任何应当支付违约金或被扣减费用等违约行为时,甲方均有权在应付给乙方的服务费中先行扣减,乙方对此没有异议。

(八) 其它保洁内容标准要求:

- 1、保洁标准及定期作业养护指导,与双方签定的保洁合同有同样的法律约束效力。标准为暂行标准,经双方协商同意可删减或增加其他内容。
- 2、乙方实施的保洁工作作业流程,要符合甲方工作性质特点,经双方协商同意可删减或增加



其他内容。从合同开始之日交于甲方主管科室备案。

3、医院后勤办公室定期对服务管理工作进行检查、考评。考评检查出的问题，依据考评记录内容，以书面的形式向服务方发出，提出纠正措施，限期整改并跟踪落实验证；不定期对后勤服务公司管理与服务至少进行一次全面检查，每季度不少于两次的抽查。

4、用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。

5、用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；在接水时要有有人在旁边，接好后应及时关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的扣罚。

6、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。

7、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。

8、因业务用房紧张，医院不向保洁公司提供办公场所。办公场所租赁产生的租金和水电费由保洁公司自行负责。

9、服务公司存放医院保洁用品等相关物资仓库的安全由服务公司自行负责。

（九）服务设备及服务消耗用品要求

（1）设备：

★①不锈钢密闭垃圾收送车 ≥ 2 台；

★②高速石材打磨抛光机 ≥ 1 台；

★③PVC地板抛光机 ≥ 2 台；

★④加重翻新机 ≥ 1 台；

★⑤高压清洗机 ≥ 1 台；

★⑥地面吹风机 ≥ 3 台；

★⑦吸尘吸水机 ≥ 2 台；

★⑧全自动洗地机 ≥ 2 台；

★⑨保洁车 ≥ 19 台；

★⑩吸水泵 ≥ 1 台。

消耗用品：保洁拖把布要求“一房一拖”、保洁抹布要求“一床一巾”，人字梯2.5和1.8米各1把，各类服务消耗用品，按实际科室需求，可满足采购人活动场所卫生保洁需求，能有效提高人员工作效率。



(2) 以下耗材由成交方向采购单位按需申领使用：

序号	申请领用的耗材清单
1	塑料袋（包括 90#大白袋、36#黑塑料袋、90#黄袋、36#中黄袋、41#黑塑料袋、30#黄袋、45#黄色感染塑料袋）
2	各类垃圾标签签单（包括医疗垃圾标签、生活垃圾标签、医疗废物交接单、特殊感染废物标签）
3	喷香液
4	卷纸
5	洗手液
6	洗手液机
7	喷香机
8	卷纸筒盒
9	仅供喷香机使用的各类电池（包括 7 号电池、1 号电池、5 号电池）

(十) 其他要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商）

1、签订合同时间：自成交通知书发出之日起 30 日内签订合同；

2、服务人员工资及特定服务项目费用报价要求：

在不低于南宁市最低工资标准，并按规定购买社保、发放福利的基础上：

①保洁服务人员人均工资不高于 3326 元/月/人；

②电梯司乘人员均工资不高于 3466 元/月/人；

③PVC 地板打蜡：不高于 7.8 元/m²/次；大理石花岗岩地板打蜡：不高于 11.46 元/m²/次；大理石花岗岩地板翻新：不高于 53.13 元/m²/次。

3、报价要求：

(1) 供应商报价不得超过限价要求，否则报价无效。单项限价第“③”项（PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新）供应商做服务承诺报价，此服务承诺报价用于超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算。

(2) 各单项服务人员人均工资报价应包含以下内容：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、劳保（服装、服务材料消耗品的补充、更换、维修维护、记录本等用品费用），社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节月饼费、清凉补贴费、水电费、队员培训费、国家法定节日



加班费等)、根据采购要求提供的物业服务内容(除部分耗材由成交方向采购单位按需申领使用外,具体详见服务设备及服务消耗用品要求,其他完成服务内容所必须配置设备、耗材、用品等全部支出均由成交方提供)以及其他管理费用、税费等,除此之外,采购人无需向成交人或人员个人支付任何费用。

4、结算方式:

(1)付款方式:按月支付,每月应支付的物业服务费为:按每月双方签字、盖章确认物业服务确认函中记录的实际投入服务的人员数量×成交工资标准计算应付物业服务费。支付每月的物业服务费前,双方应就需要支付物业服务费的月份的物业服务情况签订物业服务确认函,双方签字确认当月已按要求完成物业服务后方可支付服务费,否则将被视为未按要求完成服务并拒付当期服务费。

(2)计算方法:

①从成交人开始实施服务工作之日起开始计算,足月的月份服务费为月金额,不足月的月份服务费为:(成交人月服务费报价金额)÷(当月日历天数)×当月实际工作天数=不足月的月份的服务费。

②岗位数量设置需求为暂定,最终以实际进场后的岗位需求为准,因工作需要增加或减少岗位时,则按增减后的实际人数×成交人的成交工资标准计算费用。

(3)超出服务次数要求的PVC地板打蜡,大理石及花岗岩地板打蜡费用结算:

从成交人开始实施服务工作之日起开始,超出服务次数要求的洗地打蜡费用额外计算,每三个月按实际服务面积×成交人的单价报价进行一次结算,结算前以科室护长及总务科监管人员进行核算并签字的服务确认表为准,并在下一月15日前,采购人以转账方式足额转入成交人指定账户。转账前成交人将相应金额的发票交给采购人。

(4)其他不在采购需求列表中的服务项目价格与支付方式由中标人与采购人协商决定。

5、供应商须提供简介(包括目前所管辖物业情况介绍);

6、物业管理方案须体现供应商对投标物业的总体目标(即在一定期限内质量管理达到何种标准),并包括如下内容:

- (1)服务承诺。对本项目物业服务范围及要求进行逐条响应。
- (2)档案建立与管理。包括物业管理档案、投诉与回访记录等。
- (3)质量承诺,包括:管理人员专业培训合格率、对物业管理满意率等。
- (4)有保洁抢险应急预案并配备应急人员及抢险设备。

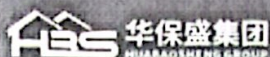
7、负责人、保洁人员等投入服务人员在岗履行工作职责期间,发生自身的人身伤害、伤亡,



均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，医院（甲方）不承担任何责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

8、乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷的，均由乙方负责调解与处理，医院（甲方）不承担责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。





(1) 投标函

投 标 函

致：广西壮族自治区政府采购中心：

根据贵方为北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购项目的招标公告（项目编号：GXZC2025-G3-001065-CGZX），签字代表王敏（全名）经正式授权并代表投标人华保盛服务管理集团有限公司（投标人名称）上传并提交加密的电子投标文件一份。

据此函，签字代表宣布同意如下：

1. 投标人已详细审查全部“招标文件”，包括修改文件（如有的话）以及全部参考资料和有关附件，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. 投标人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。

3. 本投标有效期自开标日起 六十 个 自然 日（自然日）。

4. 如中标，本投标文件至本项目合同履行完毕止均保持有效，本投标人将按“招标文件”及政府采购法律、法规的规定履行合同责任和义务。

5. 投标人同意按照贵方要求提供与投标有关的一切数据或资料。

6. 与本投标有关的一切正式往来信函请寄：

地址：中国(广西)自由贸易试验区南宁片区平乐大道15号五象绿地中心1号楼

十一层1118号办公

邮编：530200

电话：0771-2416621

传真：0771-2436788

投标人代表姓名：王敏

职务：经营发展部部长

投标人名称(公章)：华保盛服务管理集团有限公司

开户银行：中国建设银行股份有限公司南宁云景路支行

银行帐号：4500 1604 4720 5070 0364

委托代理人签字：王敏

日期：2025年07月23日

华保盛服务管理集团有限公司(公章)

2025年07月28日



附件三：投标明细表



北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购—报价文件

(2) 投标报价明细表

投标报价明细表

本项目

服务项目名称	服务内容	报 价 (元)	说 明
北院院区 应急综合 楼保洁及 电梯司乘 服务采购	北院应急综合楼地上、地下区域保洁、 电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以 及垃圾转运服务等相关物业服务。 (具体服务内容请详见本项目公开招 标采购文件《第二章 招标项目采购 需求》)	3068070.00	采购服务期 限：合同生效 后 15 个月
总报价 (人民币大写): 叁佰零陆万捌仟零柒拾元整 (¥ 3068070.00 元)			

注：1、本项目报价应包含项目需求所有内容的总报价。

投标人盖章：华保盛服务管理集团有限公司

法定代表人或委托代理人签字：王敏



附件四：商务响应表

(9) 商务响应表

(下划线部分优于招标文件和甲方要求, 共 66 项)

项目	招标文件要求	是否响应	投标人的承诺或说明
服务期	采购服务期限: 合同生效后 15 个月。	完全响应	我公司承诺完全响应如下: 采购服务期限: 合同生效后 15 个月。
一、项目基本情况	一、项目基本情况 (一) 物业概况: 1. 采购人: 广西壮族自治区人民医院 (广西医学科学院、广西壮族自治区教授医学临床医疗中心) 2. 项目名称: 北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购 (二) 采购内容: 北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。 (三) 采购服务期限: 合同生效后 15 个月。	完全响应	我公司承诺完全响应如下: 一、项目基本情况 (一) 物业概况: 1. 采购人: 广西壮族自治区人民医院 (广西医学科学院、广西壮族自治区教授医学临床医疗中心) 2. 项目名称: 北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购 (二) 采购内容: 北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。 (三) 采购服务期限: 合同生效后 15 个月。



一、项目基本情况	(四) 本项目标的所属行业：物业管理行业【划分依据：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）】。 (五) 物业采购项目预算报价及须知 1、采购项目总预算金额（人民币）：315 万元 最高限价金额（人民币）：310.998 万元	完全响应	(四) 本项目标的所属行业：物业管理行业【划分依据：《关于印发中小企业划型标准规定的通知》（工信部联企业[2011]300号）】。 (五) 物业采购项目预算报价及须知 1、采购项目总预算金额（人民币）：315 万元 最高限价金额（人民币）：310.998 万元
二、物业服务范围	二、物业服务范围 院区占地面积约 17.5 万平方米，服务面积约合计：50652.73 平方米。 (1) 服务范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。	完全响应	我公司承诺完全响应如下： 二、物业服务范围 院区占地面积约 17.5 万平方米，服务面积约合计：50652.73 平方米。 (1) 服务范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。
三、物业管理服务内容	三、物业管理服务内容 项目服务（技术）要求： (一) 人员配置表	完全响应	我公司承诺完全响应如下： 三、物业管理服务内容 项目服务（技术）要求： (一) 人员配置表

240

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务项目需求表							北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务项目需求表									
	一、保洁人员							一、保洁人员									
	1、保洁范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务							1、保洁范围：北院应急综合楼地上、地下区域保洁、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务									
	2、人员配置要求：保洁人员年龄要求：≤55岁；身体健康，无不良嗜好。							2、人员配置要求：保洁人员年龄要求：≤55岁；身体健康，无不良嗜好。工作认真负责，能吃苦耐劳，统一着装，佩戴工作牌，服务意识强，敬业精神好，业务素质强，行为语言规范，举止端庄，服务主动、热情，无犯罪记录，接受过相关岗位专业培训，熟悉设备、用品的操作规程。									
完全响应																	
序号		楼层		暂定床位数	楼层设置	入驻科室	岗位设置数量	工作要求	序号		楼层		暂定床位数	楼层设置	入驻科室	岗位设置数量	工作要求
1		地上 二层		0	辅助功能区域	冷冻机房、空调机房、消防水池等	1		1		地上 二层		0	辅助功能区域	冷冻机房、空调机房、消防水池等	1	
2		地上 一层		0	辅助功能区域	太平间、病理解剖室、尸检准备室、医疗垃圾暂存等	1		2		地下 一层		0	辅助功能区域	太平间、病理解剖室、尸检准备室、医疗垃圾暂存等	1	
3		地上 一层		0	辅助功能区域	住院收费处（与3号楼）	1		3		地上 一层		0	辅助功能区域	住院收费处（与3号楼）	1	

241

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	4	0	辅助功能区域	住院收费处（与3号楼住院收费处合并）、网络机房、营养食堂	2	保洁无特殊时间要求
完全响应	地上	3	一层	0	辅助功能区域	住院收费处（与3号楼住院收费处合并）、网络机房、营养食堂

242

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	11	5	标准病房	心血管内科	2	保洁无特殊时间要求
完全响应	地上	10	八层	54	标准病房	消化内科

243

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	19	十七层	54	标准病房	甲状腺外科	2	新进科室	完全响应	16	十四层	54	标准病房	神经内科、神经外科	2	保洁无特殊时间要求
	20	十八层	54	标准病房	血液内科	2	保洁无特殊时间要求		17	十五层	54	标准病房	胃肠肛门外科	2	保洁无特殊时间要求
	21	十九层	54	标准病房	眼科	2	新进科室		18	十六层	54	标准病房	乳腺外科	2	保洁无特殊时间要求
	22	外围保洁	0	公共区域	综合楼外围	1			19	十七层	54	标准病房	甲状腺外科	2	新进科室
	合计		618			39			20	十八层	54	标准病房	血液内科	2	保洁无特殊时间要求
	 流动岗位人/管理人员								21	十九层	54	标准病房	眼科	2	新进科室
									22	外围保洁	0	公共区域	综合楼外围	1	

244

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准			名/垃圾 收送2名/ 轮休人员 5名/疏通 人员1名	完全响 应	合 计			61 8			39	
					流动岗位人/管理人员	15	经理1名/ 班长1名/ 洗地打蜡 及高空作 业4名/电 梯清洁1 名/垃圾收 送2名/轮 休人员5 名/疏通人 员1名					
	合计	54名										
	二、司乘人员要求											
	1、服务区域：应急综合楼电梯 2、人员配置要求：电梯人员年龄≥10岁，身体健康，形象气质良好，有亲和力，有良好的沟通能力，无不良嗜好，工作认真负责，能吃苦耐劳，统一着装，佩戴工作牌，服务意识强，敬业精神好，业务素质强，行为语言规范，举止端庄，服务主动、热情；无											

245

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容
及标准

3、高中（含职高）及以上学历						
序号	项目		岗位设置数量	备注		
1	电梯员	手术梯	3	3	24小时，三班倒	
2		病房电梯	4	4	8小时班，每个梯配置1人	
3					顶休1人	
合计		8名				
具体保洁及电梯司乘人员使用人数，根据实际工作情况，由院方管理人员确定						

（二）区域保洁内容及服务次数要求（注：以下标记★的内容作为加分项。）

1、医技科室

完全响应

犯罪记录，接受过相关岗位专业培训；熟悉岗位工作规程。						
3、高中（含职高）及以上学历						
序号	项目		岗位设置数量	备注		
1	电梯员	手术梯	3	3	24小时，三班倒	
2		病房电梯	4	4	8小时班，每个梯配置1人	
3				1	顶休1人	
合计		8名				
具体保洁及电梯司乘人员使用人数，根据实际工作情况，由院方管理人员确定						

（二）区域保洁内容及服务次数要求（注：以下标记★的内容作为加分项。）

1、医技科室

246

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	序号	工作内容	频次	完全响应	序号	工作内容	频次
	1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次（急诊室每日3次）		1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次（急诊室每日3次）
	2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘清扫）	每日2次		2	区域内地面、楼道扫尘（无扬尘清扫）	每日2次
	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、保洁）	每日2次		3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、保洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日2次		4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日2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2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2次
	6	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、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交叉感染）		6	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、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2次（一床一巾，抹布分类分区使用不交叉感染）
	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	高峰早9:30-11:30分卫生间定人保洁		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（高峰早9:30-11:30分卫生间定人专职保洁）

247

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	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、各类低处标识、宣传栏、垃圾桶内外擦拭、消毒	★每日1次
	9	治疗室的卫生	★每日2次
	10	消防栓、消防器材擦拭、消防门、开水机清洗	每周1次
	11	非医疗不锈钢物体表面内钢保养	每周1次
	12	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2次
	13	高处标识、壁挂物擦拭	每月2次
	14	室外玻璃、防滑地垫	每月1次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）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拭	每月2次
	17	百页窗、纱窗、拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）
及标准	18	PVC地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	★每季1次
	19	虫网、蜘蛛网	随时

248

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	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	创城期间特殊保洁要求	随时
	25	医疗区杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随时
	26	公共区域 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
	27	科室内部 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
	28	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁人员搞好卫生	随时
	29	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
及标准	30	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	31	卫生间管道疏通工作	随时

249

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清粘）	★每日2次	完全响应	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清粘）	★每日3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2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3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2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3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2次 （污染时随时清洗）		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3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	每日1次		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	每日2次
	8	区域内的病人探视鞋清洗消毒、整理	每日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（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气瓶、设备带、低处电器表面的清洗或擦拭	★每日1次 （污染时随时清洗）		9	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气瓶、设备带、低处电器表面的清洗或擦拭	★每日2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2次

250

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	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	完全响应	11	外部玻璃	每周1次
	11	外部玻璃	每周1次		12	非医疗不锈钢物体表面内刷保养	每周1次
	12	非医疗不锈钢物体表面内刷保养	每周1次		13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次
	13	高处标牌、壁挂物擦拭	每周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2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2次		15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及梁等）除尘、窗帘清洗	每月1次
	15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及梁等）除尘、窗帘清洗	每月1次		16	灯具、烟感、监视器、地风口、排气扇、风扇、空调出风口、电视机等高处设备擦拭	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拭	每月1次		17	百页窗、纱窗、排气扇的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）
	17	百页窗、纱窗、排气扇的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）		18	平车、抢救床、检查床上布艺整理、更换	随时
	18	平车、抢救床、检查床上布艺整理、更换	随时		19	PVC地板深度刷洗补蜡、晶面处理或保养	每季度1次
	19	PVC地板深度刷洗补蜡、晶面处理或保养	每季度1次		20	巡视保洁、小手中清洗、晾晒	随时
	20	巡视保洁、小手中清洗、晾晒	随时		21	治疗室的卫生、床单位终末消毒	随时
					22	暖箱、光疗箱的擦拭和消毒	随时
					23	虫网、蜘蛛网清理	随时

251

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	21	治疗室的卫生、床单位终末消毒	随 时	完全响 应	24	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
	22	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒	随 时		25	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
	23	虫网、蜘蛛网清理	随 时		27	垃圾清运	每日2次
	24	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时		27	科室有特殊要求	随 时
	25	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时		28	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
	27	垃圾清运	每日2次		29	创域或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁人员搞好卫生	随 时
	27	科室有特殊要求	随 时		30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
	28	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次		31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	29	创域或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁人员搞好卫生	随 时		32	卫生间管道疏通工作	随时
	30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次		3、手术室		
	31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次		序 号	工 作 内 容	频 次
	32	卫生间管道疏通工作	随时		1	收集区域内垃圾，更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次（产房每日3次）
3、手术室							
序	工 作 内 容		频 次				

252

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	号			完全响 应	2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次
	1	收集区域内垃圾，更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日2次（产房每日3次）		3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
	2	区域内楼道扫尘（无扬尘干扫）	每日2次		4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日2次
	3	区域内地面湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次		5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台面擦拭	每日2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3次
	5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日2次		7	平车、抢救车、检查床擦拭、消毒	每日2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2次		8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、手套、污车等工作物品	每日2次
	7	平车、抢救车、检查床擦拭、消毒	每日2次		9	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2次
	8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、手套、污车等工作物品	每日2次		10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气瓶、低处电器表面的清洗或擦拭	★每日2次（一床一巾，抹布分区使用不能交叉感染）
	9	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2次				

253

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、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染）	完全响应	11	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每周2次
	11	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每周1次		12	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周2次
	12	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周1次		13	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周2次
	13	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周1次		14	防滑地毯、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次
	14	防滑地毯、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次		15	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3次
	15	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2次		16	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拭	每月2次
	16	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拭	每月1次		17	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月2次
	17	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次		18	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月2次
	18	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月1次		19	非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养	每月2次
	19	非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养	每月2次		20	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时
					21	手术室、治疗室等功能室的卫生	随时
					22	术后整理、清洁、消毒	随时
					23	虫网、蜘蛛网清理	随时

254

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	20	清洗区域内拖把清洗、消毒	随时	完全响应	24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时
	21	手术室、治疗室等功能室的卫生	随时		25	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时
	22	术后整理、清洁、消毒	随时		26	垃圾清运	每日2次
	23	虫网、蜘蛛网清理	随时		27	科室有特殊要求	随时
	24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随时		28	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
	25	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随时		29	PVC地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	每季度1次
	26	垃圾清运	每日2次		30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
	27	科室有特殊要求	随时		31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	28	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次		32	卫生间管道疏通工作	随时
	29	PVC地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	每季度1次		4、行政办公区		
	30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次		序号	工作内容	频次
	31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次		1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次
	32	卫生间管道疏通工作	随时		2	区域内地面、楼道除尘（无扬尘干扫）	每日2次
4、行政办公区				完全响应	3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	每日2次
序号	工作内容	频次			4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日2次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋	每日2次			6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
2	区域内地面、楼道除尘（无扬尘干扫）	每日2次					

255

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	3	区域内地面、楼道湿拖（边行地面消毒、清洁）	每日2次
	4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日2次
	6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日2次
	7	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）
	5	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
	8	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	每日1次
	9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周1次
	10	室内外玻璃	每半年1次
	11	非医疗不锈钢物体表面擦拭保养	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、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周2次
	7	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）
	5	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

完全响应

7	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）
5	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
8	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	每日2次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周2次
10	室内外玻璃	每半年1次
11	非医疗不锈钢物体表面擦拭保养	每周1次
12	高处标牌、壁挂物擦拭	每周2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2次
14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月2次
15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风筒、空调等高处设备表面擦拭	每月1次

256

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	14	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月1次
	15	灯具、音响、烟感、监视器、通风口、排气扇、风筒、空调等高处设备表面擦拭	每月1次
	16	百页帘、纱窗的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）
	17	值班室卫生	每日1次
	18	虫网、蜘蛛网清理	随时
	19	巡视保洁	随时
	20	科室有特殊需求	随时
	21	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
	22	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁人员搞好卫生	随时
	23	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
	24	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	25	卫生间管道疏通工作	随时

完全响应

16	百页帘、纱窗的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）
17	值班室卫生	每日1次
18	虫网、蜘蛛网清理	随时
19	巡视保洁	随时
20	科室有特殊需求	随时
21	科室PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
22	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁人员搞好卫生	随时
23	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
24	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
25	卫生间管道疏通工作	随时

5、公共区域

序号	工作内容	频次
----	------	----

257

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	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1次
	3	区域内地面、楼道扫尘	每日1次(特殊情况随时)
		区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日1次(特殊情况随时)
	4	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(卫生间高峰期早上7:30、11:30、14:00、17:00保洁)
	5	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	电梯(内箱体)、污梯(内箱体)保养、清扫	每日1次(特殊情况随时)
	7	区域内的楼道擦洗	每日1次
完全响应	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1次
	3	区域内地面、楼道扫尘	每日1次(特殊情况随时)
		区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日2次(特殊情况随时)
	4	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(卫生间高峰期早上7:30、11:30、14:00、17:00保洁)
	5	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日1次
	6	电梯(内箱体)、污梯(内箱体)保养、清扫	每日2次(特殊情况随时)
	7	区域内的楼道擦洗	每日1次
		室内外的垃圾桶、垃圾袋清洗、消毒	每日1次
	8	消防栓、消防器擦拭	每周2次

258

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	9	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2次
	10	玻璃	每周1次
	11	非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养	每周1次
	12	高处标牌、悬挂物擦拭	每周1次
	13	高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘	每月1次
	14	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月1次
	15	防滑地垫的清洗	每月1次(特殊情况随时)
	16	楼梯天台、楼顶天台地面清扫	每3月1次
	17	花园水池及周围、门诊小广场、急诊前地面清洗	每半月1次(特殊情况随时)
	18	花园花园、草地落叶、垃圾清扫	随时
	19	楼栋墙角、路面杂草(包括气罐铁门内)清除	随时
完全响应	9	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2次
	10	玻璃	每周1次
	11	非医疗不锈钢物体表面不锈钢保养	每周1次
	12	高处标牌、悬挂物擦拭	每周2次
	13	高处(含天花板、高处墙面、梁等)除尘	每月2次
	14	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月1次
	15	防滑地垫的清洗	每月1次(特殊情况随时)
	16	楼梯天台、楼顶天台地面清扫	每3月1次
	17	花园水池及周围、门诊小广场、急诊前地面清洗	每半月1次(特殊情况随时)
	18	花园花园、草地落叶、垃圾清扫	随时
	19	楼栋墙角、路面杂草(包括气罐铁门内)清除	随时
	20	虫网、蜘蛛网清理	随时
	21	巡逻保洁	随时

259

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 及标准	22	创城期间特殊保洁要求	随时
	23	杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随时
	24	PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
	25	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随时
	26	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
	27	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	28	卫生间管道疏通工作	随时
	注： ①供应商投标响应服务频次不得少于《物业服务标准要求》的指导频次，响应优于指导频次的，按响应频次履行； ②服务期内固定的服务频次在供应商投标响应次数的基础上增加的，由此产生的费用由双方协商确定；各服务区域因突发情况（如凌晨紧急加班保洁等服务）需要临时增加服务的，产生的费用由双方协商确定。		

完全响应

	22	创城期间特殊保洁要求	随时
	23	杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随时
	24	PVC地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
	25	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随时
	26	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
	27	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
	28	卫生间管道疏通工作	随时
	注： ①供应商投标响应服务频次不得少于《物业服务标准要求》的指导频次，响应优于指导频次的，按响应频次履行； ②服务期内固定的服务频次在供应商投标响应次数的基础上增加的，由此产生的费用由双方协商确定；各服务区域因突发情况（如凌晨紧急加班保洁等服务）需要临时增加服务的，产生的费用由双方协商确定。		

260

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	(三) 保洁服务质量考核标准 (达到医院院感质量标准要求)：	完全响 应	(三) 保洁服务质量考核标准 (达到医院院感质量标准要求)：
	(1) 公共区域、病房保洁		(1) 公共区域、病房保洁
	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）隙角落无垃圾。		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）隙角落无垃圾。
	2) 墙面：无手印、无污渍、无张贴、乱画，天花板无蜘蛛网。		2) 墙面：无手印、无污渍、无张贴、乱画，天花板无蜘蛛网。
	3) 电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，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。		3) 电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，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。		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。		5) 照明灯具：无厚积尘土。
	6) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。		6) 各房间门、通道门：无尘土、污迹、印迹。
	7) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。		7) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。
8) 不锈钢面：无脏、污点。	8) 不锈钢面：无脏、污点。		
9) 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物(如塑料花卉、	9) 装饰物：盆、座表面干净无尘土；装饰物(如塑料花卉、		

261

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	油画)等表面无尘 10) 公共饮水机: 外表无脏、污点、无积水。 11) 天花板、出风口: 无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 12) 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。 13) 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, 无散落垃圾。 14) 摆放物品、展示柜、架(物)、花盆、装饰品: 表面无灰尘, 污迹、明亮、物品完好 15) 消防箱: 干净无灰尘, 无积尘, 无张贴, 无乱画现象, 消防栓干净无积尘。 16) 踢脚线: 干净无污迹, 无积尘, 无脱落现象。 17) 开关类: 干净无灰, 无污迹, 无手印, 禁止使用湿布擦拭。 18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架: 干净, 无积尘, 上方无杂物无灰尘, 柜边角落无垃圾灰尘、无张贴, 无乱画现象。	油画)等表面无尘 10) 公共饮水机: 外表无脏、污点、无积水。 11) 天花板、出风口: 无蜘蛛网、无霉点、无积灰。 12) 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。 13) 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, 无散落垃圾。 14) 摆放物品、展示柜、架(物)、花盆、装饰品: 表面无灰尘, 污迹、明亮、物品完好 15) 消防箱: 干净无灰尘, 无积尘, 无张贴, 无乱画现象, 消防栓干净无积尘。 16) 踢脚线: 干净无污迹, 无积尘, 无脱落现象。 17) 开关类: 干净无灰, 无污迹, 无手印, 禁止使用湿布擦拭。 18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架: 干净, 无积尘, 上方无杂物无灰尘, 柜边角落无垃圾灰尘、无张贴, 无乱画现象。
------------	---	---

262

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	19) 监控探头: 探头镜头干净无积灰、浮尘。 20) 安全出口指示灯类: 干净无污迹, 无积尘, 无破损, 灯亮。 21) 不锈钢类: 表面光亮, 无灰尘, 无划痕, 无锈迹。 22) 候诊椅: 表面无灰尘, 无张贴, 无污迹, 无杂物, 无蜘蛛网。 23) 指示牌、广告牌类: 表面干净光亮, 无灰尘, 无张贴, 无蜘蛛网。 24) 窗户(纱窗、百页窗): 窗台无灰尘, 无脚印, 烟头, 纸屑; 窗框槽内干净, 无杂物, 无积尘、虫网。 25) 床、床头柜、床架、沙发、氧气管: 无尘土、无积灰、油迹、霉点。 26) 紫外线灯管: 保持清洁, 无积尘; 灯罩(隔帘): 无厚积尘土 27) 各类医疗器具: 无尘土、霉点、污迹 28) 被服用品、工作服、各种布类: 干净、无破损、污迹、掉线(纽扣)、开缝	19) 监控探头: 探头镜头干净无积灰、浮尘。 20) 安全出口指示灯类: 干净无污迹, 无积尘, 无破损, 灯亮。 21) 不锈钢类: 表面光亮, 无灰尘, 无划痕, 无锈迹。 22) 候诊椅: 表面无灰尘, 无张贴, 无污迹, 无杂物, 无蜘蛛网。 23) 指示牌、广告牌类: 表面干净光亮, 无灰尘, 无张贴, 无蜘蛛网。 24) 窗户(纱窗、百页窗): 窗台无灰尘, 无脚印, 烟头, 纸屑; 窗框槽内干净, 无杂物, 无积尘、虫网。 25) 床、床头柜、床架、沙发、氧气管: 无尘土、无积灰、油迹、霉点。 26) 紫外线灯管: 保持清洁, 无积尘; 灯具、窗帘(隔帘): 无厚积尘土 27) 各类医疗器具: 无尘土、霉点、污迹 28) 被服用品、工作服、各种布类: 干净、无破损、污迹、掉线(纽扣)、开缝
------------	--	---

263

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	29) 污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。 30) PVC 地面：无灰尘、无水迹、无污迹，保持明亮干净 (2) 公共、病房的卫生间保洁： 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，无痕迹及头发等不洁物。 4) 水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。 5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢。 6) 镜面：直视镜面无污迹、无污迹、无水迹。 7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅、水箱无尘土、污迹。 8) 手纸架：无手印、光亮、洁净。	完全响应	29) 污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。 30) PVC 地面：无灰尘、无水迹、无污迹，保持明亮干净 (2) 公共、病房的卫生间保洁： 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，无痕迹及头发等不洁物。 4) 水龙头：无印迹、污垢，光亮、洁净。 5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢。 6) 镜面：直视镜面无污迹、无污迹、无水迹 7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视马桶、大小便池内部无污垢、边上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅、水箱无尘土、污迹。 8) 手纸架：无手印、光亮、洁净。 9) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺损、内外表干
-------------------	---	-------------	---

264

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	9) 纸篓：污物量不超过桶体 2/3，厕纸无缺损、内外表干净。 10) 墙面：无尘土、污迹。 11) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污迹。 12) 隔板(门板)：无霉点、污迹、无手印。 (3) 楼梯保洁： 1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 2) 墙面：无尘土、无污迹。 3) 消防设备：表面无尘土。 4) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，栏杆无积尘，无蜘蛛网，楼层阶梯无烟头屑，楼道内墙面无蜘蛛网，楼道内无堆积杂物。 5) 楼层内管道门：干净无积尘，无污迹，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：无尘土、霉点。	完全响应	净。 10) 墙面：无尘土、污迹。 11) 顶板、排气口：无霉点、无污迹、无污迹。 12) 隔板(门板)：无霉点、污迹、无手印。 (3) 楼梯保洁： 1) 地面：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。 2) 墙面：无尘土、无污迹。 3) 消防设备：表面无尘土。 4) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，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，无污迹，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：无尘土、霉点。 3) 地面、墙角边沿：无污迹、纸屑、水迹、尘土、垃圾。
-------------------	--	-------------	--

265

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	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、东西摆放整齐。 5) 各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。 6) 沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。 7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。 (四) 消毒标准及要求 按医院感控科要求，达到院感质量标准要求。 按 WS/T 311-2009《医院消毒技术规范》、WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》、WS/T 510-2016《病区医院感染管理规范》等国家标准要求，达到院感质量标准。 (五) 生活垃圾、医疗废物管理标准要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商） 根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废	4) 值班室：地面干净无垃圾、床底无虫网、积灰、东西摆放整齐。 5) 各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。 6) 沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。 7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。 (四) 消毒标准及要求 按医院感控科要求，达到院感质量标准要求。 按 WS/T 311-2009《医院消毒技术规范》、WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》、WS/T 510-2016《病区医院感染管理规范》等国家标准要求，达到院感质量标准。 (五) 生活垃圾、医疗废物管理标准要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商） 根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废
-------------------	---	--

266

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	物管理办法》的精神，结合我院的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，保洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。 (1) 工作质量标准 1) 甲方生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。 2) 根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置，并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。 对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。 4) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。 5) 每日医疗废弃物交接三联单由科室、垃圾处理场、乙方	管理办法》的精神，结合我院的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，保洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。 (1) 工作质量标准 1) 甲方生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。 2) 根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置，并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。 对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。 4) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。 5) 每日医疗废弃物交接三联单由科室、垃圾处理场、乙方保管。
-------------------	--	--

267

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	保管。 (2) 工作要求 1) 认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。 2) 甲方必须规范建立医疗固体废物暂存室，暂存室要有醒目标识，并要求布局分隔合理、交通便利、防风雨、防渗漏。 3) 专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），运送污物时垃圾车要密封（必须按院感科要求分类处置，杜绝医疗垃圾与生活垃圾混装收运），按规定时间和路线送往指定的垃圾暂存处，避开人流量多的地方，不得把污物车留在走廊，收送完成必须将污物车放回指定位置。未按以上要求执行，一经发现，每次支付违约金 500 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责；合同期内违规操作超过三次的将终止合同。	(2) 工作要求 1) 认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。 2) 甲方必须规范建立医疗固体废物暂存室，暂存室要有醒目标识，并要求布局分隔合理、交通便利、防风雨、防渗漏。 3) 专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），运送污物时垃圾车要密封（必须按院感科要求分类处置，杜绝医疗垃圾与生活垃圾混装收运），按规定时间和路线送往指定的垃圾暂存处，避开人流量多的地方，不得把污物车留在走廊，收送完成必须将污物车放回指定位置。未按以上要求执行，一经发现，每次支付违约金 500 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责；合同期内违规操作超过三次的将终止合同。 4) 各类垃圾每天上、下午固定各收集一次，每月 3 日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成明交由管理
-------------------	--	---

268

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	4) 各类垃圾每天上、下午固定各收集一次，每月 3 日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由管理处统一管理。 5) 在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有损坏需要按甲方购买价赔偿。 6) 根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类，使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物，并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。 7) 乙方必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时去甲方收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾，如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，乙方应及时通知甲方，并做出应急预案。 8) 对集运车每天冲洗二次，并由甲方进行必要的消毒，医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭	处统一管理。 5) 在运送中注意安全，转弯，进出电梯时要减慢速度以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有损坏需要按甲方购买价赔偿。 6) 根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类，使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物，并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。 7) 乙方必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时去甲方收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾，如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，乙方应及时通知甲方，并做出应急预案。 8) 对集运车每天冲洗二次，并按甲方要求进行必要的消毒，医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时进行清洁，清洁后用有效氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面，作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。
-------------------	---	---

269

用心服务 用爱感恩



运送工具、和拖地面。作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。 9) 乙方到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人甲方科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作，各种交接单证要签字，内容须真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。 10) 不能在工作区域内收集纸皮等杂物，一经发现每次支付违约金 200 元（在乙方服务费里扣除）；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次支付违约金 1000-2000 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责。 11) 保洁公司不能在未经甲方医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次支付违约金 100-500 元（在乙方服务费里扣除）。 12) 医疗废物分五类：感染性废物/病理性废物/损伤性废物/药物性废物/化学性废物等；	完全响应 9) 乙方到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人甲方科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作，各种交接单证要签字，内容须真实有效，妥善保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。 10) 不能在工作区域内收集纸皮等杂物，一经发现每次支付违约金 200 元（在乙方服务费里扣除）；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次支付违约金 1000-2000 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责。 11) 保洁公司不能在未经甲方医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次支付违约金 100-500 元（在乙方服务费里扣除）。 12) 医疗废物分五类：感染性废物/病理性废物/损伤性废物/药物性废物/化学性废物等； 13) 医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理：
--	--

270

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 13) 医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理： ①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度； ②组织有关人员尽快对现场进行处理； ③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响； ④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染； ⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒； ⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。 14) 乙方对从业人员应做到严格要求、规范管理，并制定切实可行的工作制度，加强相关知识和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。	完全响应 ①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度； ②组织有关人员尽快对现场进行处理； ③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响； ④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染； ⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒； ⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。 14) 乙方对从业人员应做到严格要求、规范管理，并制定切实可行的工作制度，加强相关知识和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。 15) 当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人 → 乙方主管（经理/主任）→ 甲方主管科室。
---	---

271

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容 15) 当发现医疗废物遗失时,应及时汇报,程序如下:发现人 → 乙方主管(经理/主任) → 甲方主管科室。 16) 从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员,配备必要的防护用品,按照国家相关规定,定期进行健康检查;必要时,对有关人员进行免疫接种,相关健康检查及疫苗接种费用由乙方承担。 17) 乙方管理人员应积极参加医院感染管理相关知识和技能的培训,掌握标准预防的具体措施,WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。 18) 保洁人员手卫生、穿戴防护用品等工作应符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求。 19) 凡从事医疗废物分类、收集、运送、暂存、处理的工作人员必须按照以下要求管理: ① 上岗前体检,合格者方可上岗工作,每年复检一次。 ② 上岗前进行乙型肝炎免疫接种,间隔五年加强注射一次。	完全响应	10) 从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员,配备必要的防护用品,按照国家相关规定,定期进行健康检查;必要时,对有关人员进行免疫接种,相关健康检查及疫苗接种费用由乙方承担。 17) 乙方管理人员应积极参加医院感染管理相关知识和技能的培训,掌握标准预防的具体措施,WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。 18) 保洁人员手卫生、穿戴防护用品等工作应符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求。 19) 凡从事医疗废物分类、收集、运送、暂存、处理的工作人员必须按照以下要求管理: ① 上岗前体检,合格者方可上岗工作,每年复检一次。 ② 上岗前进行乙型肝炎免疫接种,间隔五年加强注射一次。 ③ 建立专职工作人员个人健康档案 以上费用由乙方承担。
--	-------------	---

272

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 ③ 建立专职工作人员个人健康档案 以上费用由乙方承担。 (六) 电梯司乘服务 (1) 岗位工作内容及要求: 1) 负责电梯的日常管理和运行工作,实行 24 小时值班制度(包括节假日)。 操作员在服务时间内要坚守岗位,不得擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好开关。 2) 电梯司乘服务区域:北院区应急综合楼共 7 台电梯,其中手术梯 3 台,病房电梯 4 台。 服务公司应安排责任区域内司乘人员的进梯操作,并且安排人员对责任区域内其它电梯进行巡查,遵守电梯操作规程,运行时精神集中,注意观察运行情况,保证电梯安全行驶,发生故障时首先要安抚乘客情绪,立即通知维修人员,当班发生故障,维修人员维修期间当班人员不许擅离岗位。 3) 配合做好各级部门到医院进行的电梯检查工作,负责医	完全响应	(六) 电梯司乘服务 (1) 岗位工作内容及要求: 1) 负责电梯的日常管理和运行工作,实行 24 小时值班制度(包括节假日)。 操作员在服务时间内要坚守岗位,不得擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好开关。 2) 电梯司乘服务区域:北院区应急综合楼共 7 台电梯,其中手术梯 3 台,病房电梯 4 台。 服务公司应安排责任区域内司乘人员的进梯操作,并且安排人员对责任区域内其它电梯进行巡查,遵守电梯操作规程,运行时精神集中,注意观察运行情况,保证电梯安全行驶,发生故障时首先要安抚乘客情绪,并立即通知维修人员,当班发生故障,维修人员维修期间当班人员不许擅离岗位。 3) 配合做好各级部门到医院进行的电梯检查工作,负责医
---	-------------	--

273

用心服务 用爱感恩



院电梯的正常运行,及时运送出入院和治疗检查的病人、年老体弱或携带物品的人员上下楼,及时运送各种医疗车、送物车上下楼。 4)配合做好医院会议、学术、参观等临时使用电梯工作任务。 5)电梯属于特种设备,应配备电梯安全管理人员,至少有一名管理人员取得电梯安全管理人员资格证书(入职前须提供证书复印件,原件备查)并承担相应的管理职责。 6)司梯人员工作时需站立,文明礼貌,要统一着装、发饰、佩饰,服装亮丽、整洁、干练,佩戴工号牌,随梯人员佩戴白手套;站姿、引导动作要规范、端庄,使用礼貌语言,微笑服务。 (2)电梯服务的主要内容 1)主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。 2)行政班:早上:7:20—12:00 下午:14:20—18:00 3)手术梯实行 24 小时人员在岗制度。 (3)工作区域	完全响 应 车上下楼。 4)配合做好医院会议、学术、参观等临时使用电梯工作任务。 5)电梯属于特种设备,应配备电梯安全管理人员,至少有一名管理人员取得电梯安全管理人员资格证书(入职前须提供证书复印件,原件备查)并承担相应的管理职责。 6)司梯人员工作时需站立,文明礼貌,要统一着装、发饰、佩饰,服装亮丽、整洁、干练,佩戴工号牌,随梯人员佩戴白手套;站姿、引导动作要规范、端庄,使用礼貌语言,微笑服务。 (2)电梯服务的主要内容 1)主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。 2)行政班:早上:7:20—12:00 下午:14:20—18:00 3)手术梯实行 24 小时人员在岗制度。 (3)工作区域 服务公司根据责任区域承担医院北院区应急综合楼所有电梯的卫生、电梯的运行、操作及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。
---	--

274

用心服务 用爱感恩

服务公司根据责任区域承担医院北院区应急综合楼所有电梯的卫生、电梯的运行、操作及电梯的日常维护,及时发现和报修故障。 (4)工作内容 1)电梯内扫地、拖地、抹扶手、门槽坚持每班一小扫,每周一大扫。遇到特殊情况随时处理区域保洁。 2)轿厢定期擦不锈钢油(包括电梯门)1次/每星期。 3)电梯外:点扫每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生。 4)机房:每周全面做一次卫生。 5)严格执行电梯消毒制度,每天下班前或夜班值班人员进行消毒,并做好消毒记录。 (5)安全操作 1)操作员在服务时间内要坚守岗位,不得擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好开关。 2)操作员不与乘客争吵,服务时间不做私活,不与乘客闲聊。	完全响 应 (4)工作内容 1)电梯内扫地、拖地、抹扶手、门槽坚持每班一小扫,每周一大扫。遇到特殊情况随时处理区域保洁。 2)轿厢定期擦不锈钢油(包括电梯门)1次/每星期。 3)电梯外:点扫每层楼电梯门口垃圾和处理临时性的卫生。 4)机房:每周全面做一次卫生。 5)严格执行电梯消毒制度,每天下班前或夜班值班人员进行消毒,并做好消毒记录。 (5)安全操作 1)操作员在服务时间内要坚守岗位,不得擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好开关。 2)操作员不与乘客争吵,服务时间不做私活,不与乘客闲聊。 3)电梯启动前,应提醒乘客站好,还要注意乘客的手脚及携带物品不要伸出轿门外,运行当中提醒乘客不要靠在电梯轿门上。 4)操作员应负责控制轿厢内的载重量,不能超过电梯额定载重量运行。
---	---

275

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	3) 电梯启动前,应提醒乘客站好,还要注意乘客的手脚及携带物品不要伸出轿门外,运行中提醒乘客不要靠在电梯轿门上。 4) 操作员应负责控制轿厢内的载重量,不能超过电梯额定载重量运行。 5) 电梯在载较重的货物时,应将货物放置在轿厢的中间位置上,防止轿厢倾斜。 6) 轿厢内不允许载装易燃易爆的危险品。 7) 做好电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。 8) 每周工作程序(在规定时间内完成)结合现场实际情况制定工作内容。 9) 要有电梯事故应急预案及安全责任人。 (七) 其它违约处理与扣罚规定 (甲方是采购单位;乙方是中标供应商) (1) 成交方在合同执行期间,如果有下列情形之一者甲方有权从物业管理服务费中视情节轻重予以扣减:	完全响应	5) 电梯在载较重的货物时,应将货物放置在轿厢的中间位置上,防止轿厢倾斜。 6) 轿厢内不允许载装易燃易爆的危险品。 7) 做好电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。 8) 每周工作程序(在规定时间内完成)结合现场实际情况制定工作内容。 9) 要有电梯事故应急预案及安全责任人。 (七) 其它违约处理与扣罚规定 (甲方是采购单位;乙方是中标供应商) (1) 成交方在合同执行期间,如果有下列情形之一者甲方有权从物业管理服务费中视情节轻重予以扣减: 1) 未执行招标文件、合同规定任务的,或对医院总务科要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,医院有权扣减月物业管理服务费的 5%,直至执行、整改为止,出现以上情形三次以上(含三次)的,医院有权单方解除合同,成交人须向医院支付合同总金额 5%的违约金。
-------------------	---	-------------	---

276

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	1) 未执行招标文件、合同规定任务的,或对医院总务科要求整改的问题未在规定时间内完成整改的,医院有权扣减月物业管理服务费的 5%,直至执行、整改为止,出现以上情形三次以上(含三次)的,医院有权单方解除合同,成交人须向医院支付合同总金额 5%的违约金。 2) 未经医院后勤书面同意,擅自更换物业主管或一次性更换 2 名以上管理员的,每次扣减 3000 元。 3) 未及时(人员上岗 15 日内)配备派驻保洁人员的统一服装给工作带来不良影响的,每人每天扣减 50 元。 4) 未按规定及时配备齐各岗位所需物品的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 5) 没有按时上交年或季度工作计划和总结、月工作总结和计划、周报、活动方案、培训方案(资料)、人员信息表、回函、情况说明以及其他相关信息材料,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 6) 工作中存在不文明现象,包括管理人员或其他工作人员到院方办公室闹事、语言粗俗等其他过激行为,予以扣	完全响应	2) 未经医院后勤书面同意,擅自更换物业主管或一次性更换 2 名以上管理员的,每次扣减 3000 元。 3) 未及时(人员上岗 15 日内)配备派驻保洁人员的统一服装给工作带来不良影响的,每人每天扣减 50 元。 4) 未按规定及时配备齐各岗位所需物品的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 5) 没有按时上交年或季度工作计划和总结、月工作总结和计划、周报、活动方案、培训方案(资料)、人员信息表、回函、情况说明以及其他相关信息材料,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 6) 工作中存在不文明现象,包括管理人员或其他工作人员到院方办公室闹事、语言粗俗等其他过激行为,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 7) 没有及时报告事件或有意隐瞒事件,甚至知情不报三类任一项的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 8) 更换工作人员没有按合同规定时间通知院方,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。
-------------------	--	-------------	--

277

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 7) 没有及时报告事件或有意隐瞒事件, 甚至知情不报三类任一项的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 8) 更换工作人员没有按合同规定时间通知院方, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 9) 当班管理人员不在岗或无其他管理人员顶岗的情况造成无人在岗的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 10) 管理人员在办公室或休息室内违规使用电器或给电动车充电的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 11) 管理人员出现有办公室或休息室偷电或偷水现象的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 12) 出现科室物品被偷或丢失事件, 经核实价值后, 承担赔偿物品价值的 50%。 13) 没有执行八小时工作制, 保洁员出现上班迟到或早退现象, 按每人 50 元/次计算。 14) 保洁人员在院内分捡垃圾, 造成二次污染的, 予以扣减	9) 当班管理人员不在岗或无其他管理人员顶岗的情况造成无人在岗的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 10) 管理人员在办公室或休息室内违规使用电器或给电动车充电的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 11) 管理人员出现有办公室或休息室偷电或偷水现象的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 12) 出现科室物品被偷或丢失事件, 经核实价值后, 承担赔偿物品价值的 50%。 13) 没有执行八小时工作制, 物业保洁员出现有上班迟到或早退现象, 按每人 50 元/次计算。 14) 保洁人员在院内分捡垃圾, 造成二次污染的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 15) 检查中发现抽检 50 平方米保洁区域内发现有烟头、纸屑等垃圾, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 16) 检查中发现有保洁人员工作期间不穿工作服, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 17) 检查中发现保洁工具未按规定放到指定场所而乱摆乱放
------------	---	--

278

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	当月物业服务费的 50 元—1000 元。 15) 检查中发现抽检 50 平方米保洁区域内发现有烟头、纸屑等垃圾, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 16) 检查中发现有保洁人员工作期间不穿工作服, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 17) 检查中发现保洁工具未按规定放到指定场所而乱摆乱放的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 18) 检查中发现有保洁员私自违规使用电器或给电动车充电现象, 没收充电器和违规电器, 并予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 19) 检查中发现有管理员或保洁员串岗聊天或坐在岗位上 看报纸 (杂志或书等)、玩手机、睡觉或做与值班期间无关的事, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 20) 乙方不按约定工作流程及质量标准完成工作任务时, 检查一处不合格扣 10 元。保洁员被科室投诉至总务科的, 经双方核实, 视情况酌情扣罚每次 50 元; 如果乙方指派的人员不能按时、保质、保量完成工作量的, 甲方有权要求	的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 18) 检查中发现有保洁员私自违规使用电器或给电动车充电现象, 没收充电器和违规电器, 并予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 19) 检查中发现有管理员或保洁员串岗聊天或坐在岗位上 看报纸 (杂志或书等)、玩手机、睡觉或做与值班期间无关的事, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。 20) 乙方不按约定工作流程及质量标准完成工作任务时, 检查一处不合格扣 10 元。保洁员被科室投诉至总务科的, 经双方核实, 视情况酌情扣罚每次 50 元; 如果乙方指派的人员不能按时、保质、保量完成工作量的, 甲方有权要求更换保洁员的权利。 21) 因保洁员质量不合格, 造成甲方科室被病人投诉或在医院检查中被批评等不良影响的, 扣罚 100 元/次。 22) 乙方管理服务范围达不到标准的, 甲方有权进行处理, 第一次提出警告, 第二次甲方扣乙方管理服务费每次 1000 元。
------------	--	--

279

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	求更换保洁员的权利。 21)因保洁员质量不合格,造成甲方科室被病人投诉或在医院检查中被批评等不良影响的,扣罚 100 元/次。 22)乙方管理服务范围达不到标准的,甲方有权进行处理,第一次提出警告,第二次甲方扣乙方管理服务费每次 1000 元。 23)检查中发现物业公司未按合同要求配备保洁员人数,或在有人员辞职的情况下未及时补充造成保洁服务质量受到影响的,按实际缺岗天数每人每天 50 元的扣罚标准予以扣减当月物业服务费。 24)乙方管理服务范围达不到标准的(按每月保洁服务管理质量考评表为准),满意度达不到 60%的,甲方扣乙方管理服务费每次 10000 元;满意度达不到 80%的,甲方扣乙方管理服务费每次 5000 元。 25)乙方的管理人员、保洁员不允许在医院内兜售药品、医疗器械,倒卖医生挂号票等有损医院声誉的不良行为,一经发现,甲方有权要求乙方开除该人员的权利,如	完全响应	23)检查中发现物业公司未按合同要求配备保洁员人数,或在有人员辞职的情况下未及时补充造成保洁服务质量受到影响的,按实际缺岗天数每人每天 50 元的扣罚标准予以扣减当月物业服务费。 24)乙方管理服务范围达不到标准的(按每月保洁服务管理质量考评表为准),满意度达不到 60%的,甲方扣乙方管理服务费每次 10000 元;满意度达不到 80%的,甲方扣乙方管理服务费每次 5000 元。 25)乙方的管理人员、保洁员不允许在医院内兜售药品、医疗器械,倒卖医生挂号票等有损医院声誉的不良行为,一经发现,甲方有权要求乙方开除该人员的权利,如造成甲方科室被病人投诉的或被媒体批评等不良影响的,由乙方负责并采取措施消除对甲方的不良影响;造成经济损失的,由乙方负责赔偿。 26)乙方公司每个季度安排在岗人数半数以上保洁工作人员及管理人员接受医院感控科考核,考核内容:保洁人员的疫情防控知识、手卫生、穿戴防护用品等工作符合 WS/T313《医
-------------------	---	-------------	---

280

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	造成甲方科室被病人投诉的或被媒体批评等不良影响的,由乙方负责并采取措施消除对甲方的不良影响;造成经济损失的,由乙方负责赔偿。 26)乙方公司每个季度安排在岗人数半数以上保洁工作人员及管理人员接受医院感控科考核,考核内容:保洁人员的疫情防控知识、手卫生、穿戴防护用品等工作符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求,管理人员掌握标准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。达到 100%考核合格的保洁人员及管理人数需占考核人数的 80%。 27)乙方公司连续两个季度达不到医院考核要求,医院有权单方面解除合同。 28)因每个季度考核结果达不到医院要求造成医院单方面解除合同或者其他原因造成乙方无法履行合同的,乙方需支付保洁合同总金额的 20%作为违约金。 29)乙方的管理人员、保洁员不允许将甲方领用的保洁物	完全响应	务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求,管理人员掌握标准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。达到 100%考核合格的保洁人员及管理人数需占考核人数的 80%。 27)乙方公司连续两个季度达不到医院考核要求,医院有权单方面解除合同。 28)因每个季度考核结果达不到医院要求造成医院单方面解除合同或者其他原因造成乙方无法履行合同的,乙方需支付保洁合同总金额的 20%作为违约金。 29)乙方的管理人员、保洁员不允许将甲方领用的保洁物进行倒卖或挪作他用,一经发现,甲方按物资市价的 5 倍扣乙方管理服务费,并有权要求乙方开除该人员的权利。 30)乙方出现任何应当支付违约金或被扣减费用等违约行为时,甲方均有权在应付给乙方的服务费中先行扣减,乙方对此没有异议。
-------------------	---	-------------	--

281

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	资进行倒卖或挪作他用。一经发现，甲方按物资市价的 5 倍扣乙方管理服务费用，并有权要求乙方开除该人员的权利。 30) 乙方出现任何应当支付违约金或被扣减费用等违约行为时，甲方均有权在应付给乙方的服务费中先行扣减，乙方对此没有异议。 (八) 其它保洁内容标准要求： 1、保洁标准及定期作业养护指导，与双方签定的保洁合同有同样的法律约束效力。标准为暂行标准，经双方协商同意可删减或增加其他内容。 2、乙方实施的保洁工作作业流程，要符合甲方工作性质特点，经双方协商同意可删减或增加其他内容。从合同开始之日交于甲方主管科室备案。 3、医院后勤办公室定期对服务管理工作进行检查、考评。考评检查出的问题，依据考评记录，以书面的形式向服务方发出，提出纠正措施，限期整改并跟踪落实验证；不定期对后勤服务公司管理与服务至少进行一次全面检查，每季度不少于两次的抽查。	(八) 其它保洁内容标准要求： 1、保洁标准及定期作业养护指导，与双方签定的保洁合同有同样的法律约束效力。标准为暂行标准，经双方协商同意可删减或增加其他内容。 2、乙方实施的保洁工作作业流程，要符合甲方工作性质特点，经双方协商同意可删减或增加其他内容。从合同开始之日交于甲方主管科室备案。 3、医院后勤办公室定期对服务管理工作进行检查、考评。考评检查出的问题，依据考评记录内容，以书面的形式向服务方发出，提出纠正措施，限期整改并跟踪落实验证；不定期对后勤服务公司管理与服务至少进行一次全面检查，每季度不少于两次的抽查。 4、用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。 5、用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；在接水时要有有人在旁边，接好后应及时
-------------------	---	--

282

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	4、用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。 5、用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；在接水时要有有人在旁边，接好后应及时关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的扣罚。 6、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。 7、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。 8、因业务用房紧张，医院不提供保洁公司办公场所。办公场所租赁产生的租金和水电费由保洁公司自行负责。 9、服务公司存放医院保洁用品等相关物资仓库的安全由服务公司自行负责。	关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的扣罚。 6、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。 7、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。 8、因业务用房紧张，医院不提供保洁公司办公场所。办公场所租赁产生的租金和水电费由保洁公司自行负责。 9、服务公司存放医院保洁用品等相关物资仓库的安全由服务公司自行负责。 优于项：服务质量承诺： ①保洁及电梯司乘服务达标率 99%以上； ②有效投诉率：2%以下； ③有效投诉处理率：100%； ④工作配合及时率：100%； ⑤应急响应及时率：100%；
-------------------	---	--

283

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	(九) 服务设备及服务消耗用品要求 (1) 设备: ★①不锈钢密闭垃圾收送车≥2台; ★②高速石材打磨抛光机≥1台; ★③PVC地板抛光机≥2台; ★④加重翻新机≥1台; ★⑤高压清洗机≥1台; ★⑥地面吹风机≥3台; ★⑦吸尘吸水机≥2台; ★⑧全自动洗地机≥2台; ★⑨保洁车≥19台; ★⑩吸水泵≥1台。 消耗用品: 保洁拖把布要求“一房一拖”、保洁抹布要求“一床一巾”, 人字梯2.5和1.8米各1把, 各类服务消耗用品, 按实际科室需求, 可满足采购人活动场所卫生保	完全响应	⑥管理人员专业培训合格率: 100%。 ⑦整体物业服务满意率: 95%以上。 (九) 服务设备及服务消耗用品要求 (1) 设备: ★①不锈钢密闭垃圾收送车≥3台; ★②高速石材打磨抛光机≥2台; ★③PVC地板抛光机≥3台; ★④加重翻新机≥2台; ★⑤高压清洗机≥2台; ★⑥地面吹风机≥4台; ★⑦吸尘吸水机≥3台; ★⑧全自动洗地机≥3台; ★⑨保洁车≥20台; ★⑩吸水泵≥2台。 消耗用品: 保洁拖把布要求“一房一拖”、保洁抹布要求“一床一巾”, 人字梯2.5和1.8米各1把, 各类服务消耗用品, 按实际科室需求, 可满足采购人活动场所卫生保
------------	--	------	---

284

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容 及标准	洁需求,能有效提高人员工作效率。		完全响 应	需求,能有效提高人员工作效率。	
	(2)以下耗材由成交方向采购单位按需申领使用:			(2)以下耗材由成交方向采购单位按需申领使用:	
	序号	申请领用的耗材清单		序号	申请领用的耗材清单
	1	塑料袋(包括90#大白袋、36#黑塑料袋、90#黄袋、36#中黄袋、41#黑塑料袋、30#黄袋、45#黄色感染塑料袋)		1	塑料袋(包括90#大白袋、36#黑塑料袋、90#黄袋、36#中黄袋、41#黑塑料袋、30#黄袋、45#黄色感染塑料袋)
	2	各类垃圾标签签单(包括医疗垃圾标签、生活垃圾标签、医疗废物交接单、特殊感染废物标签)		2	各类垃圾标签签单(包括医疗垃圾标签、生活垃圾标签、医疗废物交接单、特殊感染废物标签)
	3	喷香液		3	喷香液
	4	卷纸		4	卷纸
	5			5	洗手液
	6			6	洗手液机
	7			7	喷香机
8		8	卷纸筒盒		
		9	仅供喷香机使用的各类电池(包括7号电池、1号电池、5		

285

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	9 仅供喷香机使用的各类电池（包括7号电池、1号电池、5号电池） （十）其他要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商） 1、签订合同时间：自成交通知书发出之日起 30 日内签订合同； 2、服务人员工资及特定服务项目费用报价要求：在不低于南宁市最低工资标准，并按规定购买社保、发放福利的基础上： ①保洁服务人员人均工资不高于 3326 元/月/人； ②电梯司乘人员人均工资不高于 3466 元/月/人； ③PVC 地板打蜡：不高于 11.6 元/㎡/次；大理石花岗岩地板打蜡：不高于 11.46 元/㎡/次；大理石花岗岩地板翻新：不高于 53.13 元/㎡/次。 3、报价要求： （1）供应商报价不得超过限价要求，否则报价无效。单项限价第“③”项（PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新）供应商做服务承诺报价，此服务承	完全响应	号电池） （十）其他要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商） 1、签订合同时间：自成交通知书发出之日起 30 日内签订合同； 2、服务人员工资及特定服务项目费用报价要求：在不低于南宁市最低工资标准，并按规定购买社保、发放福利的基础上： ①保洁服务人员人均工资不高于 3326 元/月/人； ②电梯司乘人员人均工资不高于 3466 元/月/人； ③PVC 地板打蜡：不高于 7.8 元/㎡/次；大理石花岗岩地板打蜡：不高于 11.46 元/㎡/次；大理石花岗岩地板翻新：不高于 53.13 元/㎡/次。 3、报价要求： （1）供应商报价不得超过限价要求，否则报价无效。单项限价第“③”项（PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新）供应商做服务承诺报价，此服务承
------------	---	------	--

286

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	蜡、大理石花岗岩地板翻新）供应商做服务承诺报价，此服务承诺报价用于超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算。 （2）各单项服务人员人均工资报价应包含以下内容：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、劳保（服装、服务材料消耗品的补充、更换、维修维护、记录本等用品费用），社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节假日费、清凉补贴费、水电费、队员培训费、国家法定节假日加班费等）、根据采购要求提供的物业服务内容（除部分耗材由成交方向采购单位按需申领使用外，具体详见服务设备及服务消耗用品要求，其他完成服务内容所必须配置设备、耗材、用品等全部支出均由成交方提供）以及其他管理费用、税费等，除此之外，采购人无需向成交人支付任何费用。 4、结算方式： （1）付款方式：按月支付，每月应支付的物业服务费	完全响应	诺报价用于超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算。 （2）各单项服务人员人均工资报价应包含以下内容：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、劳保（服装、服务材料消耗品的补充、更换、维修维护、记录本等用品费用），社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节假日费、清凉补贴费、水电费、队员培训费、国家法定节假日加班费等）、根据采购要求提供的物业服务内容（除部分耗材由成交方向采购单位按需申领使用外，具体详见服务设备及服务消耗用品要求，其他完成服务内容所必须配置设备、耗材、用品等全部支出均由成交方提供）以及其他管理费用、税费等，除此之外，采购人无需向成交人支付任何费用。 4、结算方式： （1）付款方式：按月支付，每月应支付的物业服务费为：按每月双方签字、盖章确认物业服务确认函中记录的
------------	---	------	--

287

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	为：按每月双方签字、盖章确认物业服务确认函中记录的实际投入服务的人员数量×成交工资标准计算应付物业服务费。支付每月的物业服务费前，双方应就需要支付物业服务费的月份的物业服务情况签订物业服务确认函，双方签字确认当月已按要求完成物业服务后方可支付服务费，否则将被视为未按要求完成服务并拒付当期服务费。 (2) 计算方法： ①从成交人开始实施服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为月金额，不足月的月份服务费为：（成交人月服务费报价金额）÷（当月日历天数）×当月实际工作天数=不足月的月份的服务费。 ②岗位数量设置需求为暂定，最终以实际进场后的岗位需求为准，因工作需要增加或减少岗位时，则按增减后的实际人数×成交人的成交工资标准计算费用。 (3)超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡、大理石及花岗岩地板打蜡费用结算：	实际投入服务的人员数量×成交工资标准计算应付物业服务费。支付每月的物业服务费前，双方应就需要支付物业服务费的月份的物业服务情况签订物业服务确认函，双方签字确认当月已按要求完成物业服务后方可支付服务费，否则将被视为未按要求完成服务并拒付当期服务费。 (2) 计算方法： ①从成交人开始实施服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为月金额，不足月的月份服务费为：（成交人月服务费报价金额）÷（当月日历天数）×当月实际工作天数=不足月的月份的服务费。 ②岗位数量设置需求为暂定，最终以实际进场后的岗位需求为准，因工作需要增加或减少岗位时，则按增减后的实际人数×成交人的成交工资标准计算费用。 (3)超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算： 从成交人开始实施服务工作之日起开始，超出服务次
-------------------	---	---

288

用心服务 用爱感恩

三、物业管理服务内容	从成交人开始实施服务工作之日起开始，超出服务次数要求的洗地打蜡费用额外计算，每三个月按实际服务面积×成交人的单价报价进行一次结算，结算前以科室护长及总务科监管人员进行核算并签字的服务确认表为准，并在下一月 15 日前，采购人以转账方式足额转入成交人指定账户，转账前成交人将相应金额的发票交给采购人。 (4)其他不在采购需求列表中的服务项目价格与支付方式由中标人与采购人协商决定。 5、供应商须提供简介（包括目前所管辖物业情况介绍）； 6、物业管理方案须体现供应商对投标物业的总体目标（即在一定期限内质量管理达到何种标准），并包括如下内容： (1) 服务承诺，对本项目物业服务范围及要求逐条响应。 (2) 档案建立与管理，包括物业管理档案、投诉与回访记录等。	数要求的洗地打蜡费用额外计算，每三个月按实际服务面积×成交人的单价报价进行一次结算，结算前以科室护长及总务科监管人员进行核算并签字的服务确认表为准，并在下一月 15 日前，采购人以转账方式足额转入成交人指定账户，转账前成交人将相应金额的发票交给采购人。 (4)其他不在采购需求列表中的服务项目价格与支付方式由中标人与采购人协商决定。 5、供应商须提供简介（包括目前所管辖物业情况介绍）； 6、物业管理方案须体现供应商对投标物业的总体目标（即在一定期限内质量管理达到何种标准），并包括如下内容： (1) 服务承诺，对本项目物业服务范围及要求逐条响应。 (2) 档案建立与管理，包括物业管理档案、投诉与回访记录等。 (3) 质量承诺，包括：管理人员专业培训合格率，对
-------------------	--	--

289

用心服务 用爱感恩



三、物业管理服务内容	(3) 质量承诺, 包括: 管理人员专业培训合格率、对物业管理满意率等。 (4) 有保洁抢险应急预案并配备应急人员及抢险设备。 7、负责人、保洁人员等投入服务人员在岗履行工作职责期间, 发生自身的人身伤害、伤亡, 均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任, 医院(甲方)不承担任何责任, 给甲方造成损失的, 乙方应承担全部赔偿责任。 8、乙方违反国家相关法规, 与聘用人员发生纠纷的, 均由乙方负责调解与处理, 医院(甲方)不承担责任, 给甲方造成损失的, 乙方应承担全部赔偿责任。	完全响应	物业管理满意率等。 (4) 有保洁抢险应急预案并配备应急人员及抢险设备。 7、负责人、保洁人员等投入服务人员在岗履行工作职责期间, 发生自身的人身伤害、伤亡, 均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任, 医院(甲方)不承担任何责任, 给甲方造成损失的, 乙方应承担全部赔偿责任。 8、乙方违反国家相关法规, 与聘用人员发生纠纷的, 均由乙方负责调解与处理, 医院(甲方)不承担责任, 给甲方造成损失的, 乙方应承担全部赔偿责任。
-------------------	---	-------------	--

委托代理人签字: 王敏

投标人盖章: 华保盛服务管理集团有限公司



日期: 2025 年 07 月 23 日

290

用心服务 用爱感恩



(3) 投标单位响应本项目《项目需求和说明》中的 所有内容及技术规范要求的承诺

第一章 各项服务承诺

第一节 按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

为加强企业自律，规范企业经营行为，营造公平竞争、规范有序的物业服务市场环境，树立企业诚信守法经营形象，保证物业服务质量，切实维护客户权益，我公司郑重承诺：

1、承诺认真贯彻落实《中华人民共和国民法典》、国务院《物业管理条例》和《广西壮族自治区物业管理条例》等相关法律、法规、政策，牢固树立物业管理法制观念，坚持依法规范服务行为，遵纪守法，保证经营合法、安全、有效，重合同，守信用。

2、承诺按照公开、公平、公正的原则参与市场竞争，自觉遵守行业道德规范，坚决抵制各种不正当竞争行为，杜绝恶意竞争，努力维护物业管理市场竞争机制的良性运行。

3、承诺自觉增强合同意识，做到诚实守信、服务规范，按照物业服务合同约定的内容、标准实施物业管理，为业主提供质价相符的服务。不随意提高物业收费标准，不随意增加收费项目。

4、承诺认真对待业主的投诉，并按规定及合同约定认真履行职责和义务，及时为业主排忧解难，虚心听取业主的意见和建议，不断改进工作质量。

5、承诺对本项目使用的物业服务工具、耗材、用品均符合相关产品质量标准，无安全隐患，无环境污染，对人体无害，坚决抵制假冒伪劣产品。

6、承诺诚信经营，文明服务，维护客户的合法权益。

7、承诺自觉接受物业行政主管部门、甲方相关部门、社会、群众、新闻舆论对物业管理活动的监督检查。

8、承诺积极参与甲方单位的建设，自觉遵守甲方的管理规章制度，配合甲方开展各项工作。

9、承诺如我公司撤出本项目管理时，及时配合各方做好物业管理权交接工作，做到交接及时、资料完整、态度友善、平稳过渡。

10、承诺在本项目的投标过程中，所提供的证件、资料、荣誉将为我公司所有，真实、合法、有效。

第二节 保密服务承诺

保密工作，是各级单位落实处理发展事务的重要工具，作为 2025-2027 年邕宁区机关单位物业管理服务采购项目服务工作人员，必须肩负起保守政府秘密的责任和使命。为做好本项目的保密工作，我公司郑重承诺：

一、承诺每位从业人员入职时必须签《保密协议》。认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，保守所掌握的甲方资料信息，确保本项目内部资料及机密不泄露。

二、承诺为客户保密。

（一）自觉遵守保密法律、法规、规章制度和保密纪律，为客户服务履行保密义务。

（二）严格保守在服务工作中接触和知悉的服务单位机密，不做违反保密法规的任何事情，不得以任何方式向任何单位和个人泄露所接触和知悉的服务单位秘密。

（三）未经服务单位审查批准，不得擅自发表涉及服务工作中不宜公开内容的文章、著述；严禁拍照、录像，不得泄漏、传播、公布、发表、传授、转让、交换涉及服务单位的涉密信息和事件，确因需要拍照或录像，须报服务单位批准。

（四）物业服务人员自愿接受保密审查，保密教育培训和保密监督。

（五）物业服务人员离岗时，移交涉及服务单位的秘密载体，不私自留存秘密载体，按《保密法》的规定自愿接受脱密期管理。

三、承诺加强管理，增强保密工作的制度性。一是建立保密工作领导组织，强化安全保密责任制和责任追究制。二是健全保密工作制度。根据保密工作出现的新变化、新特点，进一步完善《保密工作制度》、《涉密人员保密管理制度》、《计算机安全保密制度》、《印信管理及使用规定》、《保密管理办法》、《涉密文件资料定点统一销毁规定》、《档案管理办法》等保密工作规章制度，以制度建设推动保密工作，进一步保证保密制度的贯彻落实，做到保密工作有据可依、有章可循。三是严格管理保密工作。在保密要害部门（部位）建立健全定密、标密工作体系，完善定密、解密和保守秘密的工作程序和方法，确保国家秘密、单位秘密和工作秘密的安全。在公文运行中，按照《保密法》的要求，积极做好涉密文件的审核、报批、发送、存档、清销等环节的保密工作。认真贯彻“积极防

范，突出重点”的方针，抓好对各类涉密介质和信息系统的保密管理，按照“涉密信息不上网，上网信息不涉密”的要求，严禁涉密计算机与互联网相连，从事公文工作的人员在工作移交或工作调动时个人私存的秘密文件、资料以及记有秘密内容的笔记本、电脑存储资料等必须上交组织，严防扩大知密范围和泄密。

四、承诺加强教育，增强保密工作的实效性。保密工作的主体是人，要做好新形势下保密工作，最重要的是做好员工的保密意识教育工作，尤其是做好涉密人员责任意识引导、熏陶、教育工作。在提供物业服务过程中，特别是要对重点岗位的人员有针对性地开展经常性的保密教育和提醒，讲形势、讲责任、讲危害，把保密工作的重要性讲深，把保密工作面临的严峻形势讲透，把有关人员的保密责任讲清，把泄密的危害性和后果讲足，从而不断提高涉密人员的保密意识。同时对全体人员进行保密法制的宣传教育，重点人员是领导干部、重点涉密人员和新录用员工，重点学习《保密法》、《保密实施办法》，提高全员的保密和防范意识。

五、承诺加强监督，增强保密工作的规范性。适时开展保密督查工作，加大不定期检查力度，可以促进各项保密措施的有效落实。一是充分运用现代化的保密技术手段，对涉及秘密多、密级高、易发生泄密的部位加大督促检查的力度，增强发现和消除泄密隐患的能力，确保不在互联网连接的计算机上存储、处理、传输涉密信息，不在外网上起草文件、领导发言稿等各种公文。二是突出做好移动存储介质保密管理，坚决杜绝介质混用现象发生。三是检查涉密公文处理场所。如：废旧、闲置的电脑内是否存储涉密文件资料，是否安装机要设备，是否进行脱密处理，删除涉密信息的移动存储介质处置是否合理，销毁废旧文件资料时是否彻底等。四是检查涉密人员的保密常识和保密意识。五是检查保密制度的完善和落实情况。通过加强监督检查，及时整改提高。

六、承诺落实贯彻公司保密工作制度，具体如下：

（一）保密人员

公司行政管理部指定专人负责国家秘密文件、资料以及涉密业务的管理工作，各部、物业服务中心相应确定兼职保密员 1 人。

（二）保密事项包括：

1、本公司的人事档案，干部考察材料等。



- 2、与公司有关的调查案件、检举揭发材料。
- 3、公司党支部和经理办公会议记录。
- 4、计财部会计凭证、会计报表、统计报表等。
- 5、业主档案及相关登记表。

(三) 秘密文件，资料的管理，执行下列规定：

1、所有秘密文件未经制发机关批准或授权不得擅自翻印，如需复制，须按规定申请审批。

2、收发国家秘密文件资料，由办公室保密员负责；有关调查材料，检举揭发材料由办公室或部门专人负责；凡署名公司领导亲启件，由领导拆封；秘密文件的收发、分送、传阅、移交、归档等环节都要登记，履行签字手续，严禁将秘密文件、资料放在不安全的地方。

3、国家秘密文件、资料必须放入保密柜内，由保密人员管理，个人不得保存；定期清查清退，如发现丢失，要及时报告并追查处理。

(四) 通讯保密规定

1、办公室和各部的电脑打字机、复印机、传真机由专人管理，非本机使用人员未经许可不得擅自使用。

2、电脑工作人员要严守保密制度，避免重要业务资料和档案资料外泄、更改或丢失。

3、任何个人都不准在通信、通话中涉及国家秘密或本公司在商业竞争中的重要信息；个人不得偷看秘密文件和打听公司秘密性的会议内容。

4、任何人不得将所管辖区域内的业主家庭情况、业主名册、联系电话等资料外泄。客户资料的查阅需经项目经理审批，同意。

5、法院、公安机关政府机关需查阅住房资料的，需验证查阅人员工作证等相关件介绍手续，并告知项目经理。

(五) 泄密处理

发生遗失国家秘密文件、资料或泄密案件时，应立即向办公室保密员和公司领导报告，并及时采取补救措施；发生窃密案件，还应即时向当地公安部门报告。



第三节 承诺做到招标文件规定及投标文件提供的实施方案内容的承诺

（下划线部分优于招标文件和甲方要求共 66 项）

★我公司承诺配备电梯安全管理人员,并取得电梯安全管理人员资格证书;

★我公司承诺 PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新服务的单项报价不超过限价;

★我公司承诺拟投入本项目人员足额配置,上岗前按照《劳动合同法》和《中华人民共和国社会保险法》的规定与员工签订劳动合同;并依据国家、广西和南宁有关最低工资标准的规定要求向员工支付工资和依法缴纳社保;

★我公司郑重承诺做到招标文件采购需求规定及投标文件提供的实施方案。

采购需求内容具体如下:

一、项目基本概况

（一）物业概况:

1. 采购人:广西壮族自治区人民医院(广西医学科学院、广西壮族自治区救援医学临床医疗中心)

2. 项目名称:北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购

（二）采购内容:北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。

（三）采购服务期限:合同生效后 15 个月。

（四）本项目的所属行业:物业管理行业【划分依据:《关于印发中小企

598

用心服务 用爱感恩



业划型标准规定的通知》(工信部联企业[2011]300号)】。

(五) 物业采购项目预算投标报价及须知

1、采购项目总预算金额(人民币): 315 万元

最高限价金额(人民币): 310.998 万元

二、物业服务范围

院区占地面积约 17.5 万平方米, 服务面积约合计: 50652.73 平方米。

(1) 服务范围: 北院应急综合楼地上、地下区域保洁、电梯司乘服务、五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务等相关物业服务。

三、物业管理服务内容及标准

项目服务(技术)要求:

(一) 人员配置表

北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务项目需求表						
1、保洁范围: 北院应急综合楼地上、地下区域保洁, 五米以下外墙清洗以及垃圾转运服务 2、人员配置要求: 保洁人员年龄要求: ≥55 岁; 身体健康, 无不良嗜好。工作认真负责; 能吃苦耐劳; 统一着装, 佩戴工作牌; 服务意识强, 敬业精神好, 业务素质强; 行为语言规范, 举止端庄, 服务主动、热情; 无犯罪记录; 接受过相关岗位专业培训; 熟悉设备、用品的操作规程。						
序号	楼层	暂定床位 数	楼层设置	入驻科室	岗位 设置 数量	工作要求
1	地下	0	辅助功能区域	冷冻机房、空调机房、消防水池等	1	
2	一层	0	辅助功能区域	太平间、病理解剖室、尸检准备室、医疗		



					垃圾暂存等		
3	地上	一层	0	辅助功能区域	住院收费处 (与3号楼住院收费拟合并)、网络机房、营养食堂	1	
4		二层	0	辅助功能区域	放射科、介入导管室(DSA)	2	保洁无特殊时间要求
5		三层	0	辅助功能区域	检验科、病理科	1	保洁无特殊时间要求
6		四层	0	辅助功能区域	供应中心、内血透室	2	新进科室
7		五层	0	辅助功能区域	精神心理科	2	7:00-23:00,最终以病人血透时间为准
8		六层	58	标准病房	病房	2	保洁无特殊时间要求
9		七层	54	标准病房 (平战转换层)	肾内科	2	保洁无特殊时间要求
10		八层	54	标准病房	消化内科	2	保洁无特殊时间要求
11		九层	54	标准病房	心血管内科	2	保洁无特殊时间要求
12		十层	20	特殊病房	重症医学科二区	2	保洁无特殊时间要求

600

用心服务 用爱感恩



13	十一层	0	特殊区域	手术室(8)	3	保洁无特殊时间要求
14	十二层	0	特殊区域	输血科、机房	1	保洁无特殊时间要求
15	十三层	54	标准病房	移植科一区	2	新进科室
16	十四层	54	标准病房	神经内科、神经外科	2	保洁无特殊时间要求
17	十五层	54	标准病房	胃肠肛门外科	2	保洁无特殊时间要求
18	十六层	54	标准病房	乳腺外科	2	保洁无特殊时间要求
19	十七层	54	标准病房	甲状腺外科	2	新进科室
20	十八层	54	标准病房	血液内科	2	保洁无特殊时间要求
21	十九层	54	标准病房	眼科	2	新进科室
22	外围保洁	0	公共区域	综合楼外围	1	
合计		618			39	
流动岗位人/管理人员					15	经理1名/班长1名/洗地打蜡及高空作业4名/电梯清洁1名/垃圾收送2名/轮休人员5名/疏通人员1名
合计		54名				

二、司乘人员要求

- 1、服务区域：应急综合楼电梯
- 2、人员配置要求：电梯人员年龄 ≤ 40 岁，身体健康，形象气质良好，有亲和力，有良好的沟通能力，无不良嗜好。工作认真负责；能吃苦耐劳；统一着装，佩戴工作牌；服务意识强，敬业精神好，业务素质强；行为语言规范，举止端庄，服务主动、热情；无犯罪记录；接受过相关岗位专业培训；熟悉岗位工作规程。
- 3、高中（含职高）及以上学历

序号	项目			岗位设置数量	备注
1	电 梯 员	手术梯	3	3	24 小时，三班倒
2		病房电梯	4	4	8 小时班，每个梯配置 1 人
3				1	顶休 1 人
合计					

具体保洁及电梯司乘人员使用人数，根据实际工作情况，由院方管理人员确定

（二）区域保洁内容及服务次数要求（注：以下标记★的内容作为加分项。）

1、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（垃圾不过半）	每日 2 次（急诊室每日 3 次）
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 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台（柜）面内外擦拭	每日 2 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 2 次
6	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、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 2 次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感染）
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	★每日 2 次
9	治疗室的卫生	★每日 3 次
10	消防栓、消防器擦拭、消防门、灭火器清洗	每周 1 次
11	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每周 1 次
12	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 2 次
13	高处标牌、壁挂物擦拭	每月 2 次
14	室外玻璃、防滑地垫	每月 1 次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）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 2 次
17	百页帘、纱窗、拆换清洗	每 2 月 1 次（污染时随时拆换）
18	PVC 地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	★每季度 2 次
19	虫网、蜘蛛网	随 时
20	巡视保洁	随 时

603

用心服务 用爱感恩



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	创城期间特殊保洁要求	随时
25	医疗区杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随 时
26	公共区域 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
27	科室内部 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
28	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随 时
29	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
30	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
31	卫生间管道疏通工作	随时

2、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、打开水	★每日 4 次
2	区域内地面、楼道牵尘（无扬尘干扫）	★每日 3 次
3	区域内地面、楼道湿拖（进行地面消毒、清洁）	★每日 3 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 3 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 3 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3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	每日2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（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架等）、轮椅、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气管、设备带、低处电源表面等的清洗或擦拭	★每日2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、防滑垫、消防栓、消防器擦拭、饮水机外部、冰箱内外部清洗	每日2次
11	外部玻璃	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	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2次
15	高处（含天花板、高处墙面、梁、及架等）除尘、窗帘清洗	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	百页帘、纱窗、排气扇的拆换清洗	每2月1次（污染时随时拆换）

18	平车、抢救床、检查床上布类整理、更换	随 时
19	PVC 地板深度刷洗补蜡、晶面处理或保养	每季度 1 次
20	巡视保洁、小手巾清洗、晾晒	随 时
21	治疗室的卫生、床单位终末消毒	随 时
22	暖箱、光疗箱的擦洗和消毒	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
27	垃圾清运	随 时
27	科室有特殊要求	随 时
28	科室 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	随 时
29	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随 时
30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
32	卫生间管道疏通工作	随时

3、手术室

序号	工 作 内 容	频 次
1	收集区域内垃圾、更换垃圾袋（垃圾不过半）	每日 2 次（产房每日 3 次）
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 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、办公用品、工作台而擦拭	每日 2 次

606

用心服务 用爱感恩



5	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒、隔栏处清洗、擦拭	每日2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3次
7	平车、抢救车、检查床擦拭、消毒	每日2次
8	清洗区域内脏防护服、围裙、袖套、洁车、污车等工作物品	每日2次
9	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2次
10	区域内电脑、电话、仪器（含各种医用器材）、器械（治疗车、病历架、存放架等）、床单位、床头柜、凳子、微波炉、氧气瓶、低处电器表面的清洗或擦拭	★每日2次（一床一巾，抹布分类分区使用不能交叉感
11	消防栓、消防器擦拭、开水机、空气消毒机清洗	每周2次
12	各类推车轮子上油保养、去污，保证正常运行	每周2次
13	玻璃、高处标牌、壁挂物擦拭	每周2次
14	防滑地垫、吸引瓶、管彻底清洗、消毒	每周1次
15	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3次
16	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2次
17	高处（含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等）除尘	每月2次
18	区域内各房间的地面、墙体的打扫、擦拭和整理	每月2次
19	非医疗不锈钢物体表面闪钢保养	每月2次

20	清洗区域内拖把清洗、消毒	随 时
21	手术室、治疗室等功能室的卫生	随 时
22	术后整理、清洁、消毒	随 时
23	虫网、蜘蛛网清理	随 时
24	拖把按区域分放（干净、半污染、污染区）	随 时
25	污物间的医疗、生活垃圾分放清楚	随 时
26	垃圾清运	每日 2 次
27	科室有特殊要求	随 时
28	科室 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
29	PVC 地板深度刷洗、补蜡、晶面处理或保养	每季度 1 次
30	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
31	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
32	卫生间管道疏通工作	随时

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 2 次
4	区域内家具（桌椅、橱柜等）、台面擦拭	每日 2 次
6	区域内洗手池、水池、水龙头、皂盒清洗、擦拭	每日 2 次
7	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）
5	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



8	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	每日 2 次
9	消防栓、消防器擦拭、开水机、冰箱内部清洗	每周 2 次
10	室内外玻璃	每半年 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 2 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 2 次
14	高处(含天花板、高处墙面、梁、窗帘及架等)除尘	每月 2 次
15	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拭	每月 1 次
16	百页帘、纱窗的拆换清洗	每 2 月 1 次(污染时随时拆换)
17	值班室卫生	每日 1 次
18	虫网、蜘蛛网清理	随 时
19	巡视保洁	随 时
20	科室有特殊需求	随 时
21	科室 PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	一年一次
22	创城或创卫检查时,要响应医院要求,随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随 时
23	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
24	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
25	卫生间管道疏通工作	随时

5、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 1 次
3	区域内地面、楼道除尘	每日 1 次（特殊情况随时）
	区域内洗手池、水池、水龙头清洗、擦拭	每日 2 次（特殊情况随时）
4	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（卫生间高峰期早上 7:30、11:30、14:00、17:00 保洁）
5	区域内墙面、把手、栏杆、花瓶、开关盒、接线盒、各类低处标牌、垃圾桶擦拭	每日 1 次
6	电梯（内箱体）、污梯（内箱体）保养、清扫	★每日 2 次（特殊情况随时）
7	区域内的楼道擦洗	每日 1 次
	室内外的垃圾桶、垃圾篓清洗、消毒	每日 1 次
8	消防栓、消防器擦拭	每周 2 次
9	低处墙面静电除尘、落地窗玻璃、踢脚板、地角、低处管道擦拭	每周 2 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 2 次
13	高处（含天花板、高处墙面、梁等）除尘	每月 2 次
14	灯具、音响、烟感、监视器等高处设备擦洗	每月 1 次
15	防滑地垫的清洗	每月 1 次（特殊情况随时）
16	楼梯天台、楼顶天台地面清扫	每 3 月 1 次
17	花园水池及周围，门诊小广场、急诊前地面清洗	每半月 1 次（特殊情况随时）
18	花园花圃、草地落叶、垃圾清扫	随 时

19	楼栋墙角、路面杂草（包括氧气罐铁门内）清除	随 时
20	虫网、蜘蛛网清理	随 时
21	巡逻保洁	随 时
22	创城期间特殊保洁要求	随时
23	杂物、小件建筑垃圾等回收至垃圾暂存处	随 时
24	PVC 地面彻底起蜡/落蜡保养	半年一次
25	创城或创卫检查时，要响应医院要求，随时安排保洁巡逻人员搞好卫生	随 时
26	大理石花岗岩地板打蜡	一年一次
27	大理石花岗岩地板翻新	一年一次
28	卫生间管道疏通工作	随时

注：

①供应商投标响应服务频次不得少于《物业服务标准要求》的指导频次，响应优于指导频次的，按响应频次履行；

②服务期内固定的服务频次在供应商投标响应次数的基础上增加的，由此产生的费用由双方协商确定；各服务区域因突发情况（如凌晨紧急加班保洁等服务）需要临时增加服务的，产生的费用由双方协商确定。

（三）保洁服务质量考核标准（达到医院院感质量标准要求）：

（1）公共区域、病房保洁

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）隙角落无垃圾。

2）墙面：无手印、无污渍、无张贴，乱画，天花板无蜘蛛网。

3）电梯（污物梯、扶手电梯）：电梯门表面无划痕，无灰尘，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、印迹。

- 7) 电梯厅顶部：无厚积尘土、蜘蛛网。
- 8) 不锈钢面：无脏、污点。
- 9) 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
- 10) 公共饮水机：外表无脏、污点、无积水。
- 11) 天花板、出风口：无蜘蛛网、无霉点、无积灰。
- 12) 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。
- 13) 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，无散落垃圾。
- 14) 摆放物品、展示柜、架(物)、花盆、装饰品：表面无灰尘，污迹、明
亮、物品完好
- 15) 消防箱：干净无灰尘，无积尘，无张贴，无乱画现象，消防栓干净无积
尘。
- 16) 踢脚线：干净无污渍，无积尘，无脱落现象
- 17) 开关类：干净无灰，无污物，无手印，禁止使用湿布擦拭。
- 18) 报箱、衣柜、文件柜、置物柜、置物架：干净，无积尘，上方无杂物无
灰尘，柜边角落无垃圾灰尘、无张贴，无乱画现象。
- 19) 监控探头：探头镜头干净无积灰、浮尘。
- 20) 安全出口指示灯类：干净无污渍，无积尘，无破损，灯亮。
- 21) 不锈钢类：表面光亮，无灰尘，无划痕，无锈迹。
- 22) 候诊椅：表面无灰尘，无张贴，无污渍，无杂物，无蜘蛛网。
- 23) 指示牌、广告牌类：表面干净光亮，无灰尘，无张贴，无蜘蛛网。
- 24) 窗户(纱窗、百页窗)：窗台无灰尘，无脚印，烟头，纸屑；窗框槽内
干净，无杂物，无积尘、虫网。
- 25) 床、床头柜、床架、沙发、氧气管：无尘土、无积灰、油迹、霉点。
- 26) 紫外线灯管：保持清洁，无积尘；灯具、窗帘(隔帘)：无厚积尘土
- 27) 各类医疗器具：无尘土、霉点、污迹
- 28) 被服用品、工作服、各种布类：干净、无破洞、污迹、掉线(钮扣)、



开缝

29) 污物间：物品分类摆放、整齐、干净、无异味、无杂物。

30) PVC 地面：无灰尘、无水迹、无污迹，保持明亮干净

(2) 公共、病房的卫生间保洁：

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：无印迹、污垢，光亮、洁净。

5) 洗手池台面：无尘土、无污物、台面无长时间水渍、洗手液器具无灰尘、无污垢。

6) 镜面：直视镜面无污迹、无污垢、无水迹

7) 大便器、小便器、马桶等卫生洁具：无尿硷水锈印迹(黄迹)、无污、喷水嘴应洁净。直视镜面、大小便池内部无污垢、池上无污迹、尿迹、无锈迹上下水通畅，水箱无尘、污迹。

8) 手纸架：无手印、光亮、清洁。

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：无尘土、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：无尘土、痰迹、碎纸、烟头、脚印、口香糖及垃圾杂物。

2) 墙面：无尘土、无污迹。

3) 消防设备：表面无尘土。

4) 楼梯：扶手无灰，无积尘，无装修漆点，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：无尘、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、东西摆放整齐。
- 5) 各家具、椅子、电器：内外干净无污迹、灰尘。
- 6) 沙发：直视沙发表面色彩一致、无灰尘、无污迹、无霉斑，直视沙发无粘连物、无水迹，沙发腿表面无灰尘、无污迹、无污垢，手摸沙发表面柔软、光滑，沙发交接处内部无灰尘、无异物。真皮沙发明亮干净，保养好。
- 7) 倾倒干净所有烟灰缸、垃圾桶、并保持外表干净。

(四) 消毒标准及要求

按医院感控科要求，达到院感质量标准要求。

按 WS/T 311-2009《医院隔离技术规范》、WS/T 367《医疗机构消毒技术规范》、WS/T 510-2016《病区医院感染管理规范》等国家标准要求，达到院感质量标准。

(五) 生活垃圾、医疗废物垃圾管理标准要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商）

根据《医疗废物管理条例》和《医疗卫生机构医疗废物管理办法》的精神，结合我院的实际情况，医疗废弃物的管理实行科主任、护士长负责制，监督检查本科室的垃圾分类放置情况，清洁员对各科室的医疗垃圾的回收情况进行登记，确保垃圾的分类收集并密闭运送至医疗垃圾停放处。总务科、护理部、院感科共同检查监督垃圾的处理情况。

(1) 工作质量标准

- 1) 甲方生活垃圾、医疗废弃垃圾日产日清。
- 2) 根据废物的成分和特性统一进行无害化、规范化处置；并在转移过程中采取防散落、防流失、防渗漏、防残留、防残液滴漏等防止污染环境的措施，确保规范收集。推动垃圾车时，门要关好，安全运送。
对需要初级消毒和销毁的医疗固体废物及时进行初级处理，分类包装放置周转箱内。
- 3) 交接有签名，统计无错误，表格材料无遗失。
- 4) 可回收类医疗废弃物无私自截留、无流失。
- 5) 每日医疗废弃物交接三联单由科室、垃圾处理场、乙方保管。



(2) 工作要求

1) 认真贯彻执行《中华人民共和国固体废物污染环境防治法》、《医疗废物管理条例》等法律、法规，进一步做好全市医疗固体废物的规范集中处置工作，防治病原体扩散。

2) 甲方必须规范建立医疗固体废物暂存室，暂存室要有醒目标识，并要求布局分隔合理、交通便利、防风雨、防渗漏。

3) 专项收集人员必须穿防护套装（包括口罩、手套、水鞋、围裙等），运送污物时垃圾车要密封（必须按院感科要求分类处置，杜绝医疗垃圾与生活垃圾混装收运），按规定时间和路线送往指定的垃圾暂存处，避开人流量多的地方，不得把污物车留在走廊，收送完成必须将污物车放回指定位置。未按以上要求执行，一经发现，每次支付违约金 500 元（在乙方服务费里扣除），并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责；合同期内违规操作超过三次的将终止合同。

4) 各类垃圾每天上、下午固定各收集一次，每月 3 日前收集上月各科室的“医疗、生活垃圾签收表”汇编成册交由管理处统一管理。

5) 在运送中注意安全，转弯、进出电梯时要减速慢行以便看清楚过往的人，不能用车辆碰撞电梯门及其他物体，如有撞坏需要按甲方购买价赔偿。

6) 根据标签或不同颜色垃圾袋分辨垃圾的种类。使用黄色塑料袋收集医疗废弃物，使用黑色塑料袋收集病人废弃物。并将不同的废弃物分类存放在垃圾回收桶内。

7) 乙方必须安排生活垃圾、医疗固体废物垃圾专用车辆及专用人员，定时去甲方收集生活垃圾、医疗固体废物垃圾。如需检修或其他特殊情况，不能按时收集，乙方应及时通知甲方，并做出应急预案。

8) 对集运车每天冲洗二次。并按甲方要求进行必要的消毒。医疗固体废物暂存室环境及设施进行清洁和消毒，每天运送和转运医疗废物后要在指定地点内及时清洁，清洁后用有效氯为 1000MG/L-2000MG/L 的含氯消毒剂溶液擦拭运送工具、和拖地面。作用 30 分钟后，再用清水冲去消毒液以减少设备被腐蚀。

9) 乙方到科室收集医疗固体废物垃圾时，应落实专人与甲方科室医护人员办理交接手续，登记类别、数量、重量，交接人并签字；每日一次配合与院方指定医疗废物回收单位做好交接工作，各种交接单证要签字，内容须真实有效，妥善

保管，以备核查、统计和上级有关部门检查。

10)不能在工作区域内收集纸皮等杂物，一经发现每次支付违约金 200 元(在乙方服务费里扣除)；禁止转让、买卖医疗废物，一经发现，每次支付违约金 1000-2000 元(在乙方服务费里扣除)，并要求乙方辞退员工，所造成的后果由乙方全面负责。

11)保洁公司不能在未经甲方医院的同意下私自让第三方单位存放、收集任何垃圾、设备、材料等物品，一经发现每次支付违约金 100-500(在乙方服务费里扣除)元。

12)医疗废物分五类：感染性废物/病理性废物/损伤性废物/药物性废物/化学性废物等；

13)医疗废物发生流失/泄漏/扩散等意外事故时，应当按照以下应急措施处理：

①确定流失/泄漏/扩散医疗废物的类别/数量/发生时间/影响范围及严重程度；

②组织有关人员尽快对现场进行处置；

③处理现场时，应当尽可能减少对现场其它人员及环境的影响；

④对污染区域进行消毒，必要时封锁污染区域，以防扩大污染；

⑤消毒时，应从污染最轻区向最严重区进行，对可能被污染的工具也应进行消毒；

⑥现场处理后，应当对事件进行调查/整改/预防类似事情的发生。

14)乙方对从业人员应做到严格要求、规范管理，并制定切实可行的工作制度，加强相关法律和专业技术、安全防护以及紧急处理等知识培训，熟悉本岗位工作流程和规范要求，做到规范收集、处置。

15)当发现医疗废物遗失时，应及时汇报，程序如下：发现人 → 乙方主管(经理/主任) → 甲方主管科室。

16)从事医疗废物收集、运送、贮存、处置等工作的人员和管理人员，配备必要的防护用品，按照国家相关规定，定期进行健康检查；必要时，对有关人员进行免疫接种，相关健康检查及疫苗接种费用有乙方承担。

17)乙方管理人员应积极参加医院感染管理相关知识和技能的培训。掌握标



准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。

18) 保洁人员手卫生、穿脱防护用品等工作应符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求。

19) 凡从事医疗废物分类、收集、清运、暂存、处理的工作人员必须按照以下要求管理:

- ① 上岗前体检,合格者方可上岗工作,每年复检一次,
- ② 上岗前进行乙型肝炎免疫接种,间隔五年加强注射一次。
- ③ 建立专职工作人员个人健康档案

以上费用由乙方承担。

(六) 电梯司乘服务

(1) 岗位工作内容及要求:

1) 负责电梯的日常管理和运行工作,实行24小时值班制度(包括节假日)。

操作员在服务时间内要坚守岗位,不得擅自离开,如确要离开时,必须将电梯内所有开关转到正常,并锁好门。

2) 电梯司乘服务区域:北院院区应急综合楼共7台电梯,其中手术梯3台,病房电梯4台。

服务公司应安排责任区域内司乘人员的进梯操作,并且安排人员对责任区域内其它电梯进行巡查。遵守电梯操作规程,运行时精神集中,注意观察运行情况,保证电梯安全行驶,发生故障时首先要安定乘客情绪,并立即通知维修人员,当班发生故障,维修人员维修期间当班人员不许擅离岗位。

3) 配合做好各级部门到医院进行的电梯检查工作。负责医院电梯的正常运行,及时运送出入院和治疗检查的病人、年老体弱或携带物品的人员上下楼,及时运送各种医疗车、送物车上下楼。

4) 配合做好医院会议、学术、参观等临时使用电梯工作任务。

5) 电梯属于特种设备,应配备电梯安全管理人员,至少有一名管理人员取得电梯安全管理人员资格证书(入职前须提供证书复印件,原件备查)并承担相应的管理职责。

6) 司梯人员工作时需站立,文明礼貌,要统一着装、发饰、佩饰,服装亮丽、



整洁、干练，佩戴工号牌，随梯人员佩戴白手套；站姿、引导动作要规范、端庄，使用礼貌语言，微笑服务。

(2) 电梯服务的主要内容

- 1) 主要负责医院电梯运行期间的引导服务和保洁服务。
- 2) 行政班：早上:7:20—12:00 下午:14:20—18:00
- 3) 手术梯实行 24 小时人员在岗制度。

(3) 工作区域

服务公司根据责任区域承担医院北院区应急综合楼所有电梯的卫生、电梯的运行、操作及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。

(4) 工作内容

1) 电梯内扫地、拖地、抹扶手、门槽坚持每班一小扫，每周一大扫。遇到特殊情况随时处理区域保洁：

- 2) 轿厢定期擦不锈钢油(包括电梯门)两次/每星期。
- 3) 电梯外：点扫每层楼电梯门口台阶和处理临时性的卫生。
- 4) 机房：每周全面做一次卫生。
- 5) 严格执行电梯消毒制度，每天下班前或夜班值班人员进行消毒，并做好消毒记录。

(5) 安全操作

- 1) 操作员在服务时间内要坚守工作岗位，不能擅自离开，如确要离开时，必须将电梯内所有开关转到正常，并锁好开关。
- 2) 操作员不与乘客争吵，服务时间不做私活，不与乘客闲聊。
- 3) 电梯启动前，应提醒乘客站好，还要注意乘客的手脚及携带物品不要伸出轿门外，运行当中提醒乘客不要靠在电梯轿门上。
- 4) 操作员应负责控制轿厢内的载重量，不能超过电梯额定载重量运行。
- 5) 电梯在载较重的货物时，应将货物放置在轿厢的中间位置上，防止轿厢倾斜。
- 6) 轿厢内不允许载装易燃易爆的危险品。
- 7) 做好电梯的安全运行、操纵及电梯的日常维护、及时发现和报修故障。
- 8) 每周工作程序(在规定时间内完成)结合现场实际情况制定工作内容。



9)要有电梯事故应急预案及安全责任人。

(七) 其它违约处理与扣罚规定(甲方是采购单位;乙方是中标供应商)

(1) 成交方在合同执行期间,如果有下列情形之一者甲方有权从物业管理服务费中视情节轻重予以扣减:

1) 未执行招标文件、合同规定任务的,或对医院总务科要求整改的问题未在规定的时间内完成整改的,医院有权扣减月物业管理服务费的 5%,直至执行、整改为止。出现以上情形三次以上(含三次)的,医院有权单方解除合同,成交人须向医院支付合同总金额 5%的违约金。

2) 未经医院后勤书面同意,擅自更换物业主管或一次性更换 2 名以上管理员的,每次扣减 3000 元。

3) 未及时(人员上岗 15 日内)配备派驻保洁人员的统一服装给工作带来不良影响的,每人每天扣减 50 元。

4) 未按规定及时配备齐各岗位所需物品的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

5) 没有按时上交年或季度工作计划和总结、月工作总结和计划、周报、活动方案、培训方案(资料)、人员信息表、回函、情况说明以及其他相关信息材料,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

6) 工作中存在有不文明现象,包括管理人员或其他工作人员到院方办公室闹事、语言粗俗等其他过激行为,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

7) 没有及时报告事件或有意隐瞒事件,甚至知情不报三类任一项的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

8) 更换工作人员没有按合同规定时间通知院方,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

9) 当班管理人员不在岗或无其他管理人员顶岗的情况造成无人在岗的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

10) 管理人员在办公室或休息室内违规使用电器或给电动车充电的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

11) 管理人员出现有办公室或休息室偷电或偷水现象的,予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。



12) 出现科室物品被盗或丢失事件, 经核实价值后, 承担赔偿责任价值的 50%。

13) 没有执行八小时工作制, 物业保洁员出现有上班迟到或早退现象, 按每人 50 元/次计算。

14) 保洁人员在院内分检垃圾, 造成二次污染的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

15) 检查中发现抽检 50 平方米保洁区域内发现有烟头、纸屑等垃圾, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

16) 检查中发现有保洁人员工作期间不穿工作服, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

17) 检查中发现保洁工具未按规定放到指定场所而乱摆乱放的, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

18) 检查中发现有保洁员私自违规使用电器或给电动车充电现象, 没收充电器和违规电器, 并予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

19) 检查中发现有管理员或保洁员上班时间或在岗位上看报纸(杂志或书等)、玩手机、睡岗或做与值班期间无关的事, 予以扣减当月物业服务费的 50 元—1000 元。

20) 乙方不按约定工作流程及质量标准完成工作任务时, 检查一处不合格扣 10 元。保洁员被科室投诉至总务科的, 经双方核实, 视情况酌情扣罚每次 50 元; 如果乙方指派的人员不能按时、保质、保量完成工作量的, 甲方有权利要求更换保洁员的权利。

21) 因保洁员质量不合格, 造成甲方科室被病人投诉或在医院检查中被批评等不良影响的, 扣罚 100 元/次。

22) 乙方管理服务范围达不到标准的, 甲方有权进行处理, 第一次提出警告, 第二次甲方扣乙方管理服务费每次 1000 元。

23) 检查中发现物业公司未按合同要求配齐保洁员人数, 或在有人员辞职的情况下未及时补充造成保洁服务质量受到影响的, 按实际缺岗天数每人每天 50 元的扣罚标准予以扣减当月物业服务费。

24) 乙方管理服务范围达不到标准的(按每月保洁服务管理质量考评表为



准), 满意度达不到 60% 的, 甲方扣乙方管理服务费每次 10000 元; 满意度达不到 80% 的, 甲方扣乙方管理服务费每次 5000 元;

25) 乙方的管理人员、保洁员不允许在医院向病人兜售药品、医疗器械, 倒卖医生挂号票等有损医院声誉的不良行为, 一经发现, 甲方有权要求乙方开除该人员的权利, 如造成甲方科室被病人投诉的或被媒体批评等不良影响的, 由乙方负责并采取措施消除对甲方的不良影响; 造成经济损失的, 由乙方负责赔偿。

26) 乙方公司每个季度安排在岗人数半数以上保洁工作人员及管理人员接受医院感控科考核, 考核内容: 保洁人员的疫情防控知识、手卫生、穿脱防护用品等工作符合 WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等要求, 管理人员掌握标准预防的具体措施、WS/T313《医务人员手卫生规范》、WS/T 311《医院隔离技术规范》等国家相关标准要求。达到 100% 考核合格的保洁人员及管理人数需占考核人数的 80%。

27) 乙方公司连续两个季度达不到医院考核要求, 医院有权单方面解除合同。

28) 因每个季度考核结果达不到医院要求造成医院单方面解除合同或者其他原因造成乙方无法履行合同的, 乙方需支付保洁合同总金额的 20% 作为违约金。

29) 乙方的管理人员、保洁员不允许将从甲方领用的保洁物资进行倒卖或挪作他用, 一经发现, 甲方按物资市价的 5 倍扣乙方管理服务费, 并有权要求乙方开除该人员的权利。

30) 乙方出现任何应当支付违约金或被扣减费用等违约行为时, 甲方均有权在应付给乙方的服务费中先行扣减, 乙方对此没有异议。

(八) 其它保洁内容标准要求:

1、保洁标准及定期作业养护指导, 与双方签定的保洁合同有同样的法律效力。标准为暂行标准, 经双方协商同意可删减或增加其他内容。

2、乙方实施的保洁工作作业流程, 要符合甲方工作性质特点, 经双方协商同意可删减或增加其他内容。从合同开始之日交于甲方主管科室备案。

3、医院后勤办公室定期对服务管理工作进行检查、考评。考评检查出的问题, 依据考评记录内容, 以书面的形式向服务方发出, 提出纠正措施, 限期整改并跟踪落实验证; 不定期对后勤服务公司管理与服务至少进行一次全面检查, 每季度不少于两次的抽查。

4、用电方面，设备使用完成后及时关闭电源，不让设备处于待机状态。

5、用水方面，节水至上，特别是冲洗时、接取净水时、清洗工具时勿浪费水源，清洁所有设备或设施时要严格按照清洗步骤来进行操作；在接水时要有有人在旁边，接好后应及时关闭水龙头（不要将水龙头一直开着或是人不在水却在流）；必须将水资源循环利用，如发现不严格遵守浪费水的情况，一经发现将进行相应的扣罚。

6、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。

7、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。

8、因业务用房紧张，医院不向保洁公司提供办公场所。办公场所租赁产生的租金和水电费由保洁公司自行负责。

9、服务公司存放医院保洁用品等相关物资的安全由服务公司自行负责。

优于项：服务质量承诺：

①保洁及电梯司乘服务达标率≥95%；

②有效投诉率：2%以下；

③有效投诉处理率：100%；

④工作配合及时率：100%；

⑤应急响应及时率：100%；

⑥管理人员专业培训合格率：100%。

⑦整体物业服务满意率：95%以上。

（九）服务设备及服务消耗用品要求

（1）设备：

★①不锈钢密闭垃圾收送车≥3台；

★②高速石材打磨抛光机≥2台；

★③PVC地板抛光机≥3台；

★④加重翻新机≥2台；

★⑤高压清洗机≥2台；

★⑥地面吹风机≥4台；



- ★⑦吸尘吸水机 ≥ 3 台；
- ★⑧全自动洗地机 ≥ 3 台；
- ★⑨保洁车 ≥ 20 台；
- ★⑩吸水泵 ≥ 2 台。

消耗用品：保洁拖把布要求“一房一拖”、保洁抹布要求“一床一巾”，人字梯 2.5 和 1.8 米各 1 把，各类服务消耗用品，按实际科室需求，可满足采购人活动场所卫生保洁需求，能有效提高人员工作效率。

(2) 以下耗材由成交方向采购单位按需申领使用：

序号	申请领用的耗材清单
1	塑料袋（包括 90# 大白袋、36# 黑塑料袋、90# 黄袋、36# 中黄袋、41# 黑塑料袋、30# 黄袋、45# 黄色感染塑料袋）
2	各类垃圾标签签单（包括医疗垃圾标签、生活垃圾标签、医疗废物交接单、特殊感染废物标签）
3	消毒液
4	洗手液
5	洗手液机
6	喷香机
7	卷纸筒盒
8	仅供喷香机使用的各类电池（包括 7 号电池、1 号电池、5 号电池）
9	

(十) 其他要求（甲方是采购单位；乙方是中标供应商）

- 1、签订合同时间：自成交通知书发出之日起 30 日内签订合同；
- 2、服务人员工资及特定服务项目费用报价要求：
在不低于南宁市最低工资标准，并按规定购买社保、发放福利的基础上：
 - ①保洁服务人员人均工资不高于 3326 元/月/人；
 - ②电梯司乘人员均工资不高于 3466 元/月/人；

③PVC 地板打蜡：不高于 7.8 元/m²/次；大理石花岗岩地板打蜡：不高于 11.46 元/m²/次；大理石花岗岩地板翻新：不高于 53.13 元/m²/次。

3、报价要求：

(1) 供应商报价不得超过限价要求，否则报价无效。单项限价第“③”项（PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新）供应商做服务承诺报价，此服务承诺报价用于超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算。

(2) 各单项服务人员人均工资报价应包含以下内容：人员的工资（基本工资、管理人员津贴、级别工资）、劳保（服装、服务材料消耗品的补充、更换、维修维护、记录本等用品费用），社保费（意外伤害保险、医疗保险、养老保险、失业保险、大病医疗互助险、生育保险）和福利待遇（春节慰问、中秋节月饼费、清凉补贴费、水电费、队员培训费、国家法定节日加班费等）、根据采购要求提供的物业服务内容（除部分耗材由成交方向采购单位按需申领使用外，具体详见服务设备及服务消耗用品要求，其他完成服务内容所必须配置设备、耗材、用品等全部支出均由成交方提供）以及其他管理费用、税费等，除此之外，采购人无需向成交人或人员个人支付任何费用。

4、结算方式：

(1) 付款方式：按月支付，每月应支付的物业服务费为：按每月双方签字、盖章确认物业服务确认函中记录的实际投入服务的人员数量×成交工资标准计算应付物业服务费。支付每月的物业服务费前，双方应就需要支付物业服务费的月份的物业服务情况签订物业服务确认函，双方签字确认当月已按要求完成物业服务后方可支付服务费，否则将被视为未按要求完成服务并拒付当期服务费。

(2) 计算方法：

①从成交人开始实施服务工作之日起开始计算，足月的月份服务费为月金额，不足月的月份服务费为：（成交人月服务费报价金额）÷（当月日历天数）×当月实际工作天数=不足月的月份的服务费。

②岗位数量设置需求为暂定，最终以实际进场后的岗位需求为准，因工作需要增加或减少岗位时，则按增减后的实际人数×成交人的成交工资标准计算费用。

(3) 超出服务次数要求的 PVC 地板打蜡，大理石及花岗岩地板打蜡费用结算：

从成交人开始实施服务工作之日起开始，超出服务次数要求的洗地打蜡费用额外计算，每三个月按实际服务面积×成交人的单价报价进行一次结算，结算前以科室护长及总务科监管人员进行核算并签字的服务确认表为准，并在下一月 15 日前，采购人以转账方式足额转入成交人指定账户。转账前成交人将相应金额的发票交给采购人。

(4) 其他不在采购需求列表中的服务项目价格与支付方式由中标人与采购人协商决定。

5、供应商须提供简介（包括目前所管辖物业情况介绍）；

6、物业管理方案须体现供应商对投标物业的总体目标（即在一定期限内质量管理达到何种标准），并包括如下内容：

- (1) 服务承诺。对本项目物业服务范围及要求进行逐条响应。
- (2) 档案建立与管理。包括物业管理档案、投诉与回访记录等。
- (3) 质量承诺，包括：管理人员专业培训合格率、对物业管理满意率等。
- (4) 有保洁抢险应急预案并配备应急人员及抢险设备。

7、负责人、保洁人员等服务人员在工作职责期间，发生自身的人身伤害、伤亡，均由乙方负责处理并承担经济和道义上的责任，医院（甲方）不承担任何责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。

8、乙方违反国家相关法规，与聘用人员发生纠纷的，均由乙方负责调解与处理，医院（甲方）不承担责任，给甲方造成损失的，乙方应承担全部赔偿责任。



第四节 关于 PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新服务的报价承诺

致：广西壮族自治区人民医院（广西医学科学院、广西壮族自治区救援医学临床医疗中心）、广西壮族自治区政府采购中心

我方愿意参加贵方组织的北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购（项目编号：GXZC2025-G3-001065-CGZX）项目的投标，为便于贵方公正、择优地确定中标人，我方就本项目 PVC 地板打蜡、大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新服务作出如下报价承诺：

如我公司有幸中标本项目，在服务过程中 PVC 地板打蜡，大理石花岗岩打蜡、大理石花岗岩地板翻新服务超出服务次数要求，我公司承诺同意按以下费用标准结算：

PVC 地板打蜡：不高于 7.8 元/㎡/次；大理石花岗岩地板打蜡：不高于 11.46 元/㎡/次；大理石花岗岩地板翻新：不高于 53.13 元/㎡/次。

以上事项如有违约，我方愿意承担一切后果，并不再寻求任何旨在减轻或免除法律责任的辩解。

投标人名称(盖章)：华保盛服务管理集团有限公司

日期：2025 年 07 月 23 日



626

用心服务 用爱感恩



第五节 对项目从业人员的承诺

如我公司有幸中标，我公司将在中标之日起 15 日内组织完成相关物业服务人员的选聘及集中培训工作，培训合格方可上岗。为了能更好地提升我们的物业服务质量，我公司郑重承诺：

1、我公司按照按照《劳动合同法》和《中华人民共和国社会保险法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和南宁有关最低工资标准的规定要求向员工支付工资和依法缴纳社保。

2、我公司承诺从业人员的工资及每年应有的福利费、奖金、加班费等均由我公司负责。

3、我公司承诺做到业主与服务人员不发生任何劳动和雇佣关系，服务人员由我公司自行管理，并遵守国家相关法律法规，涉及劳务纠纷与劳动事故全部由我公司承担责任。我公司和服务人员必须遵守安全操作规章制度，若发生人身伤害伤亡等事故，由我公司承担责任，与业主无关。

4、我公司承诺拟投入本项目所有从业人员入职前全部经过身份审查，没有来历不明人员和违法犯罪人员。从业人员没有参加过任何反党反人民的反动组织，没有参加过任何邪教组织。

5、我公司承诺每位从业人员入职时必须签订《保密协议》，认真遵守国家保密法律、法规和规章制度，履行保密义务，保守所掌握的甲方资料信息，确保本项目内部资料及机密不泄露。

6、我公司承诺参与本项目拟投入所有物业服务人员身体健康，能够从事所分配的岗位工作，保证所有从业人员在上岗前全部进行体检，并向采购人提供岗前体检证明，体检费用由我公司承担。

7、我公司承诺对本项目所有工作人员进行岗前安全培训，严格按照国家相关安全规范规定要求开展服务工作，特种作业人员保证持证上岗，在服务期限内，对出现的所有安全问题及因操作不当造成资产损坏等问题，我公司承担一切责任。



第六节 按时足额发放员工工资的承诺

我公司承诺按时足额发放员工工资，为保证员工按时足额领取工资，我公司依据劳动合同法及国家相关规定，将采取以下工作措施：

（一）工资核算

一、日基础工资=月基础工资÷21.75

二、小时基础工资=日基础工资÷8

三、加班工资公司按排员工在工作日延长工作时间的加班，在公休日（周休息日以下同）加班，应首先安排其补休，不能补休的和在法定节假日加班的，应按以下标准和公司《考勤和假期管理制度》规定审批程序发给加班费：

1、延长工作日工作时间的加班加点，加班工资=小时基础工资×加班小时数；

2、公休日的加班工资=日基础工资×加班天数×2；

3、法定节假日的加班工资=日基础工资×加班天数×3。

四、考勤扣款

（1）缺勤扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定需扣款的缺勤，扣款额=日基础工资×缺勤天数。

（2）迟到早退扣款：按公司《考勤与假期管理制度》规定的扣款标准扣款。

五、统一使用公司制定的《工资发放表》和《工资发放汇总表》。

六、填制《工资发放表》和《工资发放汇总表》说明：

1、应发款项=基础月薪+基础提成工资+应发绩效工资+福利（现金支付部分）+岗位津贴+加班费+差旅补贴+其他应付款；

2、个人所得税计税额=应发款项-未足月扣款-考勤扣款-社保费；

3、个人所得税，按计税额和相关税率计算。

4、应扣款项=未足月扣款+考勤扣款+社保费+个人所得税+住宿费+其他扣款；

5、实发金额=应发款项（合计应发）-应扣合计。

（二）薪酬支付方式

一、工资、奖金用现金支付，由公司统一在银行办理员工个人工资帐户、卡，在支付日将实发薪资转入员工个人工资帐户、卡。

二、福利礼金、礼品的付给可以用现金或实物。

（三）薪酬支付日

公司计薪周期为每月的一日至月终日，薪酬支付日为次月的十五日。如薪酬支付日遇公休日或节假日，则提前至放假的前一天。

（四）公布劳动局及甲方单位投诉电话，如我公司不按时足额发方工资，员工可随时向相关部门投诉。

（五）如因员工工资发放问题，导致产生的任何不良影响，我公司愿意承担由此造成的一切不良后果并承担相关赔偿和法律责任。



／心成册／



第七节 对责任事故的处理承诺

为了严格执行安全服务各项规章制度,切实做好劳动保护工作,提高全体员工的自我保护意识,防止和杜绝事故和违章现象的发生,保障员工人身安全,保证项目物业服务工作顺利进行,确保在管理区域内不发生重大安全责任事故,我公司郑重承诺如下:

1、认真贯彻“安全第一、预防为主”的方针,坚持物业工作服从安全需要的原则,确保实现安全服务和文明服务。

2、贯彻执行“谁主管、谁负责”的原则,层层分解、落实安全服务责任制,明确安全服务工作的重点,定岗定人做到事事有人管,在安全服务工作中不留空白。

3、建立、完善安全操作规程、突发事件应急预案,积极参加安全活动,发扬主动精神,做好预防工作,把事故消灭在发生之前。

4、积极参与安全服务工作,发现隐患及时整改,协助做好安全预防工作。

5、在作业过程中,必须严格遵守安全服务规章制度和操作规程,服从管理,正确佩戴和使用劳动保护用具,准确操作设备和利用劳动工具,精心保管物业提供和配发的劳动用品。

6、服从物业领导和现场负责人的指挥和管理,不违章作业。

7、认真履行职责,确保各项指标的完成,按照工作安排进行安全检查和例行巡检,严格交接-班手续,做好工作记录。

8、发生了安全责任事故,要尽快组织并参与抢救,保护好事故现场,立即向甲方领导、物业领导及相关责任人报告。不得迟报、瞒报和现场处理后再报。

9、发生人身、设备事故必须按规定的处理原则和程序进行处理。事故处理要坚持“三不放过”的原则(事故原因没有查清的不放过;事故发生后没有整改措施的不放过;责任者和员工没有受到教育的不放过。)

10、在工作中凡因我公司管理原因导致发生工伤事故或造成他人伤害的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。

11、在工作中凡因我公司管理原因而造成本项目内设备、财产损失的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。

12、在工作中凡因我公司管理原因而造成其他责任事故的,我公司愿意承担一切的赔偿和法律责任,与业主无关。



第八节 员工劳动关系的劳资纠纷处理承诺

我公司郑重承诺：

我公司按照《劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并依据国家、广西和当地有关最低工资标准的规定要求以及缴纳各种社会保险的规定要求向员工支付工资和足额缴纳社保及意外伤害保险。员工工资不低于南宁市最低工资标准。法定节假日、双休天及其他超出上班时间的加班，我公司按国家规定支付加班费，如有员工反映加班没有加班费，经核实确认的，业主有权从每月向我公司支付的服务费中扣下相应的费用。

所聘用员工与业主不发生任何劳动和雇佣关系，从业人员由我公司自行管理，符合国家法律、政策的有关规定，对员工的疾病和人身安全负责，员工的劳资、各项保险费用均由我公司自理，我公司和从业人员应遵守安全操作规章制度，若发生的劳资纠纷、福利纠纷、劳动事故、人身伤害伤亡等事故由我公司承担全部责任，与业主无关。



第九节 服务态度承诺

为进一步增强服务意识，端正服务态度，培养良好的职业道德，提高管理水平，优化办事效率，根据本项目和我公司的实际情况，我公司郑重承诺如下：

（一）工作态度承诺

全体工作人员在服务过程中做到热情周到，谈吐和气，举止大方得体，待人文明礼貌，挂牌上岗，工作积极主动，接受业主的监督。使用文明用语，微笑服务，主动热情，做到“五个一样”受理、咨询一样真诚；生人、熟人一样和气；干部、群众一样尊重；忙时、闲时一样耐心；来早、来晚一样接待。

（二）一次告知承诺

1、接到业主的询问，属于物业服务中心工作范围或物业公司工作范围的，由受问人负责协调处理，并给予询问人进度答复；属于其他部门职责范围的，礼貌告知询问人具体承办部门及其联系方式。并做好自己的工作记录。

631

用心服务 用爱感恩

2、能一次性告知清楚而未告知清楚的，应及时电话告知并致歉，如致使服务对象跑第二趟（如方向指引错误、相关事项告知错误等），给服务对象造成不便的，将追究相关人员的责任。

（三）文明服务八项承诺

- 1、承诺不让来办事的业主在我这里受冷落；
- 2、承诺不让工作的事项在我这里积压延误；
- 3、承诺不让工作的差错在我这里发生；
- 4、承诺不让工作的纪律在我这里松懈；
- 5、承诺不让影响团结的言论和行为在我身上出现；
- 6、承诺不让违纪违法的行为在我身上发生；
- 7、承诺不让项目形象因我受影响；
- 8、承诺不让业主的利益因我受到影响；



（四）办事公开承诺

- 1、公开物业服务中心的日常办事程序。
 - 2、对于工作中的“热点”问题，凡不属于保密性质的，在公司允许的范围
- 内，通过适当形式向全公司公开，主动接受上级部门和广大业主的监督。
- 3、在工作中必须做到为民、务实、廉洁、勤政、高效、遵纪守法，工作人员不得以权谋私，严禁在工作中“吃、拿、卡、要、拖”，坚持廉洁服务。

第十节 服务响应时间和解决问题时限承诺

（一）办事回复时限承诺

- 1、凡是已办好的事情，应当天向业主回复，原则上不得超过第二工作日。
- 2、对于上级领导不同意实施的申请，接到上级领导的明确指示后于当天向对方回复，原则上不得超过第二工作日。
- 3、对于业主安排的事情，无论是否办好，在接到任务后的两个工作日之内给予对方进度回复，以后每五个工作日一次进度回复，直至事情办好。
- 4、至于在服务工作时出现的各种影响工作进度的问题，经办部门（人）必须主动与业主取得联系，协商解决。
- 5、处理问题响应时间：接到采购人处理问题通知后 15 分钟内到达采购人指定现场。

（二）物业服务工作完成时限承诺

项目	内容	处理时间
接听电话	接听客户服务专线电话	铃响 3 声内
出入证	办理用户、装修人员及外来人员出入证手续	(1) 5 证以下 10 分钟内完成 (2) 5 证以上 10 证以下 15 分钟内完成
办停车牌	为用户办理车牌发放手续	10 分钟内完成
物品寄存	为用户办理临时寄存物品手续	8 分钟内完成
大件物品放行	为用户办理大件物品放行手续	8 分钟内审批
用户投诉	受理用户投诉	即时受理；2 小时内给予答复，如需书面回复，2 个工作日内完成
日常服务		
项目	内容	处理时间
信报派发	各类报刊	4 小时内派到部门或信箱
劝阻推销	劝阻推销人员在管理区域内进行	5 分钟内完成

633

用心服务 用爱感恩

	推销	
回访用户	咨询对管理工作的意见，了解用户需求	每月不少于 2 个部门
突发事件处理		
项目	内容	处理时间
乘客困梯求救	立即启用电梯对讲机与困梯乘客进行联络，赶赴现场解救被困人员	即时受理，10 分钟内解救被困人员
水浸、水管爆裂等突发事件紧急处理	即时赶赴现场，关闭水源，处理水浸；抢修水管（如水管爆裂）；协助用户抢救资料（水浸室内），并通知清洁公司清理积水	5 分钟内到达现场
事先通知停电	在告示栏内贴出停电通知，提醒用户尽快做好停电前准备工作	接到通知 30 分钟内
遇到突然停电	将停电原因向业主紧急通知，提示用户未恢复供电不要乘坐电梯；检查有否乘客困梯，组织解救被困人员	10 分钟内通知

第十一节 解决问题整改措施的力度与方法承诺

我公司郑重承诺：

一、解决问题整改措施的力度

- 1、轻微不合格服务由项目经理直接负责监督整改。
- 2、严重不合格服务由我公司总部运营管理部直接负责监督整改，并对项目经理作相应的处罚。

二、不合格服务控制程序

634

用心服务 用爱感恩



1.0 目的:

让不合格服务得到及时处理。针对存在的或潜在的不合格原因及时制定纠正或预防措施。

2.0 范围:

适用于存在的或潜在的不合格服务的处理。

3.0 职责:

- 1) 各部门负责人及各班班长负责各自范围内的不合格服务的处理。
- 2) 物业管理部负责协调处理各部门在实施纠正措施过程中出现的问题,并对此进行跟踪验证。

3) 项目经理负责对公司所有预防措施实施控制。

4) 公司所有员工均有责任提出预防措施。

4.0 程序:

4.1 不合格服务的控制:

不合格服务的发现来源于公司内部检查和学院相关部门的评价和检查。不合格服务分为轻微不合格和严重不合格服务。不合格服务的控制重点在只对不合格事项进行整改纠正让用户满意或满足服务标准要求即可,如还需要采取措施消除不合格产生的原因,则按 4.2 要求制定纠正措施。

- 1) 日检中发现的由主管或班长即行关闭处理,处理结果记录在日检表中。
- 2) 周检中发现的由主管填写《不合格服务处理表》,由部门负责人批准认可后交由责任人处理,主管进行验证。
- 3) 公司总部运营管理部组织的季检和临时检查中发现的由检查人填写《不合格服务处理表》,项目经理批准认可后交由责任部门处理,由总部运营管理部进行跟踪验证。
- 4) 在夜间查岗中,由总部运营管理部 and 物业服务中心发现的由物业服务中心填写《不合格服务处理表》,物业服务中心发现的通知相关班组长处理,处理结果记录在查岗表上。
- 5) 内审中发现的其控制具体见《内部质量审核控制程序》。
- 6) 用户投诉的处理按《用户投诉处理程序》处理。

4.2 纠正措施的控制:

635

用心服务 用爱感恩



1) 制定纠正措施是为了消除产生不合格的原因,以防止将来类似不合格的再次发生。在物业管理服务中有以下不合格服务需要制定纠正措施。

A、季检、周检中服务项目轻微不合格数超出控制次数;用户意见征询满意率低规定指标和用户反映有严重不合格服务项目时。

B、在季检、周检中发生的轻微不合格超出控制且集中在某一过程或区域时。

C、凡工作和检查中发现的除整改之外还需另外识别原因制定措施防止再次发生的轻微不合格服务。

D、各项检查中服务质量存在严重不合格情况时。

E、内审中发现的不合格需制定纠正措施的具体见《内部质量审核控制程序》。

2) 在制定纠正措施前应识别出产生不合格的根本原因,根据原因评价确定,确保不合格不再发生所需要的措施。

3) 若不合格原因发生在本部门,本部门负责人应主持制定纠正措施,督促领班及有关班组实施纠正措施,并进行跟踪验证。若发生的原因与其他部门有关,则由本部门负责人上报物业管理部,由项目经理安排制定纠正措施,协调和监督相关部门实施,并进行跟踪验证。

4) 在验证时应对纠正措施的结果进行评审,确定是否达到预期作用或效果是否需要进一步采取措施。

4.3 预防措施的控制

1) 对服务过程中发生的潜在不合格进行分析,制定预防措施,以防止不合格的发生。

2) 各部门根据内部和外部反馈的质量信息,发现有潜在不合格时,应组织人员识别潜在不合格的原因,根据原因结合风险程度确定是否采取所需要的预防措施。

3) 预防措施由所在部门负责人进行跟踪验证,并且对采取措施的结果进行评审,确定是否达到预期作用或效果,是否需要继续采取措施。

4) 各部门预防措施的报告(包括结果)均应报物业服务中心备案。



第十二节 各项服务指标承诺

(下划线部分优于招标文件和甲方要求共 8 项)

序号	服务质量承诺内容	指标名称	承诺指标值	服务质量承诺标准	测定依据
1	环境卫生服务质量承诺	<u>保洁及时率</u>	<u>100%</u>	按规定的频率进行清洁工作，接到业主保洁需求后，10 分钟内到达指定现场。	及时清洁次数/接到保洁需求次数×100%
		<u>保洁达标率</u>	<u>99%以上</u>	1、清洁卫生建立一体化制度并落实； 2、专业保洁队伍，清洁设备完善； 3、 <u>环境整洁</u> ，路面、卫生间干净无垃圾杂物，无异味； 4、垃圾日产日清， <u>封闭清运</u> 。	保洁达标面积/保洁总面积×100%≥99%
2	综合服务质量承诺	<u>有效投诉率</u>	<u>2%以下</u>	业主满意	年内有效投诉次数/项目总人数×100%≤2%
		<u>有效投诉处理率</u>	<u>100%</u>	1、建立健全投诉处理流程，及时处理投诉。 2、对投诉进行跟踪回访，做到让业主满意。	处理投诉次数/投诉总次数×100%
		<u>配合及时率</u>	<u>100%</u>	无条件及时配合甲方或业主开展各项服务工作	及时配合次数/需求次数×100%
		<u>档案归档率、完整率和准确</u>	<u>100%</u>	档案管理专人负责，归档及时、齐全，档案保管完好，查找方便。	完好档案数量/应建档案总量×100%

	率			
	管理人 员、专业 操作人员 专业培训 合格率	100%	1、制定详细的培训计划； 2、时间安排为脱产、半脱产、双休日 全职培训； 3、所有员工全部经过培训，相关岗位 取得上岗证后才能上岗。	持证上岗管理 人员（专业技术 人员）数/上岗 管理人员（专业 技术人员）数 ×100%
	对物业管 理的综合 满意率	95%以 上	管理区域内 95%以上的业主或客户对物 业服务满意	回收有效调查 表满意份数/回 收有效调查表 回收总数≥95%



第十三节 其他服务承诺

（一）监督保障承诺

1、组织成立监督小组，由物业服务中心和总公司有关部门经常性地对服务承诺实施情况进行检查、监督。

2、接受业主监督，设立 24 小时投诉电话，认真处理业主反映的问题，并及时反馈处理结果。

3、将服务承诺与工作人员的岗位考核、评优结合起来，对违诺的责任人给予批评和必要的处分，公布处理结果。

4、坚持物业服务中心责任人现场办公制度。物业服务中心责任人应主动到贵单位相关部门了解情况，主动为业主提供贴心服务。

（二）沟通承诺

1、每周服务中心负责人服务对接部门最少一次沟通；

2、每月服务中心给服务单位提交一份月工作总结；

3、每月公司运营管理部请甲方做满意率调查；

4、每月公司领导到现场与甲方相关部门沟通工作情况，这样服务过程中发现问题及时调整。

（三）服务人员稳定率及更换的承诺

如甲方对不符合要求的物业服务工作人员提出更换意见的或是缺员时，我公司承诺 3 日内进行更换或补齐，对于违反相关制度规定的员工立即更换，承诺每月物业服务人员的流动率不超过 10%。

投标人公章：华保盛服务管理集团有限公司

日期：2025 年 02 月 23 日



639

用心服务 用爱感恩



中标通知书

华保盛服务管理集团有限公司：

广西壮族自治区政府采购中心受广西壮族自治区人民医院（广西医学科学院、广西壮族自治区救援医学临床医疗中心）的委托，就北院院区应急综合楼保洁及电梯司乘服务采购（GXZC2025-G3-001065-CGZX）采用公开招标方式进行采购，按规定程序进行了开标、评标，经评标委员会评审，采购人确认，你公司为该项目的中标人，中标金额为：叁佰零陆万捌仟零柒拾元整（¥3,068,070.00元）。

请你公司接此通知书后在采购文件规定的时间内与采购人签订合同，并按招标文件要求和投标文件的承诺履行合同。同时，请在签订合同后三个工作日内将合同交回我中心备案，以及及时退还你公司的保证金。

特此通知

广西壮族自治区政府采购中心联系人：陈立斌

联系电话：0771-8600433

采购人联系人：钟抒怡

联系电话：0771-5722430





CS 扫描全能王

3亿人都在用的扫描App

广西壮族自治区人民医院
物资购销、基建、修缮、外包服务等
项目
廉洁合同及承诺书

广西壮族自治区人民医院印制

2025 年 8 月 21 日





广西壮族自治区人民医院

物资购销、基建、修缮、外包服务等项目廉洁承诺书

广西壮族自治区人民医院：

为保证在物资购销、基建、修缮、外包服务等工程项目或服务项目及与医院的长期业务往来活动中的廉洁性，防止发生各类违纪违法行为，我公司和所属人员庄严承诺如下：

一、遵守国家的法律法规。依法处理相关业务，保证不搞违法乱纪活动，自觉接受执法执纪部门的监督检查。

二、遵纪守法，严格规范销售行为，不得以行贿、回扣、提成等不正当手段推销本公司业务。

三、在正常业务交往中，保证不赠送各种礼金、有价证券、购物卡和贵重物品，不给对方报销应由个人支付的费用。

四、保证不以宴请、高消费娱乐、提供国（境）内外各类学术活动等手段影响医院相关人员对产品和服务的选择权。

以上承诺如有违反，我们愿意自动终止合同并按照相关规定自觉接受处罚。如果情节严重的移交司法机关处理。

承诺单位（盖章）：华保盛服务管理集团有限公司

代 表（签字）：

2025年8月21日



广西壮族自治区人民医院

物资购销、基建、修缮、外包服务等项目廉洁合同

甲方：广西壮族自治区人民医院

乙方：华保盛服务管理集团有限公司

为进一步推进医院反腐倡廉建设和卫生行业作风建设，落实国家卫生健康委关于在公立医院开展廉洁风险防控的要求，杜绝在物资购销、基建、修缮、外包服务等工程项目或服务项目及与医院的长期业务往来活动中不良行为的发生，营造公平交易、诚实守信的购销环境，经甲乙双方协商，同意签订本合同，并共同遵守：

一、广西壮族自治区人民医院（甲方）

1. 严格执行采购、验收、入库制度，对采购产品及发票进行查验，不得违反合同采购。做到廉洁采购，严格审查，把好质量关。
2. 加强廉洁自律教育，自觉抵制各种不当利益诱惑和不正之风，严格遵守法律法规、卫生行业纪律和医院规章制度，培养良好的职业道德。
3. 工作人员及其家属不能以任何理由向销售方索要、收受好处费、回扣和获取各种不正当利益。
4. 严禁接受乙方以任何名义、形式给予的回扣，不得将接受捐赠、资助与采购挂钩。不得参加乙方安排并支付费用的营业性娱乐场所的娱乐活动，不得以任何形式向乙方索要现金、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。被迫接受乙方给予的钱物，应予退还，无法退还的，应按照《广西壮族自治区人民医院医务工作者上交、退还“红包”登



记管理办法》，如实交由党委办公室、纪检监察部门处理。

二、华保盛服务管理集团有限公司（乙方）

1. 诚信为本，货真价实，不虚高定价，所有销售的产品均应符合国家相关行业的质量标准。

2. 遵纪守法，严格规范销售行为，公平竞争，依法进行销售活动，不得损害医院和患者的利益，不得以行贿、回扣、提成等不正当手段推销产品。

3. 严格执行《广西壮族自治区人民医院医药代表接待管理制度》《广西壮族自治区人民医院进一步加强医药代表登记备案管理工作细则》，需要进行产品使用推介的，须按医院要求向相关主管部门申请，经院方批准同意后，在指定的时间和地点进行。

4. 不得以任何名义、形式给予医院相关人员回扣、有价证券、支付凭证和贵重礼品等。

三、违约责任

1. 甲方对违纪违规人员将按医院规章制度进行处理，构成犯罪的移送司法机关追究刑事责任。

2. 乙方如违约，则停止该公司经营的产品在本院使用，三年内不与其发生购销业务，并报告上级卫生行政主管部门。乙方如被列入商业贿赂不良记录，则严格按照《国家卫生计生委关于建立医药购销领域商业贿赂不良记录的规定》（国卫法制发〔2013〕50号）《广西壮族自治区医药购销领域商业贿赂不良记录实施办法》（桂卫药政发〔2014〕2号）相关规定处理。

本协议书一式三份，甲乙双方各执一份，甲方纪检监察部门执一



份，并从签订之日起生效。



甲方(盖章):

广西壮族自治区人民医院

法定代表人(负责人):

或委托代理人(签字):

2025年8月21日



乙方(盖章):

华保盛服务管理集团有限公司

法定代表人(负责人):



或委托代理人(签字):

2025年8月21日

