

合 同 书

项目名称： 柳城县中医医院后勤社会化服务采购

采 购 人： 柳城县中医医院

采购编号： LZZC2026-C3-220030-LZSZ

合同编号： 12N49865637220262201

日期： 2026 年 7 月 15 日

目 录

一、政府采购合同	1
二、采购需求	6
三、成交通知书	20

一、政府采购合同

合同使用说明：1. 根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典（合同编）》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商响应文件及其承诺，甲乙双方签订本合同。

2. 本合同为中小企业预留合同。

合同编号：12N49865637220262201

采购单位（甲方）柳城县中医医院 采购计划表编号：LCZC2026-C3-00468

供应商（乙方）广西辰炎物业服务有限公司

项目名称和编号：柳城县中医医院后勤社会化服务采购（LZZC2026-C3-220030-LZSZ）

签订地点 柳州市 签订时间 2026年7月15日

根据《中华人民共和国政府采购法》、《中华人民共和国民法典（合同编）》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件规定条款和成交供应商响应文件和承诺，就甲方委托乙方提供柳城县中医医院后勤社会化服务采购之相关事宜，达成以下协议，并承诺共同遵守。

第一条 合同标的

序号	服务名称	服务内容	数量	单位	单价（元）	金额（元）
1	柳城县中医医院后勤社会化服务采购	按采购文件要求执行	1	项	2258262	2258262
人民币合计金额（大写） 贰佰贰拾伍万捌仟贰佰陆拾贰元整 （小写）¥2,258,262.00						
服务交接时间：自合同约定提供服务之日起 <u>5</u> 日内办理完服务交接手续。						

合同合计金额包括为了实施和完成服务所需的各种费用及合同包含的所有风险、责任等各项应有的费用。如竞争性磋商文件对其另有规定的，从其规定。

第二条 服务基本情况：

（一）具体管理范围及构成详见本项目采购文件中第三章《采购需求》的相关内容。

（二）乙方提供的管理服务包括以下内容：

1. 具体服务内容包含乙方响应文件承诺服务内容。

2. /

3. /

第三条 服务期限、服务人数及工作时间

（一）服务期限：自2026年7月16日起至2028年7月15日止，共2年。

（二）服务人数：乙方向甲方派服务人员 40 名。

第四条 质量保证

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服务质量要求及乙方在响应文件中的承诺执行。

第五条 服务费及支付

(一) 资金性质: 财政性资金。

(二) 合同总金额: (大写) 贰佰贰拾伍万捌仟贰佰陆拾贰元整 (小写)
¥ 2,258,262.00 ;

(三) 支付办法:

本项目合同正式生效之日起, 甲方按月向乙方支付服务费。具体支付约定见本项目采购文件中第三章《采购需求》的相关内容。

(四) 支付方式: 转账或电汇形式

(五) 甲方将服务费付至乙方指定的以下银行账号:

开户名: 广西辰炎物业服务有限公司

开户银行: 中国民生银行股份有限公司柳州八一支行

账号: 649407175

第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由乙方负担。

第七条 甲方的权利和义务

(一) 包含竞争性磋商文件的第三章《采购需求》中约定的甲方的权利和义务。

(二) /

(三) /

第八条 乙方的权利和义务

(一) 包含竞争性磋商文件的第三章《采购需求》中约定的乙方的权利和义务。

(二) /

(三) /

第九条 违约责任

(一) 合同双方均应按约定履行, 如存在逾期提供服务或逾期付款的, 每逾期一日应按逾期提供服务所对应的款项或逾期应付款的 1 %支付违约金; 逾期超过 90 日的, 守约方有权解除合同, 并要求违约方按合同总价款的 3 %支付违约金;

(二) 乙方未按合同约定全面提供服务的, 对于未完成部分, 甲方有权不予付款, 并要求乙方按未完成部分价款的 1 %支付违约金。如未完成部分与整个合同的履行有直接影响, 导致合同无法履行或无法实现合同目的的, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 3 %支付违约金;

(三) 1. 如乙方提供的服务不符合合同约定, 甲方有权解除合同, 并要求乙方按合同总价款的 3 %支付违约金。2. 如甲方同意由乙方继续履行合同或重新提供符合合同约定服务的, 乙方除继续履行外, 仍需按合同总价款的 3 %支付违约金 (此项违约金的设置比例不得高于前款所约定的违约金比例);

(四) 若乙方违约, 造成甲方的损失超过违约金额的, 乙方应赔偿甲方超出违约金部分的损失;

(五) 合同一方违约, 另一方为主张权利而支付的费用 (该包括但不限于诉讼费、律师费、公告费等), 由违约方承担。

(六) 违约金的约定支付比例按相关法律法规规定自行约定。

第十条 不可抗力事件处理

(一) 在合同有效期内, 任何一方因不可抗力事件导致不能履行合同, 则合同履行期可延长, 其延长期与不可抗力影响期相同。

(二) 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。

(三) 不可抗力事件延续 30 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 争议解决

(一) 因服务质量问题发生争议的, 应由双方共同委托国家认可的检测部门对质量进行鉴定。服务符合标准或要求的, 鉴定费由甲方承担; 不符合标准或要求的, 鉴定费由乙方承担。

(二) 因履行本合同引起的或与本合同有关的争议, 甲乙双方应首先通过友好协商解决, 如果协商不能解决, 可向甲方住所地的人民法院提起诉讼。

(三) 诉讼期间, 本合同继续履行。

第十二条 合同生效及其它

(一) 合同经双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

(二) 本合同未尽事宜, 遵照《中华人民共和国民法典(合同编)》有关条文执行。

第十三条 合同的变更、终止与转让

(一) 除《中华人民共和国政府采购法》第五十条规定的情形外, 本合同一经签订, 甲乙双方不得擅自变更、中止或终止。

(二) 乙方不得擅自转让其应履行的合同义务。

第十四条 签订本合同依据

(一) 政府采购招标文件;

(二) 乙方提供的采购响应(或应答)文件;

(三) 响应承诺书;

(四) 中标或成交通知书。

第十五条 合同组成部分及解释顺序

下列文件作为合同的组成部分, 互为补充和解释, 如有不清楚或相互矛盾之处, 以下面所列顺序在前的为准。

(一) 双方签订的补充协议、双方协商同意的变更、纪要、协议;

(二) 本合同书;

(三) 中标或成交通知书;

(四) 响应文件及承诺。

第十六条 本合同一式四份，具有同等法律效力，采购代理机构两份，甲方一份，乙方一份（可根据需要另增加）。

甲方（章） 2026 年 7 月 15 日	乙方（章） 2026 年 7 月 15 日
单位地址：柳州市柳城县大埔镇济民路 1 号	单位地址：柳州市柳南区南站路三区 2 栋 2 单元 4-2
法定代表人：	法定代表人：
委托代理人：	委托代理人：
电 话：18176709453	电 话：1537728050
电子邮箱：	电子邮箱：823573565@qq.com
开户银行：	开户银行：中国民生银行股份有限公司柳州八一支行
账 号：	账 号：649407175
邮政编码：	邮政编码：545007
经办人： 年 月 日	

合 同 附 件

(服务类)

1. 供应商承诺具体事项: 详见成交供应商响应文件	
2. 服务期责任: 详见成交供应商响应文件	
3. 其他具体事项: 详见成交供应商响应文件	
甲方（章） 2026 年 7 月 15 日	乙方（章） 2026 年 7 月 15 日

注：填不下时可另加附页

二、采购需求

说明:

1. 评审时,磋商小组发现采购文件存在歧义、重大缺陷导致评审工作无法进行,或者采购文件内容违反国家有关规定的,要停止评审工作并向采购人或采购代理机构书面说明情况,采购人或采购代理机构应当修改采购文件后重新组织采购活动;发现供应商提供虚假材料、串通等违法违规行为的,要及时向采购人或采购代理机构报告。

2. 标记“★”符号的为实质性响应内容,该内容仅限于“第三章 采购需求”,评审时供应商的响应内容发生负偏离一项以上的,视为响应无效。

★一、项目要求及服务需求						
项 号	标 的 名 称	服务内容要求				数 量 及 单 位
1	柳城县中医医院后勤社会化服务采购	一、项目概况 (一)服务地址:柳城县中医医院位于柳城县胜利东路20号的老院区和柳城县大埔镇济民路1号的新院区。 (二)服务范围:老院区包含行政办公楼、住院部医技综合楼、门诊楼;新院区包含包含康复综合楼、住院部楼、门诊楼,两个院区建筑总面积约50000平方米。 二、岗位设置及人员素质要求 (一)岗位设置				1 项
		序号	工作岗位	岗位人数	工作时间	
		1	保安员	13	周一至周日: 0:00-8:00 8:00-16:00 16:00-24:00	
		2	保洁员	22	周一至周日: 7:00-11:00, 14:00-17:00	
					7*24 小时值班,三班倒,同时服务两个地点,每个服务地点每班2人,轮休制。含保安队长1人	
					兼职绿化工作,同时服务两个地点,供应商根据实际工作情	

				况安排轮休
3	护工	5	每班 8 小时	根据采购人需求,安排当班人员,同时服务两个地点
合计		40 人		

(一) 岗位人员素质要求

1. 保安员（包含保安队长）：年龄在 20 至 60 周岁之间，身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无违法犯罪记录。所有保安员须持有有效的《保安员证》；其中至少 4 人需同时持有《建（构）筑物消防员证》或《消防设施操作员证》。受过岗前专业培训，熟知相关的管理规定，恪尽职守，善于发现各类问题，具备一定的工作经验和处理突发事件能力。

2. 保洁员：年龄在 20 至 60 周岁之间，身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无不良记录。具备对工作负责的精神，服从管理，诚实、踏实、肯干、有相关保洁工作经验者优先，进行岗位知识培训后上岗。熟悉保洁的功能区域划分与分类执行操作规程，掌握相关的消毒隔离基本知识并严格执行。

3. 护工：年龄在 20 至 60 周岁之间，身体健康，无传染病及精神病史，体貌端正，无不良记录。

注：1. 进场时由采购人按采购需求和供应商响应文件对所有服务人员的相关证明材料原件(如资格证书、身份证等)进行验证，达不到要求的将不予验收。

2. 所有服务人员上岗时须穿供应商统一发放的工作服装、佩戴供应商统一发放的工作牌。

3. 保安、保洁、护工人员月流动不超过 3 人，物业服务人员发生变动时，需提前 15 天书面告知采购人，经采购人同意后，才能变更人员。

三、物业服务内容

(一) 保安员

1. 工作职责

负责服务区域内的治安和秩序维护工作，包括门岗执勤、巡逻、车辆秩序维护、消防监控、处置突发事件等。

2. 主要工作内容

	(1) 负责门卫管理,对外来机动车辆、外来人员进行检查、登记放行等门卫值勤工作。 (2) 负责保护服务区域内工作人员的人身安全; (3) 负责服务区域内的防盗、防火、防破坏、防事故、防外来人员私自进入等守护守卫工作。 (4) 负责服务区域内治安巡逻,及时发现各类安全隐患,制止医院内不文明举止,发现和制止医院内突发事件,处理安全事故,随时准备提供紧急救助。 (5) 严格执行医院安全保卫制度、消防规章制度,负责做好医院安全、保卫、消防等工作。 (6) 负责检查清理服务区域内的乱设摊点、乱挂横幅及各类广告等。 (7) 做好采购人重大活动安全保卫工作。 (8) 负责治安监控,新院区的消防监控; (9) 做好消防设备的日常巡查工作; (10) 负责院内交通与车辆停放秩序的管理; (11) 确保服务区域内的公共秩序良好,发现“医托”和推销人员要劝离医院,无私设摊点、小商小贩、私设小广告、乱贴乱画等现象。 (12) 积极组织保安员参加公安部门的安保及消防业务培训。 (13) 执行采购人各项管理制度,接受采购人的监督检查、考核及业务指导。 (14) 定期对服务区域内的消防系统、器材进行巡查,如实填写工作记录,确保消防系统设施齐全、状态良好,技术状态符合安全要求。 (15) 制订有切实可行的保安服务整体方案和应急预案,突发事件反应迅速,预案处置有力。 (16) 供应商在服务期内需自行配备所需的安保器械。 (17) 完成采购人交办的其他工作。 (二) 保洁员 1. 工作职责 负责服务区域内所有保洁卫生、垃圾处理、绿化养护等工作。 2. 主要工作内容 (1) 负责新老院病区、办公楼、门诊楼、医技楼等房间内外	
--	---	--

的清洁、保洁、消毒工作；房间外包含护栏、防盗网、楼体、宣传栏、公共通道、天台、棚顶、票台、玻璃门窗的清洁、保洁工作；房间内包含病床、地板、卫生间、天花、墙壁、窗帘等的清洁、保洁、消毒工作；院区公共环境、卫生清洁、保洁工作；新老院区医疗垃圾、生活垃圾、垃圾场保洁清洁工作；新老院区绿化养护。

(2) 日常及定期保洁内容:

①病房区域

分类	序号	作业内容	保洁次数	作业标准
病房	普通病房日常保洁	地面(湿拖、湿抹)	二次/日	地面无水迹光亮、清洁、无尘、干燥无杂物、无污迹
		床头柜(湿巾擦拭)	二次/日	清洁、干净、干燥
		病床(湿巾擦拭)	二次/日	清洁、无尘、干燥
		窗台(擦拭)	一次/日	清洁、无尘、干燥
		门、门把手(湿巾擦拭)	二次/日	光亮、无手印、无尘、干燥
		室内电器(干擦)	一次/日	清洁、无尘、干燥
		终末消毒(地面、床、桌椅、更衣柜)均需含氯消毒剂擦拭	病人出院、转出、死亡时	同上
		以上各部分	遇污染时随时保洁	同上
		生活垃圾清理、医疗垃圾清理	二次/日	生活垃圾及时清理，医疗垃圾运送按医院有关规定。

		备注： 1、普通病房、特殊部门遇特殊感染（VER、MRSA、SARS、新冠肺炎）发生时有应急预案，按感染管理科要求执行 2、清洁用具严格分区分类使用，不得混用。		
		玻璃刮、擦	一次/月	光亮、无尘
		窗、纱窗擦洗	一次/季	无尘、无污渍
		灯具	一次/季	光亮、无尘
		天花板（除尘）	一次/季	无尘、无蜘蛛网

②大厅、走廊、电梯门区域

分类	序号	作业内容	保洁次数	作业标准
大厅、走廊、电梯门	日常保洁	地面	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘、干燥
		批示牌、门牌、金属件（擦拭）	一次/日	无污渍、清洁、无尘
		门、窗台（擦拭）	一次/日	无污渍
		椅子（擦拭）	一次/日	清洁、无尘
		各种柱体、装饰物擦拭	一次/日	清洁、无尘
		消防设备擦拭	一次/日	清洁、无尘
		垃圾桶的清洁整理	随时保洁	保持 2/3 以下
		电梯门	一次/周	光亮、无污迹

③室内卫生间区域

分类	序号	作业内容	保洁次数	作业标准
室内卫生间	日常	地面（扫擦）	保洁 2 次 / 日	无杂物、无污迹水迹、干净、干燥
		小便池（清洗）	保洁 2 次 / 日	无污迹、无水迹

保 洁	蹲坑（清洗）	保洁 2 次 / 日	无水迹、无污渍
	地面、小便池、蹲坑	如 有 污 染 随时保洁	
	垃圾桶（冲洗）	一次/日	无污迹、杂物
	香球的补充	不断补充	卫生间无异味
	电镀件	二次/日	光亮、无手印
	洗手台面、窗台、门	二次/日	光亮、无水迹、无污渍、无尘
	④楼梯、楼梯间：		

分类	序号	作业内容	保洁次数	作业标准
楼梯、楼梯间	日常保洁	地面（拖、抹）	随时保洁	地面光亮、清洁、无尘
		指示牌、金属件（擦拭）	一次/日	无污渍、清洁、无尘
		门、门帘、窗台（擦拭）	一次/日	无尘
		扶手	一次/日	清洁、无尘

⑤负责会议室清洁，标准为地面：光亮、无尘，桌椅整洁。

⑥负责玻璃清洁，对服务区域内所有房间、公共区域内侧玻璃与外侧玻璃（只限于一层）进行清洁，保持无尘土、无水印、无污迹；

⑦负责庭院内外环境卫生，院内及门前三包地段无纸屑、塑料袋、小广告、烟头、痰迹；雨天及时清扫疏通，无积水；垃圾桶每日擦拭保持桶体表面洁净无污垢、痰渍，垃圾每日清理两次量不超过桶体 2/3，桶内垃圾袋及时更换，按规范消毒；院内绿地花园内无烟头、垃圾；院内楼群阳光走廊顶、露台面洁净，无烟头、垃圾。

⑧负责新老院区绿化养护，户外绿化带低枝修剪、除草、浇水；

⑨医疗废物运送标准：专门路线、密闭运送、做好防护，不与生活垃圾混运。（注：医疗废物从各科室收集集中至院区内医疗废物暂存间）；

	⑩负责新院区各科室被、服下收下送，收送清点。洗衣房的衣物收送，接收清点；下收下送。 （3）专项保洁内容： ①负责特殊区域（产房、母婴同室、NICU、血透室、感染科、体检中心等）及公共区域如楼梯、通道、走廊、天花板、电梯、外围的卫生清洁。 ②工作内容： <table><tr><td>工作内容（具体根据各科室要求）</td></tr><tr><td>屋面清洁（每季度一次）</td></tr><tr><td>拆装清洗窗帘隔帘等（每年 1 次）</td></tr><tr><td>清洁擦拭高处灯具和通风口（每季度 1 次）</td></tr><tr><td>清洁擦拭特殊区域（产房、母婴同室、ICU、血透室、感染科、体检中心等）墙面、天面、送风口、回风口、仪器设备物表</td></tr><tr><td>各科室特殊要求</td></tr></table> （4）保洁员应急处理能力： ①当发生医疗垃圾泄漏事件时，启动相关应急预案做好泄漏区域的消毒处置，同时报告采购人后勤科和院感染办并填写登记表。 ②当清运医疗垃圾发生（收集至院区内暂存点）锐器意外刺伤时，启动相关应急预案进行初步处理，同时报告采购人并填写登记表。 ③当发生重大事件时，及时向采购人报告，并及时协调应对本部门工作有序保障医疗环境。 （5）保洁注意事项： ①告示牌的使用，在进行湿拖、洗地机作业、雨天时要在作业区醒目位置放置告示牌防止病人滑倒或绊倒。 ②生活垃圾和医疗垃圾的收集、运送至院内暂存地管理，垃圾袋、扫把、拖把等清洁用具由采购人提供。 ③负责本项目所有服务人员服装的洗涤工作。 ④负责出院病人床具床头桌清洁消毒及门诊诊查床单的送洗和消毒。 ⑤使用的所有消毒液产品、浓度，均按采购人后勤管理科室规定执行。 ⑥医疗垃圾和生活垃圾的清理（收集至院区内暂存点）必须封	工作内容（具体根据各科室要求）	屋面清洁（每季度一次）	拆装清洗窗帘隔帘等（每年 1 次）	清洁擦拭高处灯具和通风口（每季度 1 次）	清洁擦拭特殊区域（产房、母婴同室、ICU、血透室、感染科、体检中心等）墙面、天面、送风口、回风口、仪器设备物表	各科室特殊要求	
工作内容（具体根据各科室要求）								
屋面清洁（每季度一次）								
拆装清洗窗帘隔帘等（每年 1 次）								
清洁擦拭高处灯具和通风口（每季度 1 次）								
清洁擦拭特殊区域（产房、母婴同室、ICU、血透室、感染科、体检中心等）墙面、天面、送风口、回风口、仪器设备物表								
各科室特殊要求								

	闭式运输，并执行采购人规定的时间、路线及操作规程。 ⑦保洁员遵守采购人各项规章制度。 (三) 护工 1. 工作职责 负责新老两院区的生活护理服务等工作。 2. 主要工作内容 (1) 护工的主要岗位分布：骨科 1 名、重症监护区 1 名、内一科 1 名、内二科 1 名、针推科和老年病科 1 名。 (2) 执行采购人生活护理服务管理要求，供应商根据功能区域需要为护工配备基本的个人安全防护用品，如一次性口罩、手套、帽子等。 (3) 护工服从管理，诚实、踏实、肯干，进行岗位知识培训后上岗。 (4) 负责为新入院病人准备床位，保证病床被服整洁； (5) 经常巡视病房，保持整洁，物品定位，整齐划一； (6) 完成科室随机性工作； (7) 根据科室要求负责其它的非诊疗性辅助性工作； (8) 根据科室要求负责陪护、医疗运送的服务要遵循医疗工作的规范和相关规章制度； (9) 遵守科室要求，不得从事与医疗护理有关的技术性工作； (10) 所有护工不得单独或擅自从事医疗性工作； (11) 在医院科室护士长的领导下进行工作。 四、考核要求 供应商自觉接受采购人对服务质量进行考评（物业服务考核内容及评分标准详见附件），考评分 60 分至 79 分为合格。低于 60 分，采购人向供应商发出书面整改通知，要求其在一周内提交整改方案，并扣发当月服务费用的 10% 作为违约金；连续两个月月度考核不合格，扣发当月服务费用的 20%，并安排专人对供应商整改情况进行跟踪监督。 五、其他要求 1. 派驻的保安员应知法、懂法、守法、依法办事，必须严格遵守保安从业规范，遵守采购人安全管理规定。 2. 服务人员做到“八不”：不擅离岗位，不打瞌睡，不闲聊嬉闹，不打牌下棋，不聚众喝酒，不无故不接电话，不玩手机看报，不干	
--	---	--

	私活会客。 3. 本项目成交供应商可收取护工费（患者需要一对一照顾时收取费用）和停车费，目前按医院规模经营计算约 70000 元/月（收取的护工费和停车费由供应商用于支付本项目人工费或其他费用支出）。	
--	---	--

★二、商务要求

报价要求	报价必须包含以下部分，包括： 1. 本项目响应报价、利润及风险由供应商自行考虑（包括广西壮族自治区人民政府调整最低工资标准后，按实际情况增加人工费及相应保险费用）； 2. 供应商必须按照《中华人民共和国劳动合同法》的规定与员工签订劳动合同并按照国家及省市的相关规定为投入本项目人员统一办理社会保险并承担相关费用； 3. 供应商报价必须包含本项目人员工资、保险费、福利费、加班费、管理费、服装费、税费等相关费用； 4. 供应商须自行承担本项目服务所有的安保器械、保洁用品等相关费用； 5. 其他相关费用由供应商自行承担。
服务期限	服务期限为 2 年，具体服务起止时间以合同约定日期为准。
处理问题响应时间	接到通知后 2 小时内到达采购人指定地点。
服务交接时间及地点	1. 服务交接时间：自合同约定提供服务之日起 5 日内办理完服务交接手续； 2. 服务地点：广西柳州市柳城县胜利东路 20 号、柳城县大埔镇济民路 1 号。
付款方式	财政性资金按财政国库集中支付规定程序办理。 合同签订后采购人按月向成交供应商支付，成交供应商应当于下月开始后 10 个工作日内，将上月合法、有效发票开具给采购人，采购人原则上应当在收到发票后 10 个工作日内向成交供应商支付上月度服务费（不计利息）。 注：资金支付等事项按照《保障中小企业款项支付条例》（国务院令第

	802号)、《广西壮族自治区财政厅关于持续优化政府采购营商环境推动高质量发展的通知》等要求执行。
★三、验收要求	
验收标准及要求	1. 国家强制性标准及有关规定。 2. 竞争性磋商文件的采购需求及成交供应商响应文件响应的事项。
四、资信要求	
★政策性资格要求	1. 根据《政府采购促进中小企业发展管理办法》(财库〔2020〕46号),本项目属于专门面向中小企业采购的项目,符合《财政部、司法部关于政府采购支持监狱企业发展有关问题的通知》(财库〔2014〕68号)规定条件的监狱企业以及符合《财政部 民政部 中国残疾人联合会关于促进残疾人就业政府采购政策的通知》(财库〔2017〕141号)规定条件的残疾人福利单位视同小型、微型企业; 2. 中小企业须符合本项目采购标的所属行业对应的中小企业划分标准: (1) 采购标的对应的中小企业划分标准所属行业: <u>物业管理</u> ; (2) 中小企业划分有关标准根据工信部等部委发布的《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)确定; (3) 为方便供应商识别企业规模类型,供应商可使用工业和信息化部组织开发的中小企业规模类型自测小程序生成企业规模类型测试结果。 自测小程序链接: https://baosong.miit.gov.cn/ScaleTest
质量管理、企业信用要求(如有)	1. 供应商具备有效的质量管理体系认证证书; 2. 供应商具备有效的职业健康安全管理体系认证证书; 3. 供应商具备有效的环境管理体系认证证书。
能力或业绩要求(如有)	供应商 2022 年 1 月 1 日起至今承接的同类服务项目。
人员要求(如有)	详见第六章 评审方法及评审标准中的“人员配置方案”要求。
五、其他要求	
无	

★附件：

柳城县中医医院物业服务考核内容及评分标准

（一）保安服务（30 分）

1. 安全保卫工作（15 分）

（1）巡逻执行（5 分）：未按规定巡逻路线和时间巡逻，每次扣 2 分；巡逻记录不完整、不准确，每次扣 1 分；因巡逻不到位导致安全事故，根据事故严重程度扣 3-5 分。

（2）门禁管理（5 分）：对进出人员、车辆未按规定登记、检查，每次扣 2 分；未阻止无关人员、车辆进入医院重点区域，每次扣 3 分；因门禁管理不善导致医院财物损失或安全事件，扣 5 分。

（3）应急处置（5 分）：发生突发事件时，未及时赶到现场，每次扣 3 分；应急处置措施不当，导致事件扩大或造成不良影响，扣 3-5 分；对应急设备操作不熟练，影响应急处置效果，扣 2 分。

2. 工作纪律（8 分）

（1）考勤（3 分）：保安员迟到、早退一次扣 0.5 分；旷工一天扣 2 分。

（2）着装与仪容仪表（2 分）：工作期间未按规定着装，每次扣 1 分；着装不整洁、有破损，每次扣 0.5 分；仪容不整，每次扣 0.5 分。

（3）值班纪律（3 分）：值班期间玩手机、玩游戏、睡觉、离岗等违反值班纪律行为，每次扣 2 分；未经允许私自调班，每次扣 1 分。

3. 服务质量（7 分）

（1）服务态度（3 分）：对患者、家属及医护人员态度恶劣，发生争吵、冲突等情况，每次扣 2 分；接到服务投诉，经核实情况属实，每次扣 1 分。

（2）协助工作（4 分）：积极协助医院开展各项活动，表现优秀，视情况加 2-4 分；不配合医院其他部门工作，每次扣 2 分。

（二）保洁服务（30 分）

1. 清洁工作质量（20 分）

（1）公共区域清洁（8 分）：地面有明显污渍、垃圾未及时清理，每处扣 1 分；地面清洁不彻底，有灰尘、脚印残留，每 10 平方米扣 0.5 分；未按规定频次拖地，每次扣 1 分；门窗玻璃有污渍、手印、灰尘等，每处扣 0.5 分；窗框、窗台有积尘、杂物未清理，每处扣 0.5 分；未按规定周期清洁门窗玻璃，每次扣 1 分。

（2）病房清洁（6 分）：病床有污渍、灰尘，床单未及时更换，每次扣 1 分；床头柜、

椅子等家具表面有灰尘、污渍，每处扣 0.5 分；病房内设施（电视、电话等）表面有灰尘、污渍，每处扣 0.5 分；病房垃圾清理不及时，垃圾满溢，每次扣 1 分；垃圾清理不彻底，垃圾桶周边有残留垃圾，每处扣 0.5 分。

（3）特殊区域清洁（4 分，如手术室、重症监护室等）：未按规定流程进行清洁消毒，每次扣 2 分；区域内有卫生死角、污渍残留，每处扣 1 分；因清洁不当导致特殊区域感染风险增加，视情况扣 2 - 4 分。

（4）清洁工具管理（2 分）：清洁工具未按规定分类使用，每次扣 0.5 分；清洁工具使用后未及时清洗、晾晒，导致工具发霉、异味，每次扣 0.5 分；清洁工具损坏未及时报修或更换，影响正常清洁工作，每次扣 1 分。

2. 工作纪律（5 分）

（1）考勤（2 分）：保洁员迟到、早退一次扣 0.5 分；旷工一天扣 1 分。

（2）着装与仪容仪表（1 分）：工作期间未按规定着装，每次扣 0.5 分；着装不整洁，有污渍、破损，每次扣 0.5 分。

（3）工作行为规范（2 分）：在工作区域内大声喧哗、聊天、玩手机等与工作无关行为，每次扣 1 分；未经允许私自离岗、串岗，每次扣 1 分。

3. 服务质量（5 分）

（1）服务态度（2 分）：对患者、家属及医护人员态度冷漠、不礼貌，每次扣 1 分；接到服务投诉，经核实情况属实，每次扣 1 分。

（2）服务响应及时性（2 分）：对患者、家属及医护人员提出的清洁需求未能及时响应，每次扣 1 分；未能在合理时间内完成特殊清洁任务，每次扣 1 分。

（3）协助工作（1 分）：积极协助医院其他部门工作，视情况加 0.5 - 1 分；不配合其他部门工作，每次扣 0.5 分。

（三）护工服务（30 分）

1. 基础护理工作（15 分）

（1）患者生活照料（6 分）：协助患者洗漱、穿衣、进食等日常活动，不及时或操作不规范，每次扣 1 分；未及时帮助患者翻身、拍背，每次扣 1 分；患者个人卫生护理不到位，每处扣 1 分；未按时为患者更换衣物、床单等，每次扣 1 分。

（2）病房环境维护（4 分）：病房内物品摆放杂乱，未及时整理归位，每次扣 0.5 分；未按要求协助保洁人员保持病房清洁卫生，每次扣 1 分；病房内设备未定期检查与清洁，导致设备故障或卫生不达标，每次扣 1 分；未合理调节病房内温湿度，影响患者舒适度，

每次扣 0.5 分。

(3) 患者安全保障 (3 分)：未正确使用安全防护设备，每次扣 1 分；对患者的安全隐患未及时发现与处理，每次扣 1 分；患者外出检查或活动时，未全程陪同或未尽到安全看护责任，每次扣 1 分。

(4) 护理记录填写 (2 分)：护理记录不完整，每遗漏一项扣 0.5 分；护理记录填写不真实、不准确，每次扣 1 分；未按时填写护理记录，每次扣 0.5 分。

2. 服务质量 (10 分)

(1) 服务态度 (5 分)：对患者、家属及医护人员态度恶劣，出现争吵、冲突等情况，每次扣 4 分；服务过程中缺乏耐心、爱心，对患者需求敷衍了事，每次扣 2 分；接到服务投诉，经核实情况属实，每次扣 1 分。

(2) 沟通能力 (3 分)：与患者及家属沟通不畅，无法有效传达护理信息，导致误解或纠纷，每次扣 1 分；不能耐心倾听患者及家属诉求，不尊重患者隐私，每次扣 1 分。

(3) 应急处理能力 (2 分)：遇到患者突发紧急情况，表现慌乱，未采取正确的应急措施，每次扣 1 分；应急处理流程不熟悉，延误救治时间，每次扣 1 分。

3. 团队协作 (5 分)

(1) 内部协作 (2 分)：与其他护工之间协作不顺畅，推诿工作任务，每次扣 1 分；主动帮助同事解决工作问题，视情况加 0.5 - 2 分。

(2) 与医护团队配合 (3 分)：不配合医护人员工作安排，拒绝执行合理的护理指令，每次扣 2 分；积极主动与医护人员沟通患者情况，为医疗护理工作提供有效支持，视情况加 1 - 3 分。

(四) 人员管理 (10 分)

1. 人员配置 (3 分)：未按合同约定配置足够数量的保安、保洁、护工人员，每少一人扣 1 分；人员资质不符合要求，每人次扣 1 分。

2. 培训管理 (4 分)：未制定员工培训计划，扣 2 分；未按计划组织培训，每次扣 1 分；培训记录不完整，扣 1 分。

3. 人员流动管理 (3 分)：保安、保洁、护工人员月流动不超过 3 人，超过该约定标准，每超出 2 人扣 0.5 分；因人员流动频繁影响服务质量，视情况扣 1 - 3 分。

(五) 考核方式

1. 现场检查：医院后勤管理部门、保卫科、护理部等相关科室人员定期或不定期对保安、保洁、护工工作现场进行检查，对照考核标准，记录发现的问题并拍照留存。

2. 数据统计分析：统计保安巡逻记录、门禁登记数据、保洁清洁任务完成数据、护工护理服务记录等，分析工作执行情况和效率。
3. 问卷调查：每月向患者、家属及医护人员发放满意度调查问卷，问卷内容涵盖保安、保洁、护工服务的各个方面，设置评分项及开放问题，收集服务反馈意见。
4. 投诉处理记录审查：查阅医院设立的投诉渠道（如投诉电话、意见箱等）记录，统计投诉数量、类型及处理结果，作为考核依据。
5. 工作汇报审查：要求成交供应商每月提交工作汇报，包括人员管理、服务完成情况、问题整改情况等，医院相关部门对汇报内容进行审查评分。
6. 员工访谈：不定期抽取保安、保洁、护工人员进行访谈，了解其工作情况、培训情况、对公司管理的意见等，从员工角度侧面评估成交供应商管理水平。

（六）考核结果评定及应用

1. 考核结果评定

（1）日常监督得分作为月度考核的参考依据，占月度考核总分的 20%。

月度考核总分 = 保安服务得分 + 保洁服务得分 + 护工服务得分 + 人员管理得分。

季度考核总分 = 三个月度考核平均分 × 60% + 季度问卷调查得分 × 20% + 季度投诉处理情况得分 × 10% + 季度工作汇报审查得分 × 10%。

年度考核总分 = 四个季度考核平均分 × 70% + 年度问卷调查得分 × 15% + 年度投诉处理情况得分 × 10% + 年度工作汇报审查得分 × 5%。

考核结果分为优秀（90 分及以上）、良好（80 - 89 分）、合格（60 - 79 分）、不合格（60 分以下）四个等级。

2. 考核结果应用

（1）处置

①月度考核不合格者，医院向成交供应商发出书面整改通知，要求其在一周内提交整改方案，并扣发当月服务费用的 10% 作为违约金；连续两个月月度考核不合格，扣发当月服务费用的 20%，并安排专人对成交供应商整改情况进行跟踪监督。

②季度考核不合格者，扣发当季服务费用的 10%，暂停部分业务合作，直至成交供应商完成全面整改并经医院验收合格。

三、成交通知书

柳州市政府集中采购中心

柳城县中医医院后勤社会化服务采购（LZZC2026-C3-220030-LZSZ）

成交通知书

广西辰炎物业服务有限公司：

柳州市政府集中采购中心受柳城县中医医院委托，就柳城县中医医院后勤社会化服务采购项目采用竞争性磋商方式进行采购，按规定程序进行了开标、评审。经磋商小组评审、采购人确认，贵公司为本项目的成交供应商，成交金额（大写）：人民币贰佰贰拾伍万捌仟贰佰陆拾贰元整（¥2,258,262.00）。

请贵公司在收到本通知书的二十五日内，与采购人柳城县中医医院签订合同。

根据《柳州市财政局人民银行柳州市中心支行关于进一步做好线上“政采贷”融资工作的通知》（柳财采〔2022〕19号），供应商可凭成交通知书、政府采购合同，通过中征应收账款融资服务平台向银行在线申请“政采贷”融资。

特此通知！

采购项目联系人：周江涛

联系电话：0772-2626017

采购代理机构地址：广西柳州市三中路64-2号

采购人：柳城县中医医院

联系人及联系电话：黄梦花，0772-7612468

采购人地址：广西柳州市柳城县大埔镇济民路1号

