

正阳县人民医院物业管理服务委托合同

甲方：正阳县人民医院

乙方：深业物业运营集团股份有限公司（联合体牵头人）

正阳县正鑫物业管理有限公司（联合体成员）



正阳县人民医院物业管理服务委托合同

委托方（甲方）：正阳县人民医院

受托方（乙方）：深业物业运营集团股份有限公司（联合体牵头人）

正阳县正鑫物业管理有限公司（联合体成员）

根据《中华人民共和国民法典》《中华人民共和国政府采购法》以及《中华人民共和国物业管理条例》《河南省物业管理条例》等有关规定，甲乙双方本着自愿、平等、公平、诚实信用的原则就正阳县人民医院物业服务委托事项达成一致，特订立本合同。

第一章 物业基本情况

第一条 物业概况

- 1、物业名称：正阳县人民医院。
- 2、物业类型：医院物业。
- 3、座落位置：正阳县人民医院位于河南省驻马店市正阳县真阳镇东关街1号。

第二章 物业服务内容

第二条 在物业委托服务范围内，乙方提供的日常物业服务包括以下内容：

（一）安保服务

- 1、安保要求

1.1 拟任公司应具备的条件

①按《保安服务管理条例》规定，乙方应当具有法人资格，有符合该条例规定条件的保安员，有健全的保安服务规章制度。

②主要负责人、分管负责人和安保员无违法犯罪记录。

③主要负责人或分管负责人有连续 5 年以上二级甲等及以上医院安保服务工作经历、经验，熟练掌握运用医院安保服务工作流程及相关联工作的配合、协调、联动机制，考虑到医院的特殊性，具有应急救援能力的人员优先。

④安保人员共计 43 人，包括管理 1 人、保安 31 人、消防安全 6 人、停车收费 5 人，有提供安保服务所必备的安保装备、设施。

1.2 安保员应具备的条件

①保安身体条件：性别不限，年龄 20—60 岁。男性身高不低于 170cm，女性身高不低于 160cm，选派的保安人员必须符合《保安服务管理条例》相关规定，身体健康，无精神病史和重大病史，无违法犯罪前科，经过体检、政审和正规的保安培训并取得保安员证或职业技能从业证，持证上岗。

②安保人员政治素质：爱党、爱国、爱医院，尊重领导和服务对象；服从安排，听指挥；爱岗敬业，恪尽职守，遵规守纪；文明服务，态度和气，礼貌待人，敢于同违法犯罪和不良行为作斗争。

③业务技能要求：具备相关法律法规、安保、消防、车辆管理等常识，有一定的语言表达和沟通能力。

④文化条件：具有初中以上文化，能完整做好各种业务工作记录。

⑤服务质量要求：保障医院所辖区域的正常工作秩序。防范火灾、失盗、破坏、治安事故发生，对各种突发事件及安全生产、消防安全隐患能及时排查、发现、处理、控制，为医院提供安全的工作环境。

1.3 服务内容及要求

①全年（含双休日、节假日）24 小时不间断服务。负责医院的安全

保卫工作，维护医院正常工作秩序，预防和减少违法犯罪和治安灾害事故发生，保障医院所属人员人身、财产安全。

②服从工作安排，接受医院检查、指导、监督和必要的工作处罚。

③保安员每天满员上岗，着装统一规范，器械标配完备，文明执勤，形象良好。医院有权扣除缺额人员费用和要求更换态度不好、工作能力差的保安员。

④配合医院的消防安全工作。保安员要经常参加消防知识培训，学习基本操作规范，不断提高对医院消防安全的认识和实操技能，一旦出现火情第一时间赶赴现场并能正确有效实施灭火及救援工作。

⑤负责医院的防盗、防破坏工作。保安员要 24 小时监控，定时巡查，技防、人防结合，保障医院内各类财产安全。

⑥负责医院医护等工作人员及患者，陪护等人员的人身安全。一旦出现医患等纠纷，保安员第一时间赶赴现场维持秩序，劝阻和制止辱骂、伤害医护等工作人员及患者、陪护等人员事件。有效制止医院内烧纸、摆放花圈、拉横幅、设灵堂、哭闹、放鞭炮等影响医院形象、干扰医疗秩序的行为，必要时及时报警并配合公安机关查处。有效劝阻、制止、打击医闹、医托等不法行为，维护医疗秩序大局稳定。

⑦管理好停车场地，保障医院内各种车辆出入畅通、停放有序。停车收费人员要履行职责，按规定合理收费、文明收费。

⑧设立应急队伍及时协助医院做好突发事件处置工作。

⑨针对在院内抽烟现象应立即劝阻，全面做好院内控烟工作。

⑩完成好医院领导交办的其它临时性工作。

1.4 处罚制度

①若乙方未能按照合同约定提供足额且符合要求的安保员，每缺一人/次，扣除当月服务费用的[3]%。

②若安保员在工作中出现违规行为，如脱岗、睡岗、与患者或家属发生冲突等，视情节轻重，每次扣除当月服务费用的[1]%。

③若因乙方安保工作不力导致甲方发生安全事故，根据责任认定结论，乙方应承担相应的赔偿责任，并扣除适当服务费用。

1.5 其它约定

①合同期间，如国家或地方出台新的安保服务相关法律法规或政策，乙方应及时调整服务内容和方式，以符合新的要求。

②乙方应为安保员购买保险，包括但不限于意外伤害险、医疗险等，保障安保员的合法权益。安保人员在岗履行工作职责期间，若发生自身的人身伤亡等事故的均由乙方负责依法解决。安保人员在服务中违反国家相关法规或操作规范，若发生纠纷或造成他人人身伤亡等事故的均由乙方负责依法解决。

③甲方有权对乙方的安保服务工作进行满意度调查，若连续 3 次调查结果不满意，甲方有权解除合同。

（二）保洁服务

2、保洁要求

2.1 服务内容：保洁服务区域内的卫生清洁、消毒、保洁服务，电梯的操作、保洁、消毒，生活垃圾和医疗垃圾日产日清并及时外运垃圾中转站及医疗垃圾暂存间，做好医疗垃圾的回收、暂存、移交、记录、备查。

主要负责人或分管负责人有连续 5 年以上二级甲等及以上医院保洁服务工作经历、经验，熟练掌握运用医院保洁服务工作流程及相关联工作的配合、协调、联动机制，考虑到医院的特殊性，具有应急救援能力的人员优先。

2.2 服务内容及主要服务要求

序号	服务名称	数量	服务内容及主要服务要求
1	管理人员	3 人	管理人员岗位职责及要求 1、负责制定本管理所需的各项规章制度，并监督执行。 2、负责对员工进行业务培训和考核工作。 3、负责检查员工仪容仪表和到岗情况，定期巡检、检查各项工作完成情况。 4、严格遵守医院各项规章制度，服从医院监督及相关科室有关人员的管理。

		5、随时检查员工的工作状况，及时调整各种工具及人力的配置。 6、制定节约用水、用电、延长设备使用寿命的措施，降低成本。 7、督促、指导员工做好安全保卫、防火、防水、防盗等工作。 8、负责与医院管理部门和科室进行沟通，掌握并了解工作中存在问题，及时采取措施予以改进，听取和处理患者的投诉，确保各项工作的顺利开展。 9、熟练掌握消毒剂配制方法，熟悉清洁消毒原则，监督、指导保洁人员规范开展工作。 10、每周组织召开一次工作会议，检查、总结本周工作，安排部署下周工作。
2	保洁等人员	89人 一、保洁等人员岗位职责及服务范围 （一）楼内区域保洁等人员的职责及范围 1、接受管理人员的检查和指导，保质保量的完成责任区的清洁工作。 2、认真做好各科室的桌、椅和床的清洁消毒工作。增加高频接触物体表面清洁消毒频次，如：门把手、自助机表面、发药/收费窗口台面等。 3、负责区域内电梯的导引和电梯内的卫生清理以及消杀。 4、打扫楼梯、走廊、扶手及门窗、墙面、地面的卫生。 5、及时清洁卫生间、洗手间，并严格消毒。 6、及时按照溅洒处置流程处理病人的呕吐物、分泌物、排泄物等。 7、及时整理诊室的污物、垃圾。根据消毒要求及时处理，在下班前将医疗废物和生活垃圾分类打包整理，回收人员使用专用垃圾车转运。 8、积极做好医院预防与消灭病媒生物，清除病媒生物滋生地。 9、严格做到污染区、潜在污染区和清洁区不同的工作流程和标准进行保洁工作。 10、严格不同颜色布巾、地巾在不同区域或不同部位使用及用后规范处置。 11、病房内床单元、阳台、壁橱、附属物每日全面清洁消毒两次；出院床单元进行终末消毒。 12、负责区域内垃圾箱、扶梯、栏杆、装饰物等巡回清洁。 13、重点科室的保洁服务，要按照科室负责人的保洁要求做好各项工作。 （二）外围楼宇周边保洁等人员的职责及范围 1、负责区域内路面、停车场、草坪、花坛内的垃圾巡回收集、清洁。 2、负责区域内座椅、坐凳、垃圾箱(桶)、果皮箱、标识标牌、设施设备等每日巡回清洁。 3、积极做好医院预防、消灭病媒生物，清除病媒生物滋生地。 （三）中晚保洁职责及保洁范围 1、负责区域内中晚时间段内卫生保洁工作。 2、对所辖区域进行不间断巡视，发现问题及时处理。 （四）生活垃圾、医疗废物回收人员职责及范围

		1、负责区域内生活垃圾、医疗废物的回收、暂存、移交，各项记录完整。 2、各区域医疗废物的清理时间，具体根据医院情况合理安排。 3、医疗废物一律用印有标记的黄色专用包装袋，与科室指定人员当面称重双方签字后转运存放至医疗废物暂存处，并清洗消毒回收车辆。 （五）甲方交办的其他保洁服务工作 1、如病区内住院患者比科室原有床位超过 80%以上时也必须确保科室环境卫生良好。 2、医院有重大活动和与本项目相关的突发事件时，乙方接到通知后应立即做好工作安排，并严格按照医院计划实施，费用由乙方承担。 二、服务标准 （一）总服务标准 1、要求对区域内的卫生保洁等工作做到全覆盖。提供室内外清洁服务，特殊情况手术室、急诊为 24 小时保洁。除保洁人员外的人员要完成医院交办对应的各项工作。 2、乙方提供保洁质量考核办法、工作细则、操作流程，保洁服务固定人员数及人员主要简历情况、奖罚措施、保洁用具等。 3、熟练掌握消毒剂配制方法，熟悉清洁消毒原则，熟练应用和掌握各种保洁工具和设备，妥善保管好各种保洁工具及设备，不得浪费和私用，不野蛮操作。 4、熟知本保洁区域工作细则，保质保量完成区域内的清洁工作。 5、及时、耐心劝阻和制止不卫生、不文明的现象，医院为无烟医院，对在院区内任何区域吸烟的现象要及时进行劝阻和制止。 6、保洁等人员要求定岗。到岗人员情况及调换应及时告知各病区护士长，医技科室主任及相应科室负责人。若要调离必须征求科室负责人意见，对不负责任，工作表现差的人员，护士长及科室负责人有权提出调离，乙方应及时安排顶替人员到岗。 7、保洁等人员严格按照医院《环境表面清洁与消毒管理规范》执行。 8、要求有机调度人员，以应对节假日或平时人员休息时出现人员不足问题。 9、具体工作时间： 正常班 6：00——11：30、14：00——17：30 中班 11：30——13：30；晚班 17：30——21：30 具体可根据科室需求情况调整，电梯工可晚上班半小时和晚下班半小时，门诊保洁员和工作人员同步时间段下班，便于做好保洁服务。 （二）楼内区域早中晚保洁卫生保洁服务标准 1、地面无污渍、痰迹，无纸屑杂质，楼梯角、踢脚线无灰尘； 2、天花板、墙面、墙角无蜘蛛网，灯具光亮洁净； 3、室内外所有灯具开关、艺术装饰品、图形符号等标识标牌无污迹、灰尘； 4、台面、栏杆、椅子、床单元整洁无灰尘，无污迹；
--	--	---

		5、玻璃门、窗，光亮清洁，无污迹、水迹、灰尘及明显手印； 6、卫生间无异味、地面无积水、污渍，墙壁、隔断无小广告、蜘蛛网，卫生洁具清洁、镜面明净无灰尘、污痕； 7、垃圾箱(桶)内垃圾做到一天四次及时清理，避免安全隐患发生，表面干燥，外表干净，无积垢、臭味； 8、保洁设施、用具堆放整洁有序； 9、电梯轿厢内无异味，地面无积水、污渍，无小广告、蜘蛛网。 (三) 外围楼宇周边的卫生保洁服务标准 1、区域内所有路面保持洁净，做到到边到角，垃圾杂物入桶。雨雪天气，要及时清理道路积水、积雪，不得造成雪水积存。 2、各类座椅、坐凳、各类标识标牌等要每日清洁，确保无浮尘、无污迹。 3、垃圾箱(桶)、果皮箱每天保洁一次，箱体整洁，设施完好，箱门及时关闭，及时清掏，无垃圾溢出，无异味；箱体周围无存留垃圾，箱体无粘贴小广告，定期对垃圾容器进行消杀，并进行日常维护和管理、规范摆放。 4、区域内边角地带无垃圾堆，无卫生死角；设施设备每天保洁，摆放整齐有序。 5、区域内草坪、花坛内无杂物。 (四) 生活垃圾、医疗废物回收服务标准 1、各区域生活垃圾及医疗废物按甲方要求及时转运倾倒。 2、各科室的生活垃圾袋三分之二满应及时更换，上、下午各更换一次，特殊情况增加更换次数。 3、医疗废物回收与科室指定人员当面称重双方签字、转运存放至医疗废物暂存处，并及时清洗消毒回收车辆或转运推拉桶。 4、严格按照甲方要求回收各类垃圾，加强个人防护。 三、人员素质要求 1、工作责任心强，能严格遵守医院各项规章制度，接受医院管理部门的监督及相关科室有关人员的管理。自觉做到微笑服务，礼貌服务，细心服务，热情服务。 2、保洁等人员必须着统一工作服，佩戴统一工作牌。 3、保洁等人员必须经过岗前培训，素质形象良好，年富力强。 4、对患者有同情心，态度和蔼，不得与患者及家属争执；不索要患者及家属的钱、物和礼品。 5、上班时不准穿高跟鞋或拖鞋，不准穿裙子、短裤。 6、上班时不准留怪异发型，不允许浓妆艳抹、佩戴手饰，长发统一盘起。 7、工作中需进入办公地点，必须先敲门，经允许后方可进入。 四、风险要求 1、甲方将对服务质量进行全过程监管，乙方若出现人员不符合要求、人数不够、日常工作不到位、服务质量不达标、受到职工及患者对保洁服务投诉等现象，医院将依据合同约定，做出相应的违约处理与处罚。 2、保洁等人员在岗履行工作职责期间，若发生自身的人身伤亡等事
--	--	--

		件均由乙方负责依法解决。 3、保洁等人员在保洁服务中违反国家相关法规或操作规范，若发生纠纷或造成他人人身伤亡等事件均由乙方负责依法解决。 4、乙方在医院重大活动及上级迎检中，出现重大失误影响到医院有关荣誉的医院有权终止合同。 5、保洁等人员做到四轻：轻拿、轻放、轻说、轻走。爱惜、保护医院的一切设施和物品，如有损坏照价赔偿。 6、严禁使用易燃、含强酸、强碱带腐蚀性的清洁剂。严禁使用会造成物品损坏、设备设施腐蚀、变色、变形的清洁剂。任何使用清洁剂造成的物品损坏、设备设施腐蚀、变色、变形等问题，均由乙方承担全部责任。 五、考核要求 为确保服务质量，甲方将对保洁服务进行每月一次的考核，考核办法分三种： 1、科室负责人评价存在的问题。 2、主管部门不定时下去检查。 3、医院满意度调查问卷中提出的保洁问题。 以上存在一项保洁问题罚款 10 元，情节严重的加倍处罚，对存在问题多次整改不及时不到位的，甲方有权随时终止合同。 六、培训要求 每名人员在上岗前需培训考核后方可上岗，每月乙方对人员进行相关专业培训以及技术交流指导等各项工作，并建立培训记录。 七、食宿要求 所有人员在岗期间饮食自理，不准在值班地点做饭。 八、工具物料要求 1、所用清洁物料产品必须是正规品牌和符合国家卫生相关要求的产品，严禁使用私自勾兑、假冒伪劣、强酸强碱性等带给甲方设施设备延时性损坏的其它产品。 2、日常清洁剂、除垢剂、消毒剂、虫害消杀剂。 3、日常工具按甲方要求配备（除各类型号垃圾桶、垃圾清运电动车和各种垃圾袋外）所有的保洁用品用具。 4、特种作业时各种警示牌、告示牌。 5、保洁人员不得使用破旧、损坏的保洁工具。
--	--	--

服务标准	国家标准、行业标准、地区标准等标准规范
验收方法及方案	由甲方按照有关规定组织验收。 1、验收对象：此次项目中所承诺的 92 名人员、装备及相关服务事项。 2、验收时间：此次项目所有人员和装备到位后，七个工作日内验收。 3、验收方式：甲方组织相关人员验收。 4、验收标准：依据招标文件、投标文件、合同等对人员、物资、装备等逐一核对检查，要求与投标文件无出入。

（三）医用织物洗涤和配送服务

3、医用织物洗涤和配送

3.1 采购内容：医用织物洗租一体包含：床单、被罩、被芯、褥子、枕套、枕芯、病号服上下衣、手术室织物。手术室织物按日用最大量配比 1:5，床位与被品配比 1:2。

3.2 服务期限：1 年，甲方每月对乙方进行满意度测评，要求每月的测评分值不低于 85 分，年度内累计三次月测评分值低于 85 分的为不合格，甲方有权解除合同。

3.3 具体要求

3.3.1 医疗织物洗涤、租赁实行外包的社会化管理

(1) 织物：织物由乙方提供：包括床单、被罩、褥子、被子、枕套、枕芯、病号服、手术室织物。

(2) 织物面料成分需符合甲方要求

(3) 洗涤服务范围及内容：

1) 全院包括病房、门急诊、医疗辅助科室、行政、后勤及其的床上用品；医务人员工装（每周一次）、窗帘隔帘（一年一次）

2) 全院所有的病员服；

3) 手术室所有的手术织物用品及其辅料。

(4) 工作步骤及内容：

1) 每日要做好洗涤物品的认真清点、浸泡、清洗、整烫、整理、修补（包括缝纫纽扣等）、折叠、登记、收发；

2) 每天必须按时交出干净整洁的洗涤物品，并办好交接手续；

3) 必须做好临时性的应急洗涤工作。

3.3.2 交付时间及付款时间：

交付时间：签订合同后，五个工作日内，组建完毕。

付款方式：一个月支付一次。次月支付上月。

3.3.3 乙方提供织物需印有医院统一标识，所提供织物需通过甲方验收合格后方可投入使用；

3.3.4 乙方洗涤场所的布局流程须符合医院感染管理的要求，环境检测必须合格，污水排放符合规定。

3.3.5 乙方要保证洗衣质量，确保临床及时供应并接受医院相关职能科室的督查指导。

3.3.6 乙方应负责洗涤物品的签收与签发工作，甲方只负责洗涤质量的验收、监督。

3.3.7 乙方对所有洗涤物品实行上门收取和送货。

3.3.8 甲方每月对乙方进行满意度测评，作为对乙方服务考核是否合格的依据。测评的内容包括：洗涤的洁净度、收发及时性、突发情况及临时性应急需求反应、破损修补的完整性、整烫的平整度、服务态度等（详见后附：洗涤服务满意度调查表）。要求每月的平均分不低于 85 分，年度内累计三次月测评分值低于 85 分的为不合格，甲方有权解除合同。

3.3.9 乙方需符合感控要求，符合国家布草管理规定。

3.3.10 乙方服从甲方管理，若达不到院方满意度要求，甲方有权终止合同。

3.4 医用织物洗涤要求

3.4.1 消毒洗涤要求：

1) 洗涤消毒严格执行由中华人民共和国国家卫生和计划生育委员会于 2016 年 12 月 27 日发布并于 2017 年 6 月 1 日开始实施的《医院医用织物洗涤消毒技术规范》，同时能够符合医院要求，患者用织物、感染类织物、医护人员用织物、婴幼儿织物等特殊环境下织物必须分区、分机、单独洗涤及洗涤后处理。我院织物与其他医院织物必须分开洗涤及洗涤后处理，乙方洗涤服务保障要能够满足我院洗涤数量任务。

2) 洗涤分区：符合国家行业规范要求及院方验收标准设置分区，需配备数量充足的专业洗衣机（卫生隔离式洗涤烘干设备）。

3) 烘干与整理：乙方洗涤车间必须按国家行业标准进行分区管理：分拣区、洗涤区、熨烫区、折叠区、质检区等功能性区分。感染织物专用

盛放容器转运，有专区、专机洗涤。独立的清洁车间，进行烘干、熨烫、修补、折叠、打包。在此过程中应严防洗涤后的医用织物的二次污染。

4) 排污能够符合当地环保部门要求达标排放，并提供相应证明材料（城镇污水排入排水管网许可证）。

5) 织物洗涤服务必须保障医用织物的功能性及可使用性，及时给与报废，在管理过程中，保证功能性及使用性的基础上，及时给与修补、拆洗缝制等工作。及时挑选出不能使用的织物处理，防止使用时的使用缺陷。

6) 织物洗涤，必须使用符合国家洗涤标准的化学洗涤剂、消毒剂等，洗涤后织物 PH 值等指标，达到国家卫生行业标准，禁止使用不达标、不合格的洗涤剂。

7) 乙方每季度至少一次对洗涤织物进行细菌检验，并提供细菌检验报告给甲方。

8) 乙方为本项目服务安全唯一责任主体，须严格按操作规程履行服务义务。如因乙方管理不善或过失而造成人员安全、织物交叉感染等事故的，所产生的一切纠纷、法律责任与费用等，由乙方承担，与甲方无关；

3.4.2 配送要求：

1) 对于污染织物以及清洁织物的收送需配备专人负责，按甲方要求合理配送，每天至少一次，将清洁后的织物按照甲方指定的种类、数量运送至甲方指定地点。并回收污染的织物。乙方保证人员 24 小时（节假日不休息）待命并有相应工作流程预案，以保证如急诊病患等情况下的织物更换收送。

2) 病号服保证每周至少回收洗涤 1 次，医务人员工装每周至少回收洗涤 1 次，窗帘隔帘每年清洗一次。

3) 乙方要积极配合甲方做好医院内的环境保护工作。在医院内未经甲方授权许可不得乱占、乱放杂物、垃圾，自觉维护医院内的清洁卫生和绿化，自觉爱护医院内的各种公共设施。运输车辆应设有严密的防护措施，保证清洁的织物在运输过程中不会发生二次污染，运输车辆应贴有密封、

清洁的标识。在每一次回收被污染的织物后，立即对运输车辆进行全面消毒并有消毒记录以备检查。做到专人专车运送，按双方协定时间及时收送。乙方要负责出厂前的洗涤质量检查，按要求分类整理，叠放整齐，规范打包，做到“干净、洁白、平整、规范”。如遇恶劣天气或限行政策，乙方有应急预案，能够保障甲方正常需求。每日收送，法定节假日不可影响医院科室正常使用。

5) 安排的车辆、转运工具、工作人员工资、保险等一切费用需由乙方负责。

3.4.3 人员要求：

人员配备应满足本项目需求，视情况按照甲方要求增派人手，服从甲方管理。岗位明确专人专职，需经过严格的培训，责任心强。乙方需委派专人作为管理人员常驻院方，保证我院织物的所有使用过程中的服务，协调日常管理工作，认真负责，做到热情服务、文明待人。乙方的住医院服务人员，由乙方监管，如出现服务问题，医院有权要求更换服务人员。乙方必须合法、合规用工，负责所聘员工的劳动报酬和国家有关规定享有的福利待遇，负责所聘员工的各项费用和工伤事故的赔偿；

3.4.4 售后服务要求：

对项目组人员及时进行专业知识培训及风险意识培训。对本行业动态敏感，创新度高，在完善服务的同时能给以甲方更多合理化及节约成本的意见。有完善的能源等应急预案措施，在遇到停水停电等不可抗力情况时有完善的对应措施。乙方有义务接收医院紧急情况下，给予的合同以外的洗涤任务，并有能力给予高质量完成。

3.5 洗涤工作细则

3.5.1 所有工人必须进行岗前培训。

3.5.2 工作人员要文明服务，着装(着装由乙方自理)统一，佩戴胸卡，维护医院的良好形象。

3.5.3 洗涤单位要根据医院的具体情况设置工作流程和工作时间。

3.5.4 工作人员收发物品时，要文明服务。

3.5.5 工作人员在医院收取物品时，必须按照不同类型的物品进行分拣、去血、去污，对感染类物品，严格按照特殊的要求，单独清洗、消毒。

3.5.6 在清点被服时要求准确无误，与护士长或指定交接人员当面签单，做好移交手续。

3.5.7 强化动态中的管理工作和专用工具使用，做到不同被服使用不同的专用设备和工具，设备、车辆、工具使用一次消毒一次，并由专人负责，防止交叉感染。

3.5.8 一般被服的洗涤程序为：预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒；特殊被服洗涤程序为“84”浸泡、预洗、主动加温、氯漂杀菌、过洗三次、加温消毒。

3.5.9 对所有洗涤完毕的物品要求洗涤后进行整烫，无破损、无残缺、无毛边，洗涤的被套、床单、枕套如有破损由乙方缝补，服务期限内，对于破损或无法满足使用需要的租赁织物及时更换，新的被套、床单、枕套由乙方提供，保证甲方正常使用需求。

3.5.10 洗涤被服供应要及时，临时性的工作要随叫随到，不得影响医院的正常医疗工作。

3.5.11 对一些特殊的科室，如手术室等，应根据具体情况进行特殊操作。

3.5.12 对工作中出现的特殊情况，要及时与医院沟通汇报，以防发生意外而影响医疗工作。

3.6 考核机制

服务期间如出现不合格产品投诉事件时，要立即整改，整改不到位的每发生一件次按照相应品类洗涤费单价的10倍进行处罚，以此类推，不设上限，从当月服务费中扣除。

3.7 其他要求

3.7.1 洗涤服务过程中产生水、电、气、洗涤原料、设备维护保养等

费用由乙方承担。

3.7.2 甲方的特殊要求及说明理由：乙方在合同服务期限内依照招标文件、投标文件的采购需求提供服务，经甲方验收如果不合格，甲方有权随时终止合同，乙方应承担相关的责任。

附件：《洗涤服务满意度调查表》

序号	考核标准	分值	
		参考值	评分值
1	清洗洁净质量	10 分	
2	病服、工装每周按时回收洗涤	10 分	
3	被服破损报废及时更换	10 分	
4	破损被服缝补修整工作是否及时	10 分	
5	下收下送品类和数量是否满足使用需求	10 分	
6	被服洁、污运送，院内感控执行情况	10 分	
7	服务人员的服务态度	10 分	
8	收送流程和供应保障能力	10 分	
9	投诉反馈，沟通处置的及时性	10 分	
10	做好医院内的环境保护工作	10 分	
总分：			
意见或建议：			
备注：满分 100 分，每一项考核内容为 10 分，此表由医院相关部门发放并回收、记录、存档。			

科 室： 签 名：

第三条 甲方赋予的与物业服务有关的任务及其它服务。

第四条 业主和物业使用人委托乙方对其物业的专有部分提供约定外的服务，其服务方式和费用由双方另行商定。

第三章 物业服务质量和要求

第五条 乙方提供的物业服务必须达到如下标准：

- 1、医用织物洗涤合格，做到“干净、洁白、平整、规范”。
- 2、公共环境清扫及时，保洁无死角，垃圾日清无存留。

3、确保正常的治安秩序，严格执行甲方安全保卫制度规定，安管员实行岗位责任制。

4、满足甲方在招标文件中所列的其他质量标准。

第四章 双方的权利和义务

第六条 甲方的权利义务

- 1、代表各物业项目使用人，依法依规维护其合法权益。
- 2、如乙方因严重管理不善不能履行约定责任或给甲方造成重大损失，甲方有权终止本合同，并追究乙方相关责任。
- 3、审定乙方制定的物业服务方案和年度工作计划，并监督实施。
- 4、配合乙方做好物业区域内的物业服务的相关协调工作。
- 5、对物业服务进行考评考核，并对相关整改情况进行跟踪检查和依规定实施奖罚。
- 6、为乙方免费提供必要的办公用房。
- 7、依本合同规定，按时向乙方支付物业服务费。
- 8、有关法律规定和双方约定的其他权利义务。

第七条 乙方的权利义务

- 1、向甲方提交本物业公司的物业服务年度工作计划和重点工作计划。
- 2、根据有关法律、法规及本合同的约定，按照物业服务标准和具体内容提供物业服务，收取物业服务费。
- 3、根据有关法律、法规、政策及本合同的规定，制定、完善本合同项下物业管理的各项管理办法、规章制度、实施细则等。
- 4、对有违反或影响本合同执行，包括影响医院正常营运秩序的行为，乙方应及时整改。

5、妥善保管和正确使用本物业的档案资料，及时完整记载有关变更信息，并为业主保密。

6、及时向甲方和物业使用人通报本物业区域内有关物业服务的重大事项，接受甲方和物业使用人的监督。

7、非经甲方书面许可，不得改变物业管理区域内共用部位、共用设施的用途；不得占用、挖掘物业管理区域内道路和场地；确因工作需要，乙方应事前以书面形式向甲方提出申请经同意并获得相关行政审批部门许可后方可实施，施工不得影响医院正常营运秩序。

8、遵守甲方的内部管理制度，参与甲方组织的与物业管理有关的会议，如需整改应按照甲方的要求在限期内完成，如遇特殊紧急情况，服从甲方的工作安排。

9、时刻维护医院的对外形象，不得有任何损害医院形象和利益的言行。

10、有关法律规定和双方约定的其他权利义务。

第五章 合同期限及费用支付

第八条 物业服务合同期限为一年，自2025年3月1日0时起至2026年2月28日24时止。合同期满，本合同自行终止。

第九条 物业服务费用以银行转账方式支付，包干使用、按月支付，合同终止时总结算的办法实施。

物业管理年费用为人民币大写：伍佰零捌万零捌佰元整/年（小写5080800元整/年），每月费用金额大写：肆拾贰万叁仟肆佰元整/月（小写423400元/月）。

甲方在收到乙方提供的合法等额发票后向乙方指定的银行账户（见签字盖章处）支付相应物业服务费用。乙方迟延提供发票的，甲方有权迟延支付相关费用且不视为违约。若乙方变更银行账户，需提前1天告知甲

方并提供变更后的银行账号，如因乙方未及时通知甲方，导致合同相应费用支付未到位，产生的后果和损失由乙方承担。

第六章 违约责任

第十条 双方在执行约定事项中，由于某方人为因素而导致对方无法完成约定事项或实现约定目标的，任何一方都有权追究对方责任或要求获得经济赔偿。

第十一条 无正当理由要求中止合同的，视为严重违约行为，提出中止方应承担相应的法律责任，并向对方按照本合同履行已支付合同总费用的20%支付违约金，如违约金不足以弥补对方因此造成的损失，提出中止方应补偿差额部分，赔偿范围包括但不限于诉讼费、律师费、保全费、差旅费及损害赔偿金等。

第十二条 因乙方的原因引起重大安全责任事故并经相关行业主管部门认定确为乙方全部责任的，甲方有权单方解除合同。

第十三条 乙方违反保密义务，给甲方造成损失或者引起重大负面影响的，甲方按照相关规定追究乙方责任。

第十四条 合同期满后，乙方应按期交回物业及有关资料的。逾期未交回的，甲方有权强制接管。

第十五条 下列情况不视为违约行为，不承担违约责任：

- 1、因不可抗力因素，导致物业服务突然中断的；
- 2、因城市建设总体规划导致部分物业项目发生变更的；
- 3、因自然灾害或物业项目本身缺陷或自然损坏造成损失的；
- 4、非因双方原因突然发生物业院区设备设施中断使用造成损失的。

第七章 合同中止、终止和争议解决

第十六条 本合同一经签订，无正当理由不得提前终止。

第十七条 本合同终止时，双方应做好交接工作。乙方应对甲方交与使用的所有图纸及相关资料和相关设备如数清理移交甲方。如有设备人为毁损以及资料泄密或遗失，甲方有权追究乙方的相关责任。

第十八条 如乙方破产（以法院出具的宣告破产书面文件为准），双方均可提出终止合同。

第十九条 本合同在履行中或终止时如发生争议，由双方协商解决；协商不成时可向甲方所在地人民法院提起诉讼。

第八章 附则

第二十三条 本合同正本共 18 页，一式六份，甲方两份，乙方三份，财政主管部门备案壹份，均具同等法律效力。

第二十四条 合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖公章之日起生效。

甲方（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）

签订时间 2015 年 2 月 20 日



乙方 1 联合体牵头人（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）

乙方 2 联合体成员（盖章）

法定代表人或授权代表（签字）

签订时间：2015 年 2 月 20 日

