

# 桂林市政府集中采购中心

## 全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及 护送服务采购合同

项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ

项目名称：全州县中医医院保洁公司管理环境卫生  
及护送服务

采购人：桂林市全州县中医医院

中标供应商：广西万家吉物业服务有限公司



## 合同目录

第一条	合同文件	2
第二条	合同金额	2
第三条	服务保证	2
第四条	服务期限	2
第五条	交付	2
第六条	税费	2
第七条	付款方式	2
第九条	违约责任	3
第十条	不可抗力事件处理	3
第十一条	合同争议解决	3
第十二条	合同生效及其它	3
第十三条	合同的变更、终止与转让	4
第十四条	签订本合同依据	4
第十五条	合同附件	5
	1、磋商报价表	5
	2、针对本项目的服务承诺书	6
	3、成交通知书	117
	4、服务（技术）响应、商务偏离情况说明表	118

项目名称：全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务

项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ

甲方：桂林市全州县中医医院（采购人）

乙方：广西万家吉物业服务有限责任公司（成交供应商）

根据《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》《中华人民共和国民法典》等法律、法规规定，按照竞争性磋商文件（以下简称磋商文件）、竞争性磋商响应文件（以下简称响应文件）规定条款和成交供应商的承诺，甲乙双方签订本合同。

### 第一条 合同文件

1、本合同所附下列文件是构成本合同不可分割的部分：

- (1) 成交供应商提交的磋商报价表、针对本项目的服务承诺书；
- (2) 成交通知书；
- (3) 本合同协议书及有关补充资料；
- (4) 磋商文件的条款要求。

2、合同价金额包括：服务过程中相关的一切费用。

### 第二条 合同金额

根据《成交通知书》的成交内容，合同的总金额（含税）为：（大写）贰佰伍拾玖万壹仟玖佰玖拾叁元壹角壹分人民币（¥2591993.11元）

### 第三条 服务保证

成交供应商应按磋商文件、响应文件和承诺规定的服务内容向采购人提供相应服务。

### 第四条 服务期限

服务期限：合同期限为2年，自合同签订生效之日起至合同条款约定期满

### 第五条 交付

1、服务时间合同签订之日起、地点：采购人指定地点。

2、成交供应商提供不符合磋商文件、响应文件和本合同规定的服务，采购人有权拒绝接受。

### 第六条 税费

本合同执行中相关的一切税费均由成交供应商负担。

### 第七条 付款方式

物业管理服务费按每月支付（中标金额的1/24），每月15日前支付上月物业管理服务费，采购人以转账方式足额转入中标/成交供应商指定账户；转账前中标/成交供应商将相应的足额（含税）发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。

## 第八条 履约保证金

本项目无需缴纳履约保证金

## 第九条 违约责任

1、乙方所提供的服务质量不合格的，应及时调整，调整不及时的按逾期处罚，乙方应向甲方支付合同金额5%违约金并赔偿甲方经济损失。

2、乙方提供的服务如果侵犯了第三方合法权益而引发的任何纠纷或诉讼，均由乙方负责交涉并承担全部责任。

3、乙方无故延期服务交付的，每天向甲方偿付违约合同金额万分之五违约金，但违约金累计不得超过合同金额20%，超过15天甲方有权解除合同，违约方承担因此给对方造成经济损失；甲方不能按期付款的，每天向乙方偿付延合同金额万分之五滞纳金，但滞纳金累计不得超过合同金额20%。

4、乙方未按本合同和响应文件中规定的服务承诺提供服务的，乙方应按本合同合同金额5%向甲方支付违约金。

5、其他违约行为按照合同金额5%收取违约金并赔偿经济损失。

## 第十条 不可抗力事件处理

1、在合同有效期内，成交供应商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。

2、不可抗力事件发生后，应立即通知对方，并寄送有关权威机构出具的证明。

3、不可抗力事件延续一百二十天以上，双方应通过友好协商，确定是否继续履行合同。

## 第十一条 合同争议解决

1、因服务问题发生争议的，应邀请国家认可的相关机构进行鉴定。服务符合要求的，鉴定费由采购人承担；服务不符合要求的，鉴定费由成交供应商承担。

2、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，可向全州县人民法院提起诉讼。

3、诉讼期间，本合同继续履行。

## 第十二条 合同生效及其它

1、合同经甲乙双方法定代表人或授权代表签字并加盖单位公章后生效。

2、合同执行中涉及采购资金和采购内容修改或补充的，需本级财政部门审批，并签订书面补充协议报本级财政部门备案，方可作为主合同不可分割的一部分。

3、本合同未尽事宜，遵照《中华人民共和国民法典》有关条文执行。

**第十三条 合同的变更、终止与转让**

1、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。

2、成交供应商不得擅自转让其应履行的合同义务。

3、合同履行期间，如遇到投标供应商对全财采决字（2026年1号）的投诉处理决定不服并向全州县人民政府申请行政复议通过或向全州县人民法院提起行政诉讼，判定撤销全财采决字（2026年1号）的投诉处理决定，该项目重新进行招标的，本合同即时终止。

**第十四条 签订本合同依据**

- 1、竞争性磋商文件；
- 2、成交供应商的响应（或应答）文件；
- 3、服务承诺书；
- 4、磋商中的磋商记录；
- 5、成交通知书。

政府采购合同双方自签订之日起将自动存档于“广西政府采购云平台”平台上，采购人于合同签订之日起七个工作日内将一份合同原件送本级财政部门备案。

采购人名称（公章）：桂林市全州县中医医院 成交供应商名称（公章）：广西万家吉

法定代表人：尹维平

法定代表人：廖国进

委托代理人：潘国祥 蒋以文

委托代理人：廖国进

电 话：\_\_\_\_\_

电 话：0771-3119860

开户名称：\_\_\_\_\_

开户名称：广西万家吉物业服务有限公司

开户银行：\_\_\_\_\_

开户银行：交通银行股份有限公司南宁太学路支行

银行账号：\_\_\_\_\_

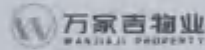
银行账号：451060605018010035242

日 期：2026年4月16日

日 期：2026年4月16日

## 第十五条 合同附件

### 1、磋商报价表



全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务响应文件

## 第二章 磋商报价表

附件:

磋商报价表（格式）

项号	采购内容名称	服务内容及承诺	数量①	单位	单价②	单项合计=数量×单价 ③=①×②	备注
1	全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务	物业管理服务包括基本服务、保洁服务、外勤运送服务等。 具体内容详见竞争性磋商文件“第三章 采购需求”	1	项	2599487.06	2599487.06	/
2	/	/	/	/	/	/	/
3	/	/	/	/	/	/	/
...	/	/	/	/	/	/	/

磋商总报价（大写）：人民币 贰佰伍拾玖万玖仟肆佰捌拾柒元零陆分（¥2599487.06）

服务时间：自合同签订之日起二年

说明：磋商报价应包括本次采购范围内所有费用总和，供应商综合考虑在报价中。

供应商（CA 签章，自然人除外）： 广西万家物业管理有限公司

法定代表人、负责人、自然人或相应的委托代理人签字或个人的 CA 签章（属自然人的应在签名处加盖食指指印或个人的 CA 签章）： 罗进禄

注：1. 各供应商必须就“采购需求”中所投分标的所有内容作完整唯一报价，否则，其投标将被拒绝。响应文件只允许有一个报价。

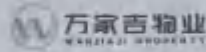
2. 供应商应根据所投项目如实填写投标报价表的各项内容。

3. 磋商报价表须由法定代表人负责人、自然人或相应的委托代理人签字或个人的 CA 签章（属自然人的应在签名处加盖食指指印或个人的 CA 签章）并加盖投标人 CA 签章（自然人除外），当本表由多页构成时，需逐页加盖投标人公章（属自然人的须逐页签字或个人的 CA 签章）

5

感恩于心 服务于行

## 2、针对本项目的服务承诺书



全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务响应文件

### 第三章 服务承诺书

附件：服务承诺书（格式）

#### 第一节 按国家法律法规开展各项服务及经营的承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为参与“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，郑重承诺将严格遵守国家及地方相关法律法规、行业规范及政府采购制度，全面合规开展本项目服务与经营活动，具体承诺内容如下：

1、本公司具备独立法人资格，持有有效的《营业执照》《物业服务企业资质证书》（如适用）等法定经营证件，经营范围完全覆盖本项目服务内容（环境卫生管理、医疗辅助护送服务等），无超范围经营情形；若服务期内相关资质到期，将提前 30 日完成续期并向采购人报备，确保资质持续有效。

2、严格遵守《中华人民共和国政府采购法》《中华人民共和国政府采购法实施条例》等政府采购相关法律法规，不以提供虚假材料、串通磋商、围标串标等不正当手段参与采购活动；不与其他供应商恶意串通，不向采购单位、采购代理机构及评审专家提供不正当利益，确保采购过程公平、公正、公开。

承诺单位：广西万家吉物业服务集团有限公司

日期：2025年1月24日



90

感恩于心 服务于行

## 第二节 承诺做到竞争性磋商文件规定及 响应文件提供的的服务方案内容的承诺

(双横线标红部分, 共优于采购需求 85 项)

致: 桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为参与“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”(项目编号: GLZC2025-C3-240112-GLSZ)的磋商供应商, 郑重承诺将做到竞争性磋商文件规定及响应文件提供的的服务方案内容, 具体承诺内容如下:

### 1. 项目基本情况

#### 1.1 物业情况

物业名称	物业地址
物业名称 1: 全州县中医医院	全州县全州镇建安路 66 号

#### 1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施设备、耗材等

(1) 采购人可提供办公室一间: 使用面积 16 平方米, 办公室内可使用的设备办公桌椅 3 套。

(2) 采购人可提供食堂, 餐费由供应商自理。

### 2. 物业服务范围

#### (1) 物业管理 1 (门诊综合楼)

名称	明细	服务内容及标准
建筑名称	门诊综合楼	
总面积	建筑面积 (m <sup>2</sup> )	总占地面积约 3500 m <sup>2</sup>
	保洁面积 (m <sup>2</sup> )	总保洁面积约 25000 m <sup>2</sup>
地面	地面各材质及面积	过道水磨石, 室内 PVC、地面瓷砖
内墙饰	内墙饰面材质及面积	墙面乳胶漆、窗户

面			
顶面	顶面材质及面积	顶面乳胶漆、扣板吊顶	见“3.2 保洁服务”
会议室	室内设施说明	会议桌、会议椅、显示屏、投影机、话筒、音响等	见“3.2 保洁服务”
	会议室 2 个	面积约 1200 平方米	见“3.2 保洁服务”
卫生间	总数量 200 个	面积约 1800 平方米	见“3.2 保洁服务”
垃圾存放点	位置、面积、数量	各楼层都设有临时垃圾桶	见“3.2 保洁服务”

(2) 物业管理 2 (康复楼、公租病房、排球馆、临方制剂室、发热门诊、新建监控室和文化长廊)

名称	明细	服务内容	标准
建筑名称	康复楼、公租病房、排球馆、临方制剂室、发热门诊、新建监控室和文化长廊。		
总面积	建筑面积	总占地面积约 3200 平方米	见“3.2 保洁服务”
	保洁面积	总保洁面积 10000 平方米	见“3.2 保洁服务”
地面	地面各材质及面积	地面瓷砖、室内 PVC	见“3.2 保洁服务”
内墙饰面	内墙饰面材质及面积	墙面乳胶漆、窗户	见“3.2 保洁服务”
顶面	顶面材质及面积	顶面乳胶漆、扣板吊顶	见“3.2 保洁服务”
卫生间	总数量 130 个	面积约 1200 平方米	见“3.2 保洁服务”
垃圾存放	位置、面积、数量	位置各楼层临时垃圾桶	见“3.2 保洁服务”

点			
---	--	--	--

(3) 物业管理 (室外)

名称	明细	服务内容及标准
室外面积 (m <sup>2</sup> )	约 60000 m <sup>2</sup>	见“3.2 保洁服务”
绿化面积	约 30000 m <sup>2</sup>	见“3.2 保洁服务”
消防栓	约 140 个	见“3.2 保洁服务”
垃圾箱	约 100 个	见“3.2 保洁服务”
室外配电箱	3 组	见“3.2 保洁服务”
门前三包	约 1500 m <sup>2</sup>	见“3.2 保洁服务”
露台	约 2000 m <sup>2</sup>	见“3.2 保洁服务”

3. 物业管理服务内容及标准

物业管理服务包括基本服务、保洁服务、外勤运送服务等。

3.1 基本服务

序号	服务内容	服务标准
1	目标与责任	<p>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配套项目服务实施方案。</p> <p>(2) 服务开始后, 供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 若发生人员变更, 供应商必须提供书面说明, 并事先征得采购人的同意。若因不可抗力因素导致的人员变动, 供应商应确保替换人员的资质和能力不低于原服务人员。</p> <p>(3) 供应商如在合同履行过程不按采购人要求进行或工作不到位的, 采购人可扣除供应商当月物业管理费, 情节严重的可单方面中止合同。采购人对供应商的服务每月进行考核, 连续三个月考核不合格, 甲方有权解除合同。(考核标准详见附件 1; 考核标准)</p> <p>(4) 供应商如在合同履行过程不按磋商文件要求及响应文件承诺安排从业人员岗位及工作, 不与从业人员签订劳动合同、不为从业人员缴纳社会保障 (五险) 及违反国家相关法律法规并给采购人造成影响的, 则视供应商违约, 采购人可单方面中止合同。</p> <p>(5) 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, 并依据国家、广西壮族自治区和桂林市有关最低工资标准的规定要求, 向员工支付工资和缴纳社保及其他保险。(若在服务期内, 项目所在地地区因政策调整最低工资标准等, 服务费用再根据最新标准进行适当调整, 具体由双方自行协商决定。)</p>

		<p>(6) 供应商必须承诺并保证从业人员在国家规定的节假日值班时, 按照国家有关规定给予从业人员三倍工资。</p> <p>(7) 供应商在实施服务过程中所有费用 (包括但不限于: 人工工资、社保、其他福利待遇及保险、物料费用、劳保、保洁及安全用品费、垃圾转运清倒费、工装费、管理费、法定税费等全部服务产生费用) 均应包含在报价中, 不再另做结算。供应商实施项目工作期间如出现人员人身、财产安全事故, 损失等由供应商全部负责, 采购人不负任何责任。</p>
2	服务人员及要求	<p>(1) 每季度至少开展 1 次岗位技能、职业素质、服务意识等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 根据采购人要求对服务人员进行从业资格审查, 审查结果向采购人报备。</p> <p>(3) 成交供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 相关工作人员须身体健康, 能胜任保洁工作, 无传染病, 无不良嗜好, 经医院体检合格后方可上岗, 不得采用临时工、小时工等非固定人员。</p> <p>(4) 服务人员的工作服装, 服务过程中使用的物料、劳保、保洁、安全用品等, 需配备具有保洁必备的清洁剂、清洁用品、打蜡抛光护理用品、消毒用品、日常清洁设施、日常垃圾袋 (医用废弃物垃圾袋除外)、洗拖擦设施等和专业技术能力、地巾、毛巾等打扫卫生所需要的布类, 清洗消毒符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范 WS/T 508-2016》的相关要求。</p> <p>(5) 供应商须自行负责所聘员工在保洁区域内的防止交叉感染措施、疫情的预防保障措施。</p>
3	服务改进	<p>(1) 明确负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理与服务水平。</p> <p>(2) 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的原因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>(3) 承诺因采购人项目调整需进行整改, 须及时配合整改完成。</p>
4	档案管理	<p>(1) 建立服务信息, 准确、及时地对文件资料和服务记录进行归档保存, 并确保其安全规范。</p> <p>(2) 档案和记录齐全, 包括但不限于: ①采购人建议与投诉等; ②保洁服务: 工作日志、清洁检查表、用品清单、客户反馈表等; ③外勤运送服务: 工作日志、外送服务清单、外送人员名单; ④其他: 客户信息、财务明细、合同协议、大件物品进出登记等。</p> <p>(3) 遵守采购人的信息、档案资料保密要求, 未经许可, 不得将相关档案资料转作其他用途或向其他单位、个人提供。</p>

		(4) 履约结束后,相关资料交还采购人,采购人按政府采购相关规定存档。
5	应急突发事件	(1) 应急突发事件处理:制定防自然灾害(台风、洪水)、疫情等各种应急预案,并负责实施,突发事件发生时积极采取措施,在尽可能短的时间内,消除事故带来的不良影响,确保采购人工作能正常运行。 (2) 对应急突发事件及危险隐患进行排查,并建立清单/台账,对危险隐患进行风险分析,制定相应措施进行控制或整改并定期监控;随着服务内容变化,及时更新清单/台账,使风险隐患始终处于受控状态
6	其他要求	(1) 供应商的有效投标报价明显不合理或者低于成本,须在响应文件中提供书面文件予以解释说明,并提交相关证明材料。 (2) 不得转包和分包给第三者,也不能给第三者挂靠。 (3) 供应商须提供针对本项目的服务方案。

### 3.2 保洁服务

序号	服务内容	服务标准
1	基本要求	(1) 建立保洁服务的工作制度及工作计划,并按照执行。 (2) 做好保洁服务工作记录,记录填写规范,保存完好,并做好存档,存档期限至服务期结束。 (3) 作业时采取安全防护措施,防止对作业人员或他人造成伤害,相关耗材的环保、安全性等应当符合国家相关规定要求,我公司制定有安全作业制度,每月进行安全作业培训1次。
2	保洁服务工作职责及责任	(1) 工作区:室内地面、PVC地板、室内门窗、室内高空玻璃幕墙、扶手、天花板、照明灯、排风扇、空调出风口室内面、物表、电梯、内墙的环境卫生及卫生消毒工作,室外公共场所的地面、墙面,绿化带、道路、水沟的清洁卫生工作,协助医疗废物及标本的分装转运,公共卫生间的清洁卫生。 (2) 生活区:室外环境卫生、庭院场地、道路、绿化带、楼道、水沟、公共厕所的清洁卫生。 (3) 物资配送,搬运物品、耗材,定时开关热水、开水。 (4) 医疗事件、特殊传染病清洁卫生消毒及善后工作的处理。 (5) 医疗、生活垃圾分类包装、转运、存放。 (6) 设置流动保洁员,随时保洁,必须保持地在干净、无污物。 (7) 统筹全院护送病人检查、送检全院各科的标本,传递急送单子,领取后勤物资、耗材,输液液体等外勤服务,其中1人固定在血透室收集医疗垃圾及更换被服。 (8) 医院如有重大活动和上级检查工作等需突出强化卫生

		<p>工作时,应积极配合做好工作,搞好各项清洁卫生工作,保证检查合格。</p> <p>(9)负责定点除四害工作(苍蝇、蚊子、老鼠、蟑螂),每月进行二次室内外全面消杀(比采购需求要求多增加1次)。</p> <p>(10)保洁检查方法:按照双方约定的考核办法,由总务科及各病区护士长对工作质量、服务态度进行定期、不定期的全面检查、考核(具体考核标准详见附件1;考核标准)。</p> <p>(11)PVC地板护理:首月完成PVC地板打蜡一次,后续打蜡工作按每三个月一次或每半年一次。</p> <p>(12)我公司能为本项目配置保洁应急备勤人员10人。</p> <p>(13)为护士站、医生办公室提供“即时清洁响应服务”;医护人员可通过“保洁服务呼叫器”(安装在护士站桌面、医生工作站)一键呼叫保洁。</p> <p>(14)为住院患者提供“定制化病房清洁服务”,对过敏体质患者采用“无刺激环保消毒剂”,对行动不便患者协助“整理床单位、更换垃圾袋”。</p> <p>(15)针对家属等候区,设置“清洁便民服务区”,提供“免费消毒湿巾、免洗手液、桌面清洁纸”。</p> <p>(16)每季度召开“保洁服务沟通会”,邀请医院院感科、医护代表、患者家属代表参加,现场收集对保洁服务的建议(如“增加儿科病房洁消趣味性”),并根据建议调整服务方案。</p>
3	具体卫生保洁服务内容和要求	具体要求详见附件2;具体卫生保洁服务内容、标准及要求。

### 3.3 外勤运送服务

服务内容	服务标准
基本要求	(1) 医疗相关物品运送
	(2) 非医疗物资及环境服务
	(3) 特殊协助服务
外勤运送服务工作职责及责任	<p>1、医疗相关物品运送</p> <p>各类检验标本(如血液、尿液、组织样本)在科室与检验科、病理科间的传递。</p> <p>药品、耗材(如手术器械、输液袋)从药房、供应室到临床科室的配送。</p> <p>医疗文书(如病历、检查报告)、影像资料(如CT片、MRI片)的跨科室传递。</p> <p>2、非医疗物资及环境服务</p> <p>病区日常所需的被服、床单、枕套等布类用品,在科室与洗衣房之间的收发。</p> <p>医疗垃圾、生活垃圾按规范分类收集,并转运至医院指定处理点。</p>

	<p>部分医院提供办公用品、餐食等非医疗物资的院内运送。</p> <p>3、特殊协助服务 协助行动不便的患者（如术后、老年患者）在病房与检查科室（如放射科、超声科）间转移。 部分大型设备（如移动监护仪、输液泵）在科室间的临时调配运送。</p> <p>4、我公司可为医疗标本、急救药品等关键物资配备电子标签，通过医院内网系统实现实时定位追踪，患者及医护人员可通过指定终端查询运送进度，减少沟通成本。</p> <p>5、我公司可针对行动不便患者（术后、老年、重症），提供“一对一”专属护送</p> <p>6、设立“特殊患者预约服务”，支持医护人员提前 2 小时预约运送，优先安排人力，避免患者长时间等待</p>
--	---

附件 1：考核标准

环境卫生考核标准(满分 100 分)			
序号	项目	考核标准	加分、投诉扣分标准
1	服务礼仪、态度	工作人员衣冠整洁，违者每人每次扣 0.5 分 行为举止文明，禁止在工作区吸烟，违者每人每次扣 0.5 分	加分：1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分。 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分。 扣分：1. 总务科、各病区护士长投诉一次扣 5 分。 2. 病人有效投诉一次扣 2 分。
2	室内天花板	天花板及灯具无积尘，无蜘蛛网，每发现一处不合格扣 0.5 分	
3	室内墙面、管道、立柱、饰面	玻璃墙面光洁明亮，每月全面清洁一次；其他面干净无尘灰，无涂鸦，无小广告，每发现一处不合格扣 0.5 分	
4	室内地面（含地脚线）	地面清洁完成后，应保持干净，无痰渍、血迹，无纸屑/烟蒂，30 平方米（或每病室）不超过 2 处，每发现一处不合格扣 0.5 分，超过 2 处扣 1 分。	
5	床头柜及房门锁把	保持清洁，干净，无积尘，无污渍，每发现一处不合格扣 0.5 分	
6	开关及其它设备	保持干净，无积尘，科室设备（抢救设施、电脑、空调等）干净，每发现一处不合格扣 0.5 分	
7	卫生间	墙面、地面、天面清洁，无蜘蛛网，便器无尿垢，洗手盆干净整洁，无异味，墙面、门窗无小广告，每发现一处不合格扣 0.5 分	

8	垃圾及垃圾桶	垃圾随满随收并随时清理（医用垃圾 3/4 封口），保持垃圾桶内外壁干净、整洁，无异味，每发现一处不合格扣 0.5 分。
9	办公室、治疗室、值班室、贮藏室	地面保持干净，无污渍；办公桌、装饰品干净整洁，各类标示牌干净无污渍，值班室不整洁（如：被褥不叠、有一次性饭盒、烟头等），每发现一处不合格扣 0.5 分
10	消防设施	保持干净，无积尘，无小广告纸，每发现一处不合格扣 0.5 分
11	楼梯	保持干净，无污渍，无积尘，无卫生死角，每发现一处不合格扣 0.5 分
12	楼梯间玻璃窗户	保持光洁明亮，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣 0.5 分
13	楼梯入口门	干净无积尘，玻璃面光洁明亮，门头不锈钢光亮，每发现一处不合格扣 0.5 分
14	电梯	干净无积尘，无蜘蛛网，不锈钢面光亮，地面清洁，无卫生死角，每发现一处不合格扣 0.5 分
15	室外公共区域	地面干净，无垃圾，花坛内无杂物，花池外周清洁，大门清洁，无小广告，地面无污渍，各类标示牌干净无污渍，无卫生死角，每发现一处不合格扣 0.5 分
16	高空玻璃幕墙	内面光洁明亮，外面保持干净无蜘蛛网，每发现一处不合格扣 0.5 分
17	PVC 地板	地板清洁完成后，应保持干净，无痰渍、血迹，无纸屑/烟蒂；按时打蜡抛光，每发现一处不合格扣 0.5 分
18	空调	无积尘、污渍，按时清洁送风口，每发现一处不合格扣 0.5 分
19	医疗事件、特殊传染病清洁	按医院规范处理，每次检查有不合格扣 1 分。
20	其他保洁项目	按“附件 2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行（未输入的保洁服务卫生质量检查标准内容，按相关医院卫生管理质量考核标准执行），每发现一处不合格扣 0.5 分

备注：（1）此检查标准总分为100分，每月不定期检查，检查出现问题2个小时内整改，如整改不合格直接按检查标准扣分，根据加分、扣分标准获得相应加分或扣分的计入总分，每月考核成绩：评分 $\geq 80$ 分为合格；评分 $< 80$ 分为不合格；评分 $< 80$ 分且 $\geq 60$ 分，甲方有权按合格评分（标准为： $\geq 80$ 分）差额500元/分扣减当月保洁费；评分 $< 60$ 分且 $\geq 50$ 分，甲方有权按合格评分（标准为： $\geq 80$ 分）差额1000元/分扣减当月保洁费；评分 $< 50$ 分，甲方有权扣减当月全部保洁费，连续三个月考核不合格甲方有权解除合同。

（2）检查方式按“附件2：其他卫生保洁服务内容、标准及要求”执行。



附件 2: 具体卫生保洁服务内容、标准及要求

保洁人员配置						
序号	楼号	楼层	服务区域	工作时间	最低岗位配置人数	备注
1	康复楼	一层	眼耳鼻喉科病房, 办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间, 医疗护理员办公室	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
2		二层	内五科病房, 办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
3		三层	血液净化室, 办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
4		四层	内二科病房, 办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
5		五层	康复医学科一病区(5), 办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
6		六层	康复医学科一病区(6)办公室, 大厅, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
7		七层	康复医学科一病区(7)大厅, 办公室, 走道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
8	门诊综合楼	一层	急诊科室, 药房, 输液室, 放射科, 磁共振室, 消毒供应室, 医护办公室, 过道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
9		二层	超声科, 门诊室, 碎石室, 口腔科, 输液室, 检验科, 胃镜室等区域办公室, 过道, 楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	2	

10	三层	针灸推拿科, 治未病科, 中心药房, VIP室, 药库, 耗材库, 门诊室, 后勤库, 医护办公室, 中医特色门诊室, 过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
11	四层	妇产科/外五科病房, 医护办公室, 过道, 楼梯, 示教室, 介入室, 手术室, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
12	五层	外一科病房, 医护办公室、过道、楼梯、附楼楼顶平台, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
13	六层	外二科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
14	七层	外三科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
15	八层	内一科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
16	九层	内三科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
17	十层	重症病科(ICU), 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
18	十一层	行政办公楼, 办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
19	十二层	大会议室, 以及室外平台, 配电房, 电梯, 西栋楼道卫生, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
20	一楼	保卫科, 新建监控室, 预检分诊点, 新建高压氧舱, 临方工作室, 煎药室, 机房, 污水处	07:00~11:00 14:00~18:00	1	

		理间、医疗和生活垃圾暂存点、太平间、过道	:00		
21	全院	外墙玻璃、一楼天花板、外阳台、遮阳棚、康复楼水池	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
22	全院	公租房办公室（总务科、病案室）、仓库、楼梯，职工活动中心，大院户外环境、绿化带、文化长廊、地下停车场、院外电单车停车场、食堂一楼西边卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
23	全院	绿化修剪、所有楼层垃圾清运、洗地机、洗毛巾和地巾、洗衣房设备管理和操作	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
24	全院	医院外围、公共区域、机动人员、专职督导人员	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
25	全院	外勤运送服务	08:00~12:00 14:00~18:00	7	
26	血液净化室	固定收集医疗垃圾及更换被服	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
27	全院	物业项目经理（管全盘服务工作）	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
28	全院	品质监督员（负责项目品质监督工作）	07:00~11:00 14:00~18:00	1	

保洁服务具体标准与工作计划

区域	名称	标准	频次
大厅、门诊、走廊 保洁标准	地面	表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾； <u>接缝、3次/天角落、边线无尘土</u>	<u>3次/天（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）</u>

	墙面、踢脚线	无尘土、污迹	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦)
	按键面板	无尘土、印迹	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦)
	照明灯具	无厚积尘土, 无蜘蛛网	2次/周(比采购需求要求多增加1次)
	各房间门、通道门	无尘土、印迹	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦)
	客梯厅顶部	无厚积尘土、污迹、无蜘蛛网	2次/月(比采购需求要求多增加1次)
	不锈钢面	无脏物、无印迹	3次/月(比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦)
	装饰物	座、表面无尘土, 装饰物等表面无尘土	2次/周(比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦)
公共区域病房卫生间保洁标准	卫生间	无异味、蚊蝇、蚂蚁	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
	地面	无积尘、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹	2次/天(比采购需求要求多增加1次)
	洗手池	池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
	水龙头	无印迹、尘土、污物	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
	洗手池台面	无水迹、尘土、污物	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
	镜面小便器	无水点、水迹、尘土、污物 无尿迹、水锈、印迹(黄迹)、污渍、喷水嘴应清洁	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增: 即脏即擦)
	大便器	内外洁净、无大便痕迹、光亮洁净	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增: 即脏即擦)

			擦)
手纸架	无印迹、污渍、光亮、洁净		2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)
纸篓	污物量不超过 2/3, 内外表干净		3次/天(比采购需求要求多增加1次、新增:即满即清)
地面, 踢脚线	无尘土、污迹		3次/天(比采购需求要求多增加1次)
顶板	无尘土、污迹、无蜘蛛网		2次/周(比采购需求要求多增加1次)
隔板	无尘土、污迹、手印、笔记、小广告		2次/周(比采购需求要求多增加1次)
门板, 把手	无尘土、污迹、手印、笔记、笔迹		3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)
皂液盒	无水迹、尘土、污物, 按时清洗消毒		2次/天(比采购需求要求多增加1次)
烘手器	无水迹、尘土、污渍		2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)

保洁服务具体标准与工作计划

区域	名称	标准	频次
步行梯 保洁标准	地面	无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾物	2次/天(比采购需求要求多增加1次)
	墙面, 踢脚线	无污迹、小广告、无污物	3次/周(比采购需求要求多增加1次)
	门及门框	无尘土、污迹、无蜘蛛网	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)
	消防设备	表面无积尘、整洁	3次/周(比采购需求要求多增加1次)

			次、新增；即脏即擦）
	楼梯、电梯间、窗	地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物，扶手和窗框	2次/天（比采购需求要求多增加1次、新增；即脏即擦）
	框	无尘土	2次/天（比采购需求要求多增加1次、新增；即脏即擦）
病区保洁标准	坡道	污渍、小广告	3次/周（比采购需求要求多增加1次）
	地面	洁净、光亮、无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾杂物	2次/天（比采购需求要求多增加1次）
	墙面、踢脚线	无尘土、污渍、无污物	3次/周（比采购需求要求多增加1次、新增；即脏即擦）
	窗户	明亮、无积灰、无蜘蛛网	4次/周（比采购需求要求多增加1次）
	天花板 病床、床头柜、床	无蛛网、无积尘	2次/周1次/天（比采购需求要求多增加1次）
	架	无尘土、积灰、污渍，消毒	2次/天（比采购需求要求多增加1次、新增；即脏即擦）
	壁柜	无积灰、污渍	3次/周（比采购需求要求多增加1次、新增；即脏即擦）
	灯具、挂机空调 污洗间	无厚积尘土 无异味、垃圾，室内物品摆放整洁，保洁用具分类洗、消，规范悬挂晾晒、有序放置	3次/月 2次/月（比采购需求要求多增加1次）
	垃圾筐	量不超过桶体2/3，并保持桶体表面洁净	3次/天（比采购需求要求多增加1次）
	浴室、更衣间	挂机空调或空调出风口	无尘土、污渍

衣室、示教室、办公室保洁标准	桌椅面、窗台	无尘土、污渍	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)
	地面、地毯	无污迹、异味、碎屑、渣土,云石地面清抹干净	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增:即脏即擦)
	墙面,踢脚线画框等饰物(手可触及)	无污渍、锈斑、积灰 无尘土、污渍	3次/周 2次/周(比采购需求要求多增加1次)
	洗手池,水龙头	无污渍、水印、锈斑	3次/周(比采购需求要求多增加1次)
各区域	垃圾筐 各类垃圾	桶盖不超过桶体1/3,并保持桶体表面洁净,桶盖不超过桶体的1/3时,将垃圾清倒,将垃圾清倒,更换新的垃圾袋	3次/天 3次/天(比采购需求要求多增加1次)
垃圾病房保洁	地面	垃圾袋套入桶体内 一房一巾,无尘土、污渍,地巾浸消毒拖地	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
外围保洁标准	绿化带,大院、停车场	花丛中无垃圾、杂草,地面无垃圾,纸皮	即时清扫/天
各区域	一楼外墙玻璃、一楼大厅天花板	无蜘蛛网	2次/年(比采购需求要求多增加1次)
各区域	外阳台、遮阳棚	无垃圾、烟头、杂物	2次/月(比采购需求要求多增加1次)
各区域	PVC地板	按时打蜡抛光	3次/年(比采购需求要求多增加1次)

#### 4. 人员要求

部门职能	岗位	岗位所需总人数	人员要求及岗位要求
保洁服务	项目经理	1人	须具有二甲及以上医院二年及以上保洁服务管理经验，须提供相应证明材料或承诺函；年龄要求：女性≤55岁，男性≤60岁。 <u>我公司拟投入的项目经理人员素质水平高，持有多本证件，优于采购需求详见 P1796-1818。</u>
	保洁员	36人（其中7人为负责外勤运送服务）	年龄要求：女性≤55岁，男性≤60岁；拟投入的保洁人员须具有保洁专业知识，经过保洁专业培训，须提供相应证明材料或承诺函。 <u>我公司拟投入的保洁员人员素质水平高，持有多本证件，优于采购需求详见 P1827-2090</u>
	品质监督员	1人	<u>3年以上品质监督经验，该员工由我公司总包指派，所产生的人工成本由我公司负责</u>

#### 5. 商务需求

(1) 服务期限：自合同签订之日起二年；服务开始时间：自合同签订之日起 3 个日历日内入场提供服务。

(2) 服务地点：全州县中医医院（全州县全州镇建安路 66 号）。

(3) 付款方式：物业管理服务费按每月支付（中标金额的 1/24），每月 15 日前支付上月物业管理服务费，采购人以转账方式足额转入中标/成交供应商指定账户；转账前中标/成交供应商将相应的足额（含税）发票交给采购人；否则，采购人有权拒绝付费且不承担任何责任。

(4) 本项目每年预算金额为人民币壹佰叁拾万元整（¥1300000.00 元），预算总金额为人民币贰佰陆拾万元整

(¥2600000.00元)。响应报价超过采购预算金额的，响应文件按无效处理。

(5) 质量标准及验收要求：根据《关于印发广西壮族自治区政府采购项目履约验收管理办法的通知》【桂财采(2015) 22号】规定的验收程序，按照采购文件采购要求及投标文件承诺，由采购人组织验收。

(6) 本项目专门面向小微企业，所属行业为物业管理。

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025年10月24日



### 第三节 服务态度、服务效率、服务质量承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为参与“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，针对服务态度、服务效率、服务质量作如下承诺：

一、服务态度承诺：专业礼貌、主动响应，贴合医疗场景人文需求

人员素养标准化本项目所有服务人员（保洁员、外勤护送员、项目经理等）上岗前须通过“医疗场景服务礼仪专项培训”，培训内容涵盖医患沟通话术、肢体礼仪（如护送患者时主动搀扶，不随意打断医护人员工作）、情绪管理等；服务期间统一着装（佩戴工牌、整洁工装），不出现衣衫不整、佩戴夸张饰品、在工作区大声喧哗、与医护人员 / 患者发生争执等行为，做到“主动问好、耐心倾听、礼貌回应”。

需求响应主动化：

对医护人员提出的临时需求（如紧急保洁、物资加急转运），服务人员须在 3 分钟内响应，10 分钟内到达现场处理，不推诿、不拖延；

对患者及家属的咨询（如科室位置指引、卫生间位置告知），做到“有问必答、清晰指引”，特殊情况（如老年患者听力不佳）需耐心重复、辅助引导，不出现“不知道”“找别人”等敷衍回应；

设立“服务态度投诉快速处理通道”，若收到医护人员、患者的态度投诉，承诺 2 小时内联系投诉人核实情况，24 小时内给出处理方案（如人员致歉、岗位调整），并反馈整改结果。

#### 特殊场景关怀化：

针对住院患者、老年群体、儿童患者等特殊对象，提供“人文关怀服务”：护送患者检查时主动询问身体感受，保洁病区时轻手轻脚避免打扰患者休息，不随意触碰患者私人用品；

医院重大活动（如义诊、体检）节假日期间，增派服务人员并强化服务礼仪要求，展现专业服务形象，配合医院营造良好诊疗氛围。

二、服务效率承诺：限时响应、流程优化，保障医疗服务无缝衔接

#### （一）保洁服务效率

##### 日常保洁限时完成：

门诊综合楼、康复楼等核心区域：每日早 7:30 前完成公共区域（大厅、走廊、卫生间）首次全面保洁，确保上班前环境整洁；午间 12:00-13:00、晚间 17:00-18:00 开展两次集中保洁，实时清理垃圾、污渍，流动保洁员每 30 分钟巡查一次，确保地面无明显杂物、卫生间无异味；

特殊区域（ICU、手术室外围、发热门诊）：按“即时保洁”标准，垃圾产生后 15 分钟内清理，地面污渍 30 分钟内处理，避免影响医疗操作。

##### 专项保洁按时完成：

PVC 地板打蜡：首月完成全院 PVC 地板首次打蜡，后续每 3 个月（或按医院要求）开展一次，单次打蜡作业不超过 2 个工作日（避开诊疗高峰期），不影响科室正常运转；

高空清洁（外墙玻璃、吊顶）：每年开展 1 次，提前 7 日向医院报备作业计划，分区域、分时段施工，每日作业结束后清理现场，确保无工具、杂物遗留。

### （二）外勤运送服务效率

#### 常规物资 / 标本转运

临床科室提交转运需求后，外勤人员 10 分钟内到达科室取件；院内跨楼宇转运（如门诊楼到住院部）30 分钟内送达，跨区域转运（如医院到外部检验机构，若有需求）按约定时间提前 10 分钟送达，不出现超时延误。

建立“高峰时段弹性调度”机制：每日早 8:00-10:00、午 14:00-16:00 为转运高峰期，增派 2 名机动人员，优先保障标本、急救药品转运，确保高峰期转运效率不低于平峰期。

#### 应急转运快速响应：

若遇紧急需求（如手术器械短缺、重症患者转运），启动“应急响应流程”：外勤团队 5 分钟内集结，15 分钟内完成转运准备，优先使用专用通道、专用设备，确保应急物资 / 患者以最快速度送达；

恶劣天气（台风、暴雨）或突发情况（电梯故障）时，提前制定备用转运方案（如步行梯转运、调整路线），保障服务不中断，应急响应超时率为 0。

三、服务质量承诺：标准管控、全程追溯，符合医疗服务高要求

(一) 保洁服务质量

基础质量达标严格对照《医疗机构环境表面清洁与消毒管理规范》及本项目“附件 2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行：

附件 2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求

保洁人员配置						
序号	楼号	楼层	服务区域	工作时间	最低岗 位工 时 配置 人 数	备注
1	康复楼	一层	眼耳鼻喉科病房， 厅，走道，楼梯，卫生间， 疗护理员办公室	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
2		二层	内五科病房，办公室，大厅， 走道，楼梯，卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
3		三层	血液净化室大厅，办公室，大 厅，走道，楼梯，卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
4		四层	内二科病房，办公室，大厅， 走道，楼梯，卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
5		五层	康复医学科一病区(5)，办 公室，大厅，走道，楼梯，卫生 间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
6		六层	康复医学科一病区(6)办 公室，大厅，走道，楼梯，卫生 间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
7		七层	康复医学科一病区(7)大 厅，办 公室，走道，楼梯，卫生 间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	

8	一层	急诊科室, 药房, 输液室, 放射科, 磁共振室, 消毒供应室, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
9	二层	超声科, 门诊室, 碎石室, 口腔科, 输液室, 检验科, 胃镜室等区域办公室, 过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
10	三层	针灸推拿科, 治未病科, 中心药房, VIP室, 药库, 耗材库, 门诊室, 后勤库, 医护办公室, 中医特色门诊室, 过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
11	四层	妇产科/外五科病房, 医护办公室, 过道, 楼梯, 示教室, 介入室, 手术室	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
12	五层	外一科病房, 医护办公室, 过道、楼梯、科楼楼顶, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
13	六层	外二科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
14	七层	外三科病房, 医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
15	八层	内一科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
16	九层	内三科病房, 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
17	十层	重症病科(ICU), 医护办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
18	十一层	行政办公楼, 办公室、过道、楼梯, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	

			:00		
19	十二层	大会会议室, 以及室外平台, 配电房, 电梯, 西栋楼道卫生, 卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
20	一楼	保卫科, 新建监控室, 预检分诊点, 新建高压氧舱, 临方工作室, 煎药室, 机房, 污水处理间、医疗和生活垃圾暂存点, 太平间, 过道	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
21	全院	外墙玻璃、一楼天花板、外阳台、遮阳棚、康复楼水池	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
22	全院	公租房办公室(总务科办公室)、仓库、楼梯、职工活动中心, 大院户外环境、绿化带、文化长廊、地上停车位、院外电瓶车停车场、食堂一楼卫生间	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
23	全院	绿化修剪、所有楼层垃圾清运、洗地机、洗毛巾和地巾、洗衣房设备管理和操作	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
24	全院	医院外围、公共区域、机动人员, 专职督导人员	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
25	全院	外勤运送服务	08:00~12:00 14:00~18:00	7	
26	血液净化室	固定收集医疗垃圾及更换被服	07:00~11:00 14:00~18:00	2	
27	全院	物业项目经理(管全盘服务工作)	07:00~11:00 14:00~18:00	1	
28	全院	品质监督员(负责项目品质监督工作)	07:00~11:00 14:00~18:00	1	

:00			
保洁服务具体标准与工作计划			
区域	名称	标准	频次
大厅、门诊、走廊 保洁标准	地面	表面洁净、无尘土、污迹、烟头、纸屑、油迹及垃圾；接缝、3次/天角落、边线无尘土	3次/天（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
	墙面，踢脚线	无尘土、污迹	3次/周（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
	按键面板	无尘土、污迹	2次/天（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
	照明灯具	无积尘、无蜘蛛网	2次/周（比采购需求要求多增加1次）
	各房间门、通道门	无尘土、印迹	3次/周（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
	客梯厅顶部	无厚积尘土、污迹、无蜘蛛网	2次/月（比采购需求要求多增加1次）
	不锈钢面	无脏、污点、污渍	3次/月（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
	装饰物	盆、座、表面干净无尘土，墙饰物等表面无尘土	2次/周（比采购需求要求多增加1次、新增即脏即擦）
公共区域 病房卫生间 保洁标准	卫生间	无异味、蚊蝇、蚂蚁	3次/天（比采购需求要求多增加1次）
	地面	无积尘、碎纸、垃圾、烟头、积水、尿迹、污迹	2次/天（比采购需求要求多增加1次）
	洗手池	池壁无污垢、痰迹及头发等不洁物	3次/天（比采购需求要求多增加1次）
	水龙头	无印迹、尘土、污物	3次/天（比采购需求要求多增加1次）
	洗手池台面	无水迹、尘土、污物	3次/天（比采购需求要求多增加1次）
	镜面小便器	无水点、水迹、尘土、污物	2次/天（比采购需求要求多增加1次、新

		无原迹、水锈、印迹(黄迹)、污渍、喷水嘴应清洁	增; 脏即擦
大便器		内外洁净、无大便痕迹、光亮洁净	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
手纸架		无印迹、污渍、光亮、洁净	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
纸篓		污物量不超过2/3, 内外表干净	3次/天(比采购需求要求多增加1次、新增; 即满即清)
地面, 踢脚线		无尘土、污迹	3次/天(比采购需求要求多增加1次)
顶板		无尘土、污迹、无蜘蛛网	2次/周(比采购需求要求多增加1次)
隔板		无尘土、污迹、手印、笔迹、小广告	2次/周(比采购需求要求多增加1次)
门板, 把手		无尘土、污迹、手印、笔迹、墨迹	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
皂液盒		无水迹、尘土、污物, 按时清洗消毒	2次/天(比采购需求要求多增加1次)
烘手器		无水迹、尘土、污渍	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)

保洁服务具体标准与工作计划

区域	名称	标准	频次
步行梯 保洁标准	地面	无积尘、痰迹、碎纸、烟头及垃圾物	2次/天(比采购需求要求多增加1次)
	墙面, 踢脚线	无污迹、小广告、无污物	3次/周(比采购需求要求多增加1次)
	门及门框	无尘土、污迹、无蜘蛛网	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
	消防设备	表面无积尘、整洁	3次/周(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
	楼梯、电梯间, 窗	地面无尘土、烟头、痰迹、垃圾及杂物, 扶手和窗框	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新增; 脏即擦)
	框	无尘土	2次/天(比采购需求要求多增加1次、新

			增; 即脏即擦)
病区保 洁 标准	坡道	污渍, 小广告	3次/周(比采购需求 要求多增加1次)
	地面	洁净、光亮, 无积尘、 痕迹、碎纸、烟头及垃 圾杂物	2次/天(比采购需求 要求多增加1次)
	墙面, 踢脚线	无尘土、污迹, 无污物	3次/周(比采购需求 要求多增加1次、新 增; 即脏即擦)
	窗户	明亮, 无积灰、无蜘蛛 网	4次/周(比采购需求 要求多增加1次)
	天花板 病床、床头柜、床 架	无蛛网, 无积尘	2次/周1次/天(比采 购需求要求多增加1 次)
	架	无尘土、积灰、污迹, 消毒	2次/天(比采购需求 要求多增加1次、新 增; 即脏即擦)
	壁柜	无积灰、污迹	3次/周(比采购需求 要求多增加1次、新 增; 即脏即擦)
	灯具, 挂机空调 污洗间	无厚积尘土 无异味、垃圾, 室内物 品摆放整洁, 保洁用具 分类洗、消, 规范悬挂 晾晒、有序放置	3次/月 2次/月(比采购需求 要求多增加1次)
	垃圾筐	量不超过桶体2/3, 并保 持桶体表面洁净	3次/天(比采购需求 要求多增加1次)
浴室、更 衣室、示 教室、办 公室保 洁标准	挂机空调或空调出 风口	无尘土、污迹	3次/月(比采购需求 要求多增加1次)
	桌椅面、窗台	无尘土、污迹	2次/天(比采购需求 要求多增加1次、新 增; 即脏即擦)
	地面、地毯	无污迹、异味、碎屑、 渣土, 云石地面清抹干 净	2次/天(比采购需求 要求多增加1次、新 增; 即脏即擦)
	墙面, 踢脚线 画框等饰物(手可 触及)	无污迹、锈斑、积灰 无尘土、污迹	3次/周 2次/周(比采购需求 要求多增加1次)
	洗手池, 水龙头	无污迹、水印、锈斑	3次/周(比采购需求 要求多增加1次)
各区域	垃圾筐 各类垃圾	量不超过桶体2/3, 并保 持桶体表面洁净 量不超过桶体的2/3时,	3次/天 3次/天(比采购需求 要求多增加1次)

		将垃圾清倒，将垃圾清倒，更换新的垃圾袋	
垃圾 病房保 洁	地面	垃圾袋套入桶体内 一房一中，无尘土、污 渍，地巾浸消毒拖地	3次/天（比采购需求 要求多增加1次）
外围保 洁标准	绿化带、大庭、停 车场	花丛中无垃圾、杂草， 地面无垃圾、纸皮	即时清扫/天
各区域	一楼外墙玻璃、一 楼大厅天花板	无蜘蛛网	2次/年（比采购需求 要求多增加1次）
各区域	外阳台、遮阳棚	无垃圾、烟头、杂物	2次/月（比采购需求 要求多增加1次）
各区域	PVC地板	按时打蜡抛光	3次/年（比采购需求 要求多增加1次）

承诺单位：广西万家吉物业服务集团有限公司

日期：2025年11月24日

## 第四节 服务响应时间承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，为精准匹配医院后勤服务高效需求，现就本项目全场景服务响应时间作出“30 分钟内完成响应”的明确承诺，具体内容如下：

### 一、全场景服务响应时间承诺

#### （一）保洁服务响应

日常保洁需求响应：

临床科室、行政区域通过电话、工作群或医院后勤系统提出日常需求（如地面污渍清理、垃圾满溢、卫生间异味处理）后，本公司保洁团队承诺 15 分钟内到达现场，30 分钟内完成基础清洁作业（如局部污渍清除、单区域垃圾清运、卫生间异味消除）；若为中型清洁需求（如走廊全面清扫、诊室日常消毒），30 分钟内启动作业并明确完成时限（最长不超过 1 小时，且作业过程不影响科室正常诊疗）。

医疗相关紧急保洁响应：

发生患者呕吐、血液渗漏、传染病区局部消毒等医疗相关紧急清洁需求时，科室发出需求后，保洁人员携带专用消毒设备、防护用品 20 分钟内到达现场，30 分钟内完成“消毒 - 清洁 - 废弃物规范处置”全流程，并同步填写《紧急保洁记录表》（含时间、地点、处置内容、经办人），提交科室确认。

周期性保洁启动响应：

119

感恩于心 服务于行

采购人通知启动 PVC 地板打蜡、高空玻璃清洁等周期性保洁服务后，本公司承诺 30 分钟内反馈具体作业方案（含到场时间、人员安排、作业区域划分），并按方案准时到场启动服务，无拖延或推诿。

## （二）外勤运送服务响应

### 常规转运需求响应

临床科室提交检验标本、药品、被服等常规转运需求后，外勤人员通过智能调度系统接收任务，10 分钟内到达科室取件，30 分钟内完成院内转运（含同楼宇、跨楼宇转运，如门诊综合楼到康复楼、住院部到检验科），确保物资按时送达，不影响检验、诊疗进度。

### 患者护送需求响应：

预约患者检查护送（如术后患者到放射科、老年患者到超声科）时，外勤人员提前 30 分钟到达科室做好准备；临时提出的非急救患者护送需求，承诺 20 分钟内到达科室，30 分钟内完成患者转运（含协助患者起身、固定轮椅 / 平车、安全送达目标科室）。

### 应急转运需求响应：

针对急救药品、手术器械短缺、重症患者临时转运等应急需求，科室通过“应急专线”提出需求后，外勤团队立即启动应急调度，25 分钟内完成人员集结、设备准备、路线规划，30 分钟内启动转运（院内应急转运全程不超过 30 分钟，跨院转运提前与接收方对接，确保 30 分钟内出发），保障紧急医疗需求无缝衔接。

## （三）特殊情况响应

### 高峰时段响应：

每日早 8:00-10:00、午 14:00-16:00 保洁、转运高峰时段，提前增派 3 名机动人员（2 名保洁、1 名外勤）、2 台备用转运设备，确保需求集中时仍能实现“30 分钟内响应”，无超时积压情况。

#### 突发状况响应：

遇电梯故障、暴雨台风、设备临时损坏等突发状况，影响服务开展时，本公司承诺 30 分钟内启动备用方案（如步行梯转运、更换备用设备、调整作业顺序），并向采购人书面说明情况，确保服务不中断，响应效率不受影响。

#### 二、响应时间保障措施

##### 人员与调度保障：

配备 1 名专职调度员（工作日 8:00-18:00 在岗），实时监控需求接收与任务分配，通过对讲机、调度系统与服务人员实时联动，确保需求传递无延迟；保洁、外勤团队实行“轮班值守制”，工作时间内每区域至少有 2 名人员待命，避免空岗。

##### 技术与工具保障：

为服务人员配备智能手机（安装调度 APP）、对讲机，确保需求实时接收；提前储备足量清洁设备（洗地机、消毒机）、转运工具（轮椅、平车、专用转运箱），定期检修维护，避免因设备故障导致响应延迟。

##### 培训与演练保障：

每月组织 1 次“响应时间专项培训”，明确不同场景下的响应流程、时限要求、应急处理措施；每季度开展 1 次响应时间演练（模

拟紧急保洁、应急转运场景），确保人员熟练掌握流程，提升快速响应能力。

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025年11月24日



## 第五节 供应商承诺提供的其他增值服务 承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，为进一步助力医院提升后勤保障品质、优化医患服务体验，在基础服务及已明确增值服务之外，额外承诺提供以下针对性增值服务，所有服务均不增加医院任何费用，具体内容如下：

### 一、患者体验升级类增值服务

#### 1. 一站式便民服务站建设

在门诊大厅、住院部一楼设立“便民服务角”，配备轮椅、雨伞、应急充电设备等便民物资，提供免费租借服务（凭有效证件登记即可）；同时配备复印机、打印机，协助患者及家属免费复印病历、检查报告等医疗资料，解决就医过程中的即时需求。服务站由专人值守，每日 8:00-18:00 提供服务，每月盘点物资损耗并及时补充，确保便民设备随时可用。

#### 2. 特殊患者专属陪护服务

针对老年、独居、行动不便且无家属陪同的患者，提供“陪诊协助”增值服务：外勤护送人员在完成基础转运任务后，可协助患者完成挂号、缴费、取药等流程，全程耐心引导；对术后康复患者，协助整理床单位、传递康复器具，并根据医护人员指导提醒患者康复训练要点，切实减轻患者就医负担。服务前需获取患者及科室书面同

意，全程保护患者隐私，不干预医疗操作。

### 3. 就医环境人文优化

开展“无声清洁·温馨守护”行动：病房清洁时严格执行“先敲门请示、轻操作作业”规范，午休时段（12:00-14:00）仅进行垃圾清理等低噪音服务，避免干扰患者休息；在门诊候诊区、病房走廊设置“便民清洁站”，提供免费消毒湿巾、手部消毒凝胶，保洁人员发现患者水杯空置时主动提供打水协助（佩戴专用手套）。同时按季节更换门诊大厅绿植，定期养护确保环境整洁温馨，助力患者康复。

## 二、医护人员减负类增值服务

### 1. 科室专项支持服务

为临床科室提供“非医疗后勤代劳”服务：每日固定时段安排专人协助领取办公用品、分发报纸信件、搬运清洁物资等；针对手术室、检验科等重点科室，额外提供“术前器械辅助清点”“术后器械初步清洁整理”等专项支持，配合医护人员完成非核心医疗工作，让医护人员专注诊疗服务。每月与各科室护士长对接，根据需求动态调整服务内容。

### 2. 办公与休息环境保障

定期为医生办公室、护士站开展“深度清洁 + 环境优化”服务：每周对办公桌面、仪器表面进行精细化除尘，每月清洁空调滤网、整理文件柜；重点维护医护人员休息室，确保每日清洁消毒、茶水供应充足，配备微波炉供餐食加热，营造整洁舒适的休息空间。同时建立“医护需求快速响应群”，临时后勤需求 15 分钟内响应处理。

### 3. 专业知识共享服务

每季度邀请院感专家或公司资深讲师，为医护人员开展“医疗废物分类实操”“环境消毒规范”等专题培训（可纳入医院继续教育学分）；同步编制《科室日常清洁消毒手册》，标注不同医疗场景的消毒频次、消毒剂配比等关键点，发放至各科室供日常参考，协助提升科室院感管理效率。

## 三、医院运营保障类增值服务

### 1. 节能降耗优化服务

组建“节能专项小组”，对院区保洁、运送服务涉及的水、电、耗材使用进行实时监测，每月出具《节能降耗报告》，提出针对性优化建议（如更换节水龙头、调整清洁设备使用时段）；推广使用环保型清洁用品，采用“分区按需分配”模式管控耗材消耗，预计可帮助医院降低 10% 以上的后勤耗材成本，助力绿色医院建设。

### 2. 设施设备全周期管理

为保洁设备（洗地机、消毒机）、转运工具（轮椅、平车）建立电子台账，记录采购、维护、维修等全生命周期信息；实行“预防性维护”制度，每月对设备进行全面检修调试，提前发现潜在故障并处理，减少突发故障对服务的影响。同时协助医院开展固定资产盘点，为闲置设备提供存放建议，助力资产高效利用。

### 3. 活动与应急保障服务

医院举办学术交流、健康宣教、大型体检等活动时，提前 7 日制定专属保障方案，增派专项服务小组负责场地清洁、物资转运、秩

序维护等工作；活动结束后 2 小时内完成现场清理，恢复场地原貌。遇突发公共卫生事件或极端天气，立即启动应急保障预案，30 分钟内集结应急团队，优先保障隔离区域、医疗废物暂存点等关键区域服务。

#### 四、智慧化管理升级类增值服务

##### 1. 服务数字化监管平台

免费提供并维护“后勤服务智慧调度系统”，实现三大核心功能：医护人员可在线提交保洁、转运需求并实时查看进度；系统自动统计服务响应时长、满意度等数据，生成月度分析报表；支持医疗物资转运全程扫码追溯，确保来源可查、去向可追。系统可与医院现有后勤管理平台对接，无需医院额外开发。

##### 2. 智能巡检辅助服务

引入智能巡检设备，对院区公共区域消防设施、清洁质量、设备状态开展每日巡检，发现问题（如消防栓遮挡、地面破损）自动上传系统并推送至责任人员，确保 24 小时内整改反馈。每月向医院保卫科、总务科提交《智能巡检报告》，标注高频问题区域及整改效果，协助完善医院安全管理体系。

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025 年 01 月 24 日



## 第六节 按时足额发放员工工资、福利、缴纳社保的承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，为保障本项目服务人员合法权益、稳定服务团队，确保项目服务质量持续达标，现就按时足额发放员工工资、福利及缴纳社保事宜，郑重作出如下承诺：

### 一、工资发放承诺

薪资标准合规本项目所有服务人员（含项目经理、保洁员、外勤护送员等）的基本工资，严格按照《广西壮族自治区最低工资规定》及桂林市最新最低工资标准，若服务期内调整则同步上调）执行，且不低于本公司同岗位平均工资水平；岗位津贴（如项目经理管理津贴、外勤人员高危津贴）、绩效工资等额外薪酬，均在劳动合同中明确约定，无“口头承诺”或“模糊条款”。

### 发放时间与方式：

每月15日（遇节假日提前至最近工作日），通过银行转账方式足额发放上一自然月工资，不延迟、不拖欠；工资发放后3个工作日内，向每位员工提供纸质或电子工资清单，清晰列明基本工资、津贴、绩效、加班费、社保个人缴费部分、实发金额等明细，确保员工知情权。

法定节假日（春节、国庆等）值班的，按《全国年节及纪念日放

假办法》《劳动法》规定支付三倍工资；日常加班的，按“工作日 1.5 倍、休息日 2 倍”标准支付加班费，加班费与当月工资一并发放，不以“补休”为由抵扣或拖延。

特殊情况保障若服务期内遭遇不可抗力（如自然灾害）或公司经营临时困难，确需延迟发放工资的，提前 7 日向员工出具书面说明，明确延迟期限（最长不超过 15 日）及补偿方案（按银行同期活期存款利率支付延迟期间利息），并同步向采购人报备；延迟结束后，一次性足额补发全部工资，不出现分批次、少金额发放情况。

## 二、福利保障承诺

法定福利落实严格执行《社会保险法》《职工带薪年休假条例》等规定，为员工提供以下法定福利：

带薪休假：员工累计工作满 1 年不满 10 年的，年休假 5 天；满 10 年不满 20 年的，年休假 10 天；满 20 年的，年休假 15 天，不强制“不休即作废”，未休年假按日工资 300% 支付报酬；

其他福利：员工婚丧假、产假、病假等均按国家规定执行，假期期间工资足额发放，不扣除或克扣；女性员工产假期间，除社保支付的生育津贴外，公司补足差额（确保不低于员工原工资水平）。

额外福利保障为提升员工稳定性与服务积极性，额外提供以下福利，且不与工资、社保抵扣：

岗位福利：为保洁员配备防滑鞋、防护手套、口罩等劳保用品，每季度更换 1 次；为外勤人员购买人身意外险（保额不低于 50 万元），保障工作安全；

节日福利：春节、中秋等传统节日，向员工发放节日慰问品（如米面油、购物卡）或慰问金，标准不低于 300 元 / 人 / 节；

培训福利：每季度组织岗位技能、安全防护等免费培训，考核合格者发放培训证书，优秀员工可参与外部专业培训（费用由公司承担）。

### 三、社保缴纳承诺

参保范围与基数自员工入职之日起 30 日内，为其办理基本养老保险、基本医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险“五险”参保手续，参保基数严格按桂林市社保中心当年核定的上下限执行（以员工上年度月平均工资为基数，低于最低基数的按最低基数缴纳，高于最高基数的按最高基数缴纳），不出现“按最低基数一刀切”或“选择性参保”（如只参工伤、医疗险）情况。

缴纳时间与凭证：

每月 20 日前足额缴纳当月社保费用（单位部分 + 代扣个人部分），不拖欠、不欠缴；缴纳完成后 5 个工作日内，将社保缴费凭证（含单位缴费明细、个人缴费记录）整理存档，员工可随时查询或申请复印；

若服务期内社保缴费基数调整（如每年 7 月桂林社保基数更新），自调整当月起同步变更缴费金额，确保缴费基数与员工工资水平匹配，无滞后调整或漏调情况。

社保权益保障员工因离职、退休等原因需办理社保转移、停保手续的，公司在 15 日内协助完成，不设置障碍；若因公司未按时参保、

欠缴社保导致员工无法享受医保报销、养老金领取等权益的，公司承担全部赔偿责任（包括但不限于医疗费用报销差额、养老金损失），并负责协调社保部门解决相关问题。

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025年11月24日



## 第七节 出现责任事故时能及时处理并做好对应的防范措施的承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，为保障医院诊疗秩序、医患安全及服务稳定，现就本项目服务中若出现责任事故（含人员安全、医疗物资、环境安全等相关事故），郑重作出“及时处理、全面防范”的承诺，具体内容如下：

### 一、责任事故界定与响应时限

#### （一）责任事故分类

本承诺所指“责任事故”包括但不限于：

人员安全事故：服务人员（保洁员、外勤护送员）工作中受伤、突发疾病；服务过程中导致患者 / 医护人员跌倒、碰撞受伤；

医疗物资事故：医疗标本破损 / 丢失、急救药品延误 / 污染、医疗废物泄漏 / 混装；

环境安全事故：清洁消毒不达标引发院感风险、保洁设备故障导致环境破坏（如洗地机漏水损坏地板）、消杀药品违规使用造成污染；

管理责任事故：因人员培训不到位、流程执行不规范导致的服务失误（如患者护送路线错误延误诊疗）。

#### （二）事故响应时限

无论何种类型责任事故，本公司承诺：

首次响应≤15 分钟；接到事故报告（采购人通知、现场人员反

馈)后,15分钟内明确事故类型、地点、影响范围,指派专项负责人(项目经理或安全专员)赶赴现场;

应急处置≤1小时:负责人到达现场后,1小时内启动应急处理(如人员救治、物资止损、环境隔离),避免事故影响扩大;

初步报告≤2小时:应急处置后2小时内,向采购人提交《事故初步报告》,说明事故概况、已采取措施及后续处理计划。

## 二、责任事故处理流程与措施

### (一)人员安全事故处理

受伤救治优先:

服务人员受伤:立即拨打120或安排专用车辆送医,垫付全部医疗费用,同时通知家属;若为工伤,3日内提交工伤认定申请,配合社保部门办理理赔;

患者/医护人员受伤:第一时间协助医院开展救治,主动承担医疗费用(含检查、治疗、康复费用),负责人全程跟进病情,24小时内登门致歉(或委托科室转达),7日内提交《事故处理方案》(含赔偿、后续关怀措施)。

事故调查与赔偿:

3个工作日内完成内部调查,出具《事故责任认定书》,明确责任人员与原因(如未佩戴防护装备、操作不当);

按国家相关标准(如《人身损害赔偿解释》)及医院要求,7日内完成赔偿事宜(含医疗费、误工费、护理费等),不拖延、不推诿;若涉及伤残,配合完成伤残鉴定,按鉴定结果足额支付伤残赔偿金。

## （二）医疗物资事故处理

### 紧急止损与补救：

标本 / 药品破损 / 丢失：立即通知相关科室（如检验科、药房），协助重新采集标本、调配药品，承担重新采集 / 调配产生的额外费用；若为急救药品延误，配合医院采取替代方案，降低对诊疗的影响；

医疗废物泄漏：立即隔离污染区域，穿戴防护装备清理泄漏物，使用合规消毒剂消杀，30 分钟内完成初步处置；24 小时内联系专业机构处置污染废物，7 日内提交《医疗废物泄漏处理报告》，附消杀记录、废物处置凭证。

### 责任追溯与整改：

2 个工作日内排查物资转运流程漏洞（如设备老化、人员操作不规范），更换问题设备、加强人员培训；

向采购人提交《物资事故整改保证书》，承诺 1 个月内完成流程优化（如增加物资交接双重核对环节），并接受采购人月度抽查。

## （三）环境安全与管理责任事故处理

### 环境修复与风险消除：

院感风险：立即对污染区域开展强化消杀（每日 2 次，持续 3 天），配合医院院感科开展环境采样检测，检测合格前暂停该区域服务；承担消杀、检测产生的全部费用；

设备故障导致环境破坏：3 日内联系专业机构维修受损设施（如地板修复、墙面翻新），7 日内完成修复，确保恢复原貌；

### 管理漏洞整改：

5个工作日内修订管理制度（如完善人员培训大纲、优化服务流程），对责任人员开展专项培训（考核合格后方可上岗）；

每月向采购人提交《管理整改执行报告》，附培训记录、流程优化文件，确保整改落地。

### 三、责任事故防范措施

#### （一）事前预防机制

人员培训与考核：

新员工入职：开展3天专项培训（含安全操作规范、医疗物资转运要求、应急处置流程），考核合格（实操+理论 $\geq 90$ 分）方可上岗；

在职人员：每月开展1次安全培训（案例分析、规范更新），每季度开展1次应急演练（如人员受伤急救、物资泄漏处置），确保人人掌握防范与处置技能。

设备与物资管理：

定期检修：保洁设备（洗地机、消毒机）、转运工具（轮椅、标本箱）每月全面检修1次，建立《设备维护台账》，标注检修时间、问题及处理结果；老化设备（使用超3年）及时更换，不“带病运行”；

物资合规：采购的清洁剂、消毒剂、防护用品均符合国家环保与安全标准，提供产品合格证与检测报告，不使用三无产品；医疗废物转运箱、标本转运箱均为符合《医疗废物专用包装物、容器标准》的合规产品。

## （二）事中监控机制

### 实时巡查与监督：

项目经理每日巡查服务现场（覆盖率 100%），重点检查人员操作规范（如防护装备佩戴、物资转运流程）、设备运行状态，发现隐患立即制止并整改；

引入“安全监督员”岗位（1 名专职），每日随机抽查服务过程（含监控调取，现场检查），每周出具《安全隐患排查报告》，上报采购人与公司总部。

### 风险预警与干预：

建立“高危场景清单”（如重症患者护送、医疗废物转运），对这些场景增加监督频次（每小时巡查 1 次）；

为服务人员配备智能手环（含定位、一键报警功能），遇突发情况可立即呼救，调度中心 10 分钟内响应。

## （三）事后改进机制

### 事故复盘与流程优化：

每起事故处理完成后，7 日内组织全员召开“事故复盘会”，通报事故经过、责任与教训，修订相关制度（如完善《高空作业安全规范》《医疗物资转运流程》）；

建立“事故案例库”，每月组织人员学习，避免同类事故重复发生。

### 长效监督与考核：

将“事故发生率”纳入服务团队绩效考核，月无事故团队发放

安全奖金；若发生责任事故，扣减团队当月绩效 10%-20%，责任人员取消年度评优资格；

每季度向采购人提交《安全管理报告》，含事故发生情况、防范措施执行情况、下一步改进计划，接受采购人监督与指导。

承诺单位：广西万家吉物业服务集团有限公司

日期：2025年07月24日



## 第八节 出现问题整改时限承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为参与“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）项目的响应单位，依托已在桂林设立分公司的本地化服务优势，就服务过程中各类问题整改时限，郑重作出如下承诺：

### 一、整改时限核心承诺

自收到采购人（含医院总务科、各病区护士长、相关管理部门）通过书面通知、线上平台通知、电话确认等任一正式形式发出的问题反馈起，本公司承诺在 0.5 小时内完成全部问题整改，并达到采购文件及合同约定的验收标准，确保不影响医院正常医疗运营与环境卫生秩序。

### 二、本地化整改保障支撑

**人员快速调配：**桂林分公司在项目服务区域周边设有专职服务团队及机动支援小组，配备保洁员应急备勤共 10 人，接到问题通知后，5 分钟内可调度对应区域责任人员抵达现场，10 分钟内完成整改人员集结与分工。

**物资就近储备：**桂林分公司在本地设有物资仓库，储备充足的保洁工具（地巾、清洁剂、消毒用品等）、护送服务备用设备及应急处置物资，确保整改过程中无需跨区域调配物资，节省物资转运时间。

**本地化管理响应：**桂林分公司设立项目专属管理团队，配备 2 名专职督导人员，实行 7×24 小时在岗机制，接到问题反馈后可直接

统筹协调，无需上报总公司审批，减少沟通层级，提升响应效率。

附：桂林分公司营业执照（证明材料）



承诺单位：广西万家吉物业服务有限公司

日期：2025年11月24日



		证(优于项) 12、全国物业行业项目经理资格证书(优于项) 13、垃圾分类处理工程师(高级)(优于项) 14、园林绿化工程师(高级)(优于项) 15、工作经验证明 16、项目经理具备医院保洁服务管理经验承诺函 17、党员证明 18、劳动合同	13.CMZD20230874(园林绿化工程师高级)		
黎丽	品质监督员	1、身份证 2、大專学历证书 3、保密教育培训证书 4、工作经验证明 5、劳动合同	1.199404253(大專学历证书) 2.254311Lz(保密教育培训证书)	2023年2月	/
韦秋雁	保洁员	1、身份证 2、本科学历证(优于项) 3、高级保洁员(优于项) 4、高级清洁管理师证(优于项) 5、高级花卉园艺师证(优于项) 6、全国保密教育培训证书(优于项) 7、工作经验证明 8、劳动合同	1.106025201505202227(本科学历证) 2.GP20231013474(高级保洁员) 3.1548006000302820(高级绿化工证) 4.GP20230818347(高级花卉园艺师) 5.24132dMdb1722(保密教育培训证书)	2022年12月	/
陆成达	保洁员	1、身份证 2、大專学历证(优于项) 3、中级保洁员证(优于项) 4、智能楼宇管理员证(优于项) 5、物业管理师证	1.105895201006020036(大專学历证) 2.S000045132002234005009(中级保洁员证) 3.S000045001013234006276(智能楼宇管理员证) 4.S000045011004233005795(物业管理师证)	2023年8月	/

		(优于项) 6. 工作经验证明 7. 劳动合同			
李功喜	保洁员	1. 身份证 2. 本科学历证(优于项) 3. 退伍军人证(优于项) 4. 党员证明(优于项) 5. 工作经验证明 6. 劳动合同	1.65810961111655623(本科学历证) 2.(2018)自字第08020718号(退役军人证)	2024年5月	/
何颖慧	保洁员	1. 身份证 2. 本科学历证(优于项) 3. 普通话证书(优于项) 4. 党员证明(优于项) 5. 全国保密教育培训证书(优于项) 6. 工作经验证明 7. 劳动合同	1.106091201505000544(本科学历证) 2.513099001112(普通话证书) 3.251519101034(保密教育培训证书)	2024年5月	/
黄玫	保洁员	1. 身份证 2. 大专学历证(优于项) 3. 红十字救护员证(优于项) 4. 健康证(优于项) 5. 全国保密教育培训证书(优于项) 6. 工作经验证明 7. 劳动合同	1.012024605870(保安证) 2.10047200506001149(大专学历证) 3.2436003018409266(中级消防设施操作员证) 4.45012022002085(红十字救护员证) 5.25159Zlp28886(全国保密教育培训证书)	2024年5月	/
王慧兰	保洁员	1. 身份证 2. 本科学历证(优于项) 3. 工作经验证明 4. 劳动合同	105941202205046014(本科学历证)	2024年8月	/
李荣娟	保洁员	1. 身份证 2. 心肺复苏培训证书(优于项)	1.450100251980232106714(心肺复苏培训证书)	2023年10月	/

		3. 工作经验证明 4. 劳动合同			
邓秀静	保洁员	1. 身份证 2. 心肺复苏培训证书(优于项) 3. 工作经验证明 4. 劳动合同	1.450100251985232106762 (心肺复苏培训证书)	2023年8月	/
甘春堂	保洁员	1. 身份证 2. 大专学历证(优于项) 3. 红十字救护员证(优于项) 4. 健康证(优于项) 5. 全国保密教育培训证书(优于项) 6. 工作经验证明 7. 劳动合同	1.105965202406014401(大专学历证) 2.45012023008470(红十字救护员证) 3.25130yS1B2616(全国保密教育培训证书)	2024年5月	/
汪瀚	保洁员	1. 身份证 2. 本科学历证(优于项) 3. 健康证(优于项) 4. 全国保密教育培训证书(优于项) 5. 工作经验证明 6. 劳动合同	1.106731200402004383(本科学历证) 2.25186Z@qO6918(全国保密教育培训证书)	2023年12月	/
雷泽柠	保洁员	1. 身份证 2. 大专学历证(优于项) 3. 全国保密教育培训证书(优于项) 4. 工作经验证明 5. 劳动合同	1.105935201306001472(大专学历证) 2.2513981@99745(全国保密教育培训证书)	2023年11月	/
何推利	保洁员	1. 身份证 2. 大专学历证(优于项) 3. 全国保密教育培训证书(优于项) 4. 工作经验证明	1.116081202206003065(大专学历证) 2.2518120fM4590(全国保密教育培训证书)	2023年8月	/

		5、劳动合同			
杜万腾	保洁员	1、身份证 2、大专业学历证(优于项) 3、全国保密教育培训证书(优于项) 4、工作经验证明 5、劳动合同	1.123561202306003345(大专业学历证) 2.25182S1%05858(全国保密教育培训证书)	2023年8月	/
覃白灵	保洁员	1、身份证 2、本科学学历证(优于项) 3、全国保密教育培训证书(优于项) 4、工作经验证明 5、劳动合同	1.106035202105006081(本科学学历证) 2.2518325wV6137(全国保密教育培训证书)	2023年12月	/
卢鉴盛	保洁员	1、身份证 2、本科学学历证(优于项) 3、工作经验证明 4、劳动合同	1.106031201000180018(本科学学历证)	2024年3月	/
谢金欣	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
韦伏娥	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
黄秀美	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
黄丽珍	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
李春红	保洁员	1、身份证 2、健康证(优于项) 3、工作经验证明 4、劳动合同	/	2023年10月	/
梁志秀	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年3月	/
黄小	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明	/	2023年4月	/

栢		3、劳动合同			
莫雅清	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年10月	/
唐微	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
佑吕红	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年9月	/
梁静	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2024年5月	/
廖玉娇	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2024年5月	/
黄献宏	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
梁宝才	保洁员	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
李谋	保洁员 (外勤运送服务)	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/
姚远飘	保洁员 (外勤运送服务)	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年3月	/
黄初昭	保洁员 (外勤运送服务)	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2024年4月	/
吴国雄	保洁员 (外勤运	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	/	2023年8月	/

	送服 员)				
欧 旭	保洁 员 (外 勤运 送服 务)	1. 身份证 2. 健康证(优于 项) 3. 工作经验证明 4. 劳动合同	/	2023年4月	/
周 广 平	保洁 员 (外 勤运 送服 务)	身份证 高中毕业证 3. 工作经验证明 4. 劳动合同	/	2023年9月	/
黄 树 碧	保洁 员 (外 勤运 送服 务)	1. 身份证 2. 工作经验证明 3. 劳动合同		2023年8月	/

持证人员情况一览表

序号	姓名	学历	年龄	性别	职务	经验年限	具有证件	备注
物业管理人员 2 人（我司多配置 1 名品质主管）								
1	罗进祺	本科	38	男	项目经理	10 年	1、身份证 2、本科学历证（优于项） 3、人力资源和社会保障部门颁发的中级职称证（优于项） 4、二级保安员证（优于项） 5、中级消防设施监控操作员证（优于项） 6、物业管理师证（三级/高级）（优于项） 7、保密教育培训证书（优于项） 8、非高危生产经营单位主要负责人安全生产负责人考试合格证书（优于项） 9、保洁管理师（高级）（优于项） 10、企业人力资源管理师证（高级）（优于项） 11、红十字救护员证（优于项） 12、全国物业行业项目经理资格证书（优于项） 13、垃圾分类处理工程师（高级）（优于项） 14、园林绿化工程师（高级）（优于项） 15、工作经验证明 16、医院保洁服务管理经验承诺函 17、党员证明（优于项） 18、劳动合同	优于项 14 项
2	黎丽	专科	47	女	品质监督员	6 年	1、身份证 2、大专学历证书 3、保密教育培训证书 4、工作经验证明 5、劳动合同	我司多配置 1 名品质监督员
保洁员 36 人								
1	韦秋雁	本科	50	女	保洁员	8 年	1、身份证	优于项 5

							<ul style="list-style-type: none"> <li>2、本科学历证（优于项）</li> <li>3、高级保洁员证（优于项）</li> <li>4、高级清洁管理师证（优于项）</li> <li>5、高级花卉园艺师证（优于项）</li> <li>6、全国保密教育培训证书（优于项）</li> <li>7、工作经验证明</li> <li>8、劳动合同</li> </ul>	项
2	陆咸达	专科	47	男	保洁员	8年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、大專学历证（优于项）</li> <li>3、中级保洁员证（优于项）</li> <li>4、智能楼宇管理员证（优于项）</li> <li>5、物业管理师证（优于项）</li> <li>6、工作经验证明</li> <li>7、劳动合同</li> </ul>	优于项4项
3	李功喜	本科	49	男	保洁员	10年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、本科学历证（优于项）</li> <li>3、退伍军人证（优于项）</li> <li>4、党员证明（优于项）</li> <li>5、工作经验证明</li> <li>6、劳动合同</li> </ul>	优于项3项
4	何颖慧	本科	33	女	保洁员	5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、本科学历证（优于项）</li> <li>3、普通话证书（优于项）</li> <li>4、党员证明（优于项）</li> <li>5、全国保密教育培训证书（优于项）</li> <li>6、工作经验证明</li> <li>7、劳动合同</li> </ul>	优于项4项
5	黄玫	专科	44	女	保洁员	8年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、大專学历证（优于项）</li> <li>3、红十字救护员证（优于项）</li> <li>4、健康证（优于项）</li> <li>5、全国保密教育培训证书（优于项）</li> <li>6、工作经验证明</li> <li>7、劳动合同</li> </ul>	优于项4项
6	王慧兰	本科	27	女	保洁员	5年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、本科学历证（优于项）</li> <li>3、工作经验证明</li> <li>4、劳动合同</li> </ul>	优于项1项
7	李荣娟	专科	45	女	保洁员	6年	<ul style="list-style-type: none"> <li>1、身份证</li> <li>2、心肺复苏培训证书（优于项）</li> <li>3、工作经验证明</li> </ul>	优于项1项

							4、劳动合同	
8	邓秀静	中专	40	女	保洁员	6年	1、身份证 2、心肺复苏培训证书（优于项） 3、工作经验证明 4、劳动合同	优于项1项
9	甘春莹	专科	32	女	保洁员	7年	1、身份证 2、大专学历证（优于项） 3、红十字救护员证（优于项） 4、健康证（优于项） 5、全国保密教育培训证书（优于项） 6、工作经验证明 7、劳动合同	优于项4项
10	汪瀚	本科	42	男	保洁员	5年	1、身份证 2、本科学历证（优于项） 3、健康证（优于项） 4、全国保密教育培训证书（优于项） 5、工作经验证明 6、劳动合同	优于项3项
11	雷洋泮	专科	34	男	保洁员	6年	1、身份证 2、大专学历证（优于项） 3、全国保密教育培训证书（优于项） 4、工作经验证明 5、劳动合同	优于项2项
12	何维利	专科	23	男	保洁员	3年	1、身份证 2、大专学历证（优于项） 3、全国保密教育培训证书（优于项） 4、工作经验证明 5、劳动合同	优于项2项
13	杜万腾	专科	24	男	保洁员	3年	1、身份证 2、大专学历证（优于项） 3、全国保密教育培训证书（优于项） 4、工作经验证明 5、劳动合同	优于项2项
14	覃白灵	本科	29	女	保洁员	5年	1、身份证 2、本科学历证（优于项） 3、全国保密教育培训证书（优于项） 4、工作经验证明 5、劳动合同	优于项2项

15	卢莹盛	本科	38	男	保洁员	5年	1、身份证 2、本科学历证（优于项） 3、工作经验证明 4、劳动合同	优于项1项
16	谢金欧	中专	41	女	保洁员	6年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
17	韦优娥	中专	44	女	保洁员	6年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
18	黄秀美	中专	41	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
19	黄丽珍	中专	38	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
20	李春红	中专	47	女	保洁员	7年	1、身份证 2、学历证（优于项） 3、工作经验证明 4、劳动合同	优于项1项
21	梁志秀	专科	34	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
22	黄小桔	专科	34	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
23	莫雅洁	专科	34	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
24	唐薇	中专	37	女	保洁员	4年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
25	佑昌红	中专	43	女	保洁员	6年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
26	梁静	中专	37	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
27	廖玉娇	中专	41	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	

28	黄献宏	专科	34	女	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
29	梁宝才	专科	28	男	保洁员	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
30	李谋	中专	49	男	保洁员（外勤 运送服务）	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
31	姚远飘	中专	30	男	保洁员（外勤 运送服务）	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
32	黄初昭	中专	28	男	保洁员（外勤 运送服务）	3年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
33	吴国雄	中专	42	男	保洁员（外勤 运送服务）	5年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	
34	欧银	中专	43	男	保洁员（外勤 运送服务）	5年	1、身份证 2、健康证（优于项） 3、工作经验证明 4、劳动合同	优于项1 项
35	周广平	高中	51	男	保洁员（外勤 运送服务）	5年	1、身份证 2、高中毕业证 3、工作经验证明 4、劳动合同	
36	黄树毅	中专	26	男	保洁员（外勤 运送服务）	3年	1、身份证 2、工作经验证明 3、劳动合同	

我可为本项目增加应急备勤人员 10 人

序号	姓名	学历	年龄	性别	职务	经验年限	具有证件
1	陈茂林	专科	48	男	保洁员	5年	保洁员四级、健康证
2	雷才明	中专	49	男	保洁员	5年	保洁员四级
3	韦世高	专科	43	男	保洁员	5年	保洁员四级
4	孔培期	专科	48	男	保洁员	5年	保洁员四级
5	谢大华	中专	45	男	保洁员	5年	保洁员四级
6	覃绍华	专科	42	男	保洁员	5年	保洁员四级、健康证
7	方兰艳	专科	43	女	保洁员	5年	保洁员四级、健康证
8	陆少朋	专科	46	女	保洁员	5年	保洁员四级、健康证
9	何雪飞	中专	47	女	保洁员	5年	健康证
10	梁玉玲	中专	29	女	保洁员	5年	健康证

特此承诺！

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025年11月24日



## 第十节 设备投入承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我们将根据招标文件要求，为本项目足额配置作业设施设备，提升本项目的物业管理水平及工作效率，具体投入设备明细如下：




### 一、行政办公物资

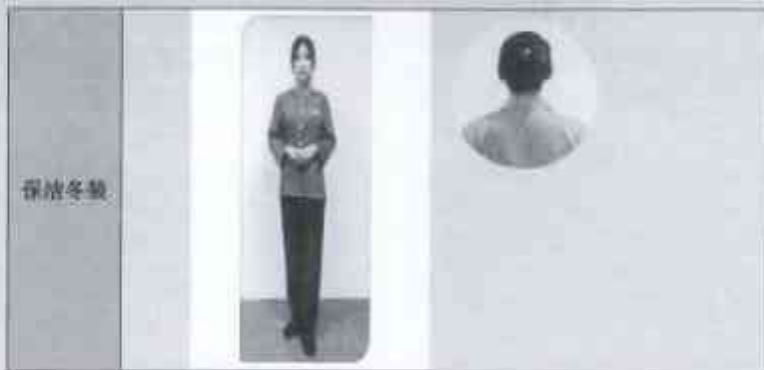
序号	物品名称	单位	数量	备注
1	电脑	台		
2	打印机	台		
3	档案柜	组	2	
4	办公桌椅	套	6	

5	打印纸	箱	1	
---	-----	---	---	--

二、本项目各岗位员工服装

服装类型	图片样式
管理员夏装(女)	
管理员夏装(男)	

保洁夏装	
服装类型	
管理员冬装 (男)	
管理员冬装 (女)	



保洁冬装

### 三、清洁用品配置

序号	物资名称	单位	数量	图片示例
1	清洁剂	件	10	
2	消毒剂	件	10	
3	洗洁精	件	10	

4	洗涤用品	件	10	
5	玻璃水	件		
6	微细纤维抹布(含杆)	件	50	
7	抹布(含无纺布抹布)	件	50	




8	扫把	把	50	
9	毛头刷(含杆)	把	50	
10	塑料袋	件	10	
11	各型号医疗垃圾专用袋和生活垃圾分类专用袋	件	10	



12	桶	个	20	
13	盆	个	20	
14	水管	条	5	
15	水刮 (玻璃刮)	个	20	

158

感恩于心 服务于行

16	百洁布	个	100	
17	钢丝球	个	50	
18	铲刀	个	20	

19	喷雾	个	20	
20	大小量杯	个	30	
21	剪刀	把	30	
22	除胶剂	瓶	10	

160

感恩于心 服务于行

23	松节水	瓶	10	
24	不锈钢保养剂	瓶		
25	檀香	件	10	

26	空气清新剂	瓶	20	
27	杆秤	把		<p>杆秤</p> <p>了解杆秤的使用方法</p> 
28	警示牌	块	20	
29	特殊除污清洁用品	件	10	

四、设施设备

序号	物资名称	单位	数量/年	备注
1	自动洗地机	辆	1	
2	20L 背负式电动喷雾器	台	1	
3	卫生间风干机	台	10台	

4	吸水吸尘器	台	1	
5	电动坐推机		1	
6	板车	辆	1	

五、个人防护用品

序号	物质名称	单位	数量/年	图片示例
1	工作服(含特种工作服)	套	36	
2	安全绳	条	36	
3	防护绳(钩)	条	10	
4	安全帽	个	36	
5	防滑鞋	双	36	

165

感恩于心 服务于行

6	雨裙	件	36	
7	水鞋	双	36	
8	胶手套	双	36	
9	雨衣	件	36	

166

感恩于心 服务于行

10	口罩	件	36	
11	太阳帽	个		
12	防毒面具	套	36	
13	医用外科口罩	件	36	

14	N95口罩	件	36	
16	一次性PE(乳胶)手套	件		
17	一次性鞋套(鞋靴)	件	36	

18	一次性帽子	件	36	<p>一次性无纺布头帽 无纺布 蓝色 36个装</p> 
19	医用防护服	套	36	 
20	医用隔离衣	套	36	

21	面屏(罩)	件	36	
22	防目镜	个	36	

承诺单位: 广西万家百物业服务有限公司

日期: 2025年11月24日



## 第十一节 保密服务承诺

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

我公司作为参与“全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务”（项目编号：GLZC2025-C3-240112-GLSZ）的磋商供应商，针对保密服务特作如下承诺：

作为物业管理的一员，我公司深知保护业主的隐私和所辖服务区域安全的重要性。在此，我郑重承诺将严格遵守以下保密原则：

开展至少1次保密工作强化培训，严格遵守中心安全及保密管理规定，所有服务人员不得通过信息、微信、微博、电话等方式泄露中心相关工作、业务信息，未经批准不得录制、拍照、拍摄、调取监控视频信息，杜绝发生各种失密泄密事件。

特此承诺！

承诺单位：广西万家吉物业管理服务有限公司

日期：2025年11月24日



## 第十二节 承诺针对本项目可提供2项人文关怀增值服务措施

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

为贴合医院“以患者为中心”的服务理念，在满足采购文件基础服务要求外，本公司依托桂林分公司本地化服务优势，针对本项目设计以下2项核心人文关怀增值服务措施，覆盖患者、医护人员及医院特殊群体，助力提升医院服务温度：

### 一、“暖心护行”患者专属关怀服务

#### （一）服务对象

行动不便患者（老年患者、术后康复患者、残疾患者等）、急诊患者及陪同家属

#### （二）服务内容

全程陪同护送增值：在基础护送服务（如转运检查、取送物资）外，为行动不便患者提供“一对一”全程陪同服务——护送专员提前10分钟抵达病房，协助患者整理衣物、携带随身物品；转运途中主动搀扶、推送轮椅（或平车），根据患者需求调节行进速度；抵达检查科室后，协助与医护人员对接，待检查结束后安全送回病房，全程提供饮水指引、休息协助等细节关怀。

特殊需求定制服务：针对老年患者记忆偏差、术后患者行动受限等情况，建立“患者关怀台账”，记录患者姓名、病房号、特殊需求（如忌冷、需缓慢行走、陪同家属联系方式等）；护送专员每次服务前查阅台账，提供定制化服务，例如为术后患者铺垫柔软靠垫、为

老年患者重复告知检查流程，避免患者因信息模糊产生焦虑。

应急关怀支援：若护送途中遇患者突发不适（如头晕、疼痛加剧），护送专员立即暂停转运，第一时间联系病区护士站或急诊科，同时通过桂林分公司专属通讯群调度就近机动人员携带应急物资（如急救毯、温水）支援，确保患者在医护人员抵达前得到基础关怀照料。

### （三）服务保障

由桂林分公司选拔 10 名有医疗陪护经验、持有急救培训证书的护送专员组成“暖心护行小组”，每日开展 2 次人文关怀专项培训（含医患沟通技巧、特殊患者照料常识等），确保服务专业性；设立“护行满意度反馈”二维码，患者或家属可实时评价，服务满意度纳入专员月度考核。

## 二、“医护助力”后勤关怀服务

### （一）服务对象

医院各科室医护人员（尤其是临床一线科室）

### （二）服务内容

医护区域“即时保洁”响应：在基础保洁服务外，为门诊诊室、住院病区护士站、医生办公室等医护核心工作区域，提供“10 分钟即时保洁”服务——医护人员通过微信工作群、电话等方式提出保洁需求（如诊室地面污染、护士站垃圾堆积），桂林分公司机动保洁小组 10 分钟内抵达现场，优先完成清洁消毒，避免因环境问题占用医护人员工作时间；每日早晚高峰（7:30-8:30、17:00-18:00）前，主动对医护区域进行预防性保洁，为医护人员营造整洁工作环境。

医护物资“便捷转运”服务：针对科室日常所需的医用耗材（如输液袋、消毒用品）、办公用品（如打印纸、笔），在基础物资转运服务外，提供“预约式上门取送”服务——医护人员提前1小时通过线上表单预约转运需求，桂林分公司外勤小组按预约时间上门取件、配送至指定地点，减少医护人员“非诊疗性事务”耗时；每月收集各科室物资转运频次及需求，优化转运路线，确保物资送达时效。

特殊时段关怀支援：在医护人员加班（如夜班、手术连台）、科室突发忙碌（如急诊高峰、患者集中入院）时段，主动增派1-2名机动人员支援——协助整理医护人员临时放置的文件、清洗使用后的水杯、补充科室常用物资，或在病区走廊引导患者，减轻医护人员后勤压力；冬季为加班医护人员提供温热水配送，夏季提供凉毛巾，通过细节关怀缓解医护人员工作疲劳。

### （三）服务保障

建立“医护关怀对接人”机制，桂林分公司为每个临床科室指定1名专属对接保洁/外勤人员，确保需求响应精准；每月联合医院总务科开展1次“医护服务座谈会”，收集医护人员对增值服务的意见，动态优化服务内容，确保服务贴合医护实际需求。

特此承诺！

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025年11月24日

### 第十三节 承诺针对本项目可提供 3 项医护人员减负增值服务措施

致：桂林市全州县中医医院、桂林市政府集中采购中心

为切实减轻临床医护人员非诊疗性工作负担，让医护人员聚焦核心诊疗任务，本公司结合医院工作场景及桂林分公司本地化服务能力，针对本项目设计以下 3 项医护人员减负增值服务措施，通过专业化后勤支撑，为医护人员“松绑减负”：

一、“医护区域零干扰保洁”服务——减少环境清洁对诊疗工作的打断

#### （一）服务目标

在保障医护工作区域（**诊室、护士站、医生办公室、治疗室等**）整洁的前提下，通过错峰作业、高效保洁，避免保洁工作占用医护时间或干扰诊疗流程。

#### （二）具体服务内容

错峰保洁 + 预约响应双机制：

日常保洁严格避开诊疗高峰时段（如门诊接诊 9:00-11:00、病区查房 8:00-9:00、治疗操作 10:00-12:00/14:00-16:00），优先在医护交接班（7:00-7:30、12:00-13:00、18:00-18:30）、患者午休等低干扰时段完成全面保洁，每日至少 3 次错峰作业。

若诊疗过程中出现紧急保洁需求（如诊室地面污染、治疗室垃圾溢出），医护人员可通过专属微信工作群或电话一键预约，桂林分公司机动保洁小组承诺 15 分钟内抵达现场，采用“快速清洁 + 最小

干扰”模式（如使用静音清洁工具、划定局部清洁区域），避免影响患者诊疗。

#### 医护区域“物品归位式”保洁：

保洁人员提前熟悉各科室物品摆放规范（如护士站台账位置、医生办公室文件分类、治疗室耗材存放要求），清洁时做到“轻拿轻放、原位归位”，避免因物品移位增加医护人员整理时间；对常用物品（如签字笔、体温计、消毒凝胶），清洁后主动检查存量，若不足则及时告知科室医护，无需医护额外关注。

#### 医疗辅助区域主动清洁：

主动承担医护人员高频使用但非核心诊疗区域的清洁工作，如医生休息室、医护更衣室、值班室的日常保洁（每日2次）、衣物收纳整理（每周1次）、饮用水补给（每日3次，早中晚各1次），让医护人员下班后或休息时能直接使用整洁环境，减少个人事务耗时。

#### （三）服务保障

从桂林分公司选拔8名熟悉医院科室布局、具备“低干扰作业”经验的保洁员组成“医护区域专属保洁组”，开展专项培训（含科室物品摆放规范、静音操作技巧、医患距离礼仪）；每月联合各科室护士长开展1次服务满意度调研，根据反馈优化保洁时段及流程，确保保洁工作“不添乱、真减负”。

二、“非诊疗物资代转运”服务——承接医护人员非核心物资流转工作

### （一）服务目标

替代医护人员完成非诊疗类物资（如办公用品、后勤耗材，非紧急医用物资）的院内转运，减少医护人员“跑流程、送物资”的非诊疗耗时。

### （二）具体服务内容

物资转运“一站式”对接：

为每个临床科室设立 1 名“物资对接专员”（由桂林分公司外勤团队成员担任），医护人员只需将需转运的物资（如科室申领的打印纸、洗手液、病历夹、非紧急送检的科室文件）整理后告知对接专员，专员负责全程完成“取件—转运—送达—签收”流程，无需医护人员亲自到仓库、行政楼或其他科室取送。

建立“物资转运预约表”（线上线下均可填写），医护人员可提前 1 小时预约转运需求，对接专员按预约时间上门取件，确保物资转运不占用医护诊疗间隙；紧急物资（如科室急需的消毒用品）承诺 30 分钟内送达，普通物资当日内完成转运。

后勤事务“代跑腿”支撑：

承接医护人员日常后勤类“跑腿”事务，如代科室到行政楼提交报表、领取通知文件，代医护人员到食堂取餐（针对手术连台、急诊忙碌无法离岗的医护）、到药房领取非紧急个人用药（需提供医护人员授权委托书），每月统计各科室“代跑腿”需求频次，动态调整专员数量，确保响应及时。

物资台账“辅助管理”：

协助医护人员完成科室非诊疗物资（如办公用品、清洁耗材）的库存清点，每月 2 次主动到科室核对物资存量，同步更新“科室物资台账”并反馈给护士长，提醒物资不足情况，避免医护人员在诊疗间隙额外承担库存管理工作。

### （三）服务保障

桂林分公司外勤团队配备 5 名专职“物资转运专员”，配置 3 辆小型静音转运车（避免影响病区秩序），划定“院内物资转运专线”（覆盖门诊、病区、行政楼、仓库、食堂等区域）；建立“转运跟踪系统”，医护人员可随时查询物资转运进度，确保物资流转透明可追溯；专员需通过“医院物资管理规范”培训并考核合格后方可上岗，避免因操作不当增加医护负担。

## 三、“应急后勤支援”服务——缓解医护人员突发工作压力

### （一）服务目标

在科室突发忙碌（如急诊高峰、患者集中入院、医护人员临时短缺）或特殊时段（如夜班、节假日），提供临时性后勤支援，协助医护人员完成非诊疗类辅助工作，减轻应急压力。

### （二）具体服务内容

急诊 / 高峰时段“分流引导”支援：

当急诊科、门诊科室出现患者集中就诊（如流感季、突发公共卫生事件）时，桂林分公司立即调度 2-3 名机动人员到科室支援，协助医护人员进行患者分流（如引导患者到对应诊室、告知就诊流程）、信息登记（如协助填写就诊单基本信息）、候诊秩序维护（如提醒患

者保持间距、安抚焦急患者情绪），减少医护人员“分身乏术”的压力。

**病区“患者基础照料”辅助：**

当病区医护人员因手术、抢救等原因无法及时响应患者非诊疗需求（如患者需要协助打开水、更换床单、传递家属带来的物品）时，经医护人员授权后，保洁或护送人员可协助完成上述基础照料工作，同时第一时间将患者需求反馈给医护，避免患者因等待产生不满，也让医护人员能专注于诊疗操作。

**特殊时段“后勤补位”服务：**

在夜班（18:00 - 次日 8:00）、节假日等医护人员相对较少的时段，安排 1 名“应急支援专员”在病区值守，协助医护人员完成夜间病房环境巡查（如检查病房门窗、调节室内温度）、应急垃圾清运（如术后科室医疗垃圾临时清运）、临时物资取送（如到药房取夜间应急药品），让夜班医护人员减少后勤事务分心。

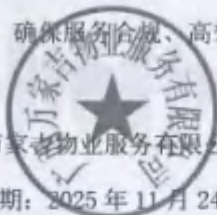
**（三）服务保障**

桂林分公司组建 10 人的“应急支援储备队”，队员均接受过“医院应急场景应对”培训（含患者沟通技巧、应急秩序维护、基础医护辅助规范），实行 24 小时待命机制，确保服务快捷、高效。

特此承诺！

承诺单位：广西万家吉物业服务有限责任公司

日期：2025 年 11 月 24 日



## 第十四节 保洁质量保障措施及监督制度

### 一、保洁质量保障措施

#### (一) 人员保障：打造专业化保洁团队

##### 1. 人员招聘与筛选

准入标准：所有保洁人员需年满 18 周岁，女性≤55 岁、男性≤60 岁，身体健康且无传染病（需提供医院出具的体检合格证明，每年复检 1 次），无不良嗜好及违法犯罪记录；优先录用有 1 年以上医院保洁经验或医疗相关行业服务经验的人员，外勤运送及特殊区域（如 ICU、发热门诊）保洁人员额外提供无疫区旅居史证明。

背景审查：由桂林分公司人力资源部联合医院总务科，对拟录用人员进行身份核验（通过公安机联网查询）、工作经历核查（联系前雇主确认工作表现），确保人员背景合规，避免因人员资质问题影响服务质量。

##### 2. 岗前培训与考核

培训内容：岗前培训时长不少于 40 小时，分 3 个模块开展：

医疗知识模块：涵盖医院感染防控常识（如手卫生规范、防护用品穿戴方法）、医疗垃圾分类标准（可回收垃圾、生活垃圾、医疗废物分类标识及处理流程）、传染病区保洁注意事项（如发热门诊消毒频次、污染物处理流程），邀请医院感染管理科（院感科）专业人员授课。

操作技能模块：包括不同材质表面清洁方法（水磨石地面、PVC 地

板、玻璃幕墙、不锈钢器具清洁技巧)、清洁工具使用规范(洗地机、高压水枪操作流程)、消毒药剂配比(含氯消毒剂浓度调配、不同区域消毒药剂选择)、特殊区域保洁流程(ICU、手术室外围清洁步骤),由桂林分公司资深保洁督导现场示范教学。

服务规范模块:包含医院服务礼仪(与患者、医护人员沟通话术)、工作纪律(禁止擅闯诊疗区域、禁止泄露患者信息)、应急预案(如医疗垃圾泄露处置、患者突发不适协助流程),结合案例模拟演练。

考核机制:培训结束后需通过“理论+实操”双考核,理论考核(满分100分)涵盖医疗知识、操作标准,合格线为80分;实操考核由医院总务科、院感科及桂林分公司督导组成考核组,随机抽取3个不同区域(如门诊大厅、病房卫生间、室外绿化带),考核保洁人员清洁效率、操作规范性及消毒达标情况,实操合格后方可上岗;考核不合格者需重新培训,累计2次考核不通过则不予录用。

### 3. 在岗持续培训

月度技能培训:每月开展1次专项技能培训,内容结合当月服务问题动态调整,如当月发现PVC地板打蜡不规范,则重点培训地板护理技巧;邀请设备供应商(如洗地机、消毒设备厂家)技术人员,每季度开展1次清洁设备维护保养培训,确保保洁人员能正确操作并简单维护设备,避免因设备操作不当影响清洁效果。

季度院感培训:每季度联合医院院感科开展1次院感知识更新培训,解读最新医疗行业清洁消毒标准,针对季节性传染病(如流感、诺如病毒感染)调整保洁消毒方案,培训后组织闭卷考试,成绩纳入

个人绩效考核。

案例复盘培训：每月收集保洁服务中出现的质量问题（如卫生间异味未及时处理、医疗垃圾与生活垃圾混放），整理成案例，组织全体保洁人员开展复盘分析，讲解问题原因、整改措施及预防方法，避免同类问题重复发生。

#### 4. 人员稳定性保障

薪酬福利保障：按照桂林市最低工资标准的 1.2 倍设定保洁人员基本工资，外勤运送及特殊区域保洁人员额外发放岗位补贴（每月 300-500 元）；依法为所有人员缴纳“五险”（养老保险、医疗保险、失业保险、工伤保险、生育保险），每月 15 日前足额发放工资，无拖欠情况；设立年度绩效奖金，根据个人服务质量考核结果发放（优秀者可获得月薪 1.5 倍奖金），通过合理薪酬留住优秀人员。

职业发展通道：为保洁人员设计“保洁员 - 区域组长 - 督导助理 - 督导”的晋升路径，工作满 1 年且年度考核优秀的保洁员可晋升为区域组长（负责 1-2 个楼层保洁管理），区域组长满 2 年且考核合格可晋升为督导助理，协助督导开展日常管理；晋升后薪资同步上调，激发人员工作积极性，减少人员流动。

人文关怀措施：桂林分公司每月组织 1 次员工座谈会，了解保洁人员工作困难（如通勤问题、工作强度问题）并协调解决；为一线保洁人员配备全套劳保用品（防滑鞋、防水手套、口罩、防护服等），夏季发放高温补贴及清凉饮品，冬季提供保暖工装；建立员工互助基金，为家庭困难人员提供临时经济支援，增强人员归属感。

## （二）物资保障：规范保洁物资管理

### 1. 物资采购标准

供应商准入：保洁物资（含清洁工具、消毒药剂、防护用品、垃圾袋等）供应商需具备《消毒产品生产企业卫生许可证》《医疗器械经营许可证》（如需采购医疗相关物资），优先选择广西区内知名品牌供应商，通过“资质审核 - 样品试用 - 实地考察”三步筛选：先审核供应商营业执照、生产许可证等资质文件，再试用样品（如消毒药剂需测试消毒效果、清洁工具测试耐用性），最后实地考察供应商生产车间，确保物资质量合格。

物资质量标准：

清洁工具：地巾、毛巾需符合《医院医用织物洗涤消毒技术规范》要求，采用不掉毛、易消毒的医用级织物，颜色区分使用区域（如红色用于卫生间、蓝色用于病房、绿色用于门诊区域）；洗地机、高压水枪等设备需通过国家 3C 认证，噪音 $\leq 60$  分贝（避免影响患者休息），电池续航 $\geq 4$  小时（满足单日清洁需求）。

消毒药剂：选用医院院感科认可的环保型消毒产品，含氯消毒剂有效氯含量需在 500-2000mg/L（根据不同区域调整浓度），且具有杀灭细菌芽孢、病毒的功效；禁用刺激性强、腐蚀性高的药剂，避免损伤地面材质或影响人体健康。

防护用品：口罩需符合医用外科口罩标准（GB 19083-2010），防护服需达到医用一次性防护服技术要求（GB 19082-2009），手套为一次性丁腈手套（耐消毒药剂腐蚀），确保保洁人员操作安全。

## 2. 物资仓储管理

仓库布局：桂林分公司在医院附近设立专用物资仓库（面积 $\geq 50$   $m^2$ ），划分“清洁工具区、消毒药剂区、防护用品区、备用设备区”4个区域，各区设置明显标识，消毒药剂区单独通风，远离火源及食品存放区域；仓库配备温湿度计（保持温度 15-25℃、湿度 40%-60%）、消防器材（灭火器、消防沙）、泄漏应急处理箱（吸附棉、中和剂），防止物资变质或引发安全事故。

库存管理：建立“物资管理系统”，记录每种物资的采购时间、数量、保质期、领用记录，实行“先进先出”原则；设定安全库存（如消毒药剂储备量 $\geq 1$ 个月用量、一次性手套储备量 $\geq 2$ 周用量），当库存低于安全线时，系统自动提醒采购；每月月底进行库存盘点，核对系统记录与实际库存，确保账实相符，避免物资短缺或积压。

## 3. 物资领用与回收

领用流程：保洁人员每日上岗前，凭“物资领用单”（需区域组长签字确认）到仓库领取当日所需物资，如地巾、手套、消毒药剂，领用单需注明领用物资名称、数量、使用区域；特殊物资（如防护服、高压消毒设备）需额外经医院总务科签字批准，领用后登记使用人、使用时间及用途。

回收与消毒：可重复使用的清洁工具（如拖把、水桶、洗地机配件），每日使用后需统一回收至医院指定消毒区域，先用含氯消毒剂浸泡 30 分钟（浓度 1000mg/L），再清洗晾干，最后分类存放至工具柜；地巾、毛巾等织物类物资，按《医院医用织物洗涤消毒技术规

范》送医院洗衣房或具备资质的第三方洗涤机构清洗消毒，严禁与患者衣物混洗，洗涤后需经高温烘干（温度 $\geq 80^{\circ}\text{C}$ ）并检测细菌总数（ $\leq 200\text{CFU}/100\text{cm}^2$ ），合格后方可再次领用。

报废处理：当清洁工具（如拖把杆断裂、地巾破损）、设备（如洗地机无法修复）达到使用年限或损坏无法使用时，由区域组长提交“物资报废申请”，经桂林分公司设备管理员现场查验，确认无法修复后签字批准，报废物资分类处理（可回收部分交由医院后勤部门处理、不可回收部分按生活垃圾规范处置），并更新物资管理系统记录。

（三）流程保障：细化保洁操作规范

1. 分区保洁操作流程

（1）门诊综合楼保洁流程

门诊大厅（每日 6:30-7:30、12:00-13:00、18:00-19:00 三次全面清洁）：

准备阶段：领取蓝色地巾（门诊区域专用）、中性清洁剂、尘推、垃圾桶，检查洗地机电量及清洁效果。

清洁顺序：先清洁高空区域（天花板、灯具、空调出风口，用除尘掸擦拭，每周 1 次深度清洁），再清洁墙面（玻璃幕墙用玻璃清洁剂擦拭，确保无污渍、无水痕），最后清洁地面（先用尘推推除浮尘，再用洗地机清洗水磨石地面，重点清洁出入口、电梯口等易脏区域，清洁后地面无积水、无污渍）。

消毒环节：对电梯按钮、门把手、挂号机等高频接触表面，用 75% 酒精擦拭消毒，每 2 小时 1 次；垃圾桶每日更换垃圾袋（医用垃圾

用黄色专用袋，生活垃圾用黑色袋），更换后对垃圾桶内外壁用含氯消毒剂（500mg/L）喷洒消毒。

收尾检查：清洁完成后，区域组长检查地面清洁度（30 平方米内污渍不超过 1 处）、消毒记录完整性，确认无问题后在《门诊大厅保洁记录表》签字。

病房区域（每日 7:00-11:00、14:00-18:00 两次全面清洁，每小时巡查 1 次）：

进房准备：佩戴一次性手套、口罩，敲门征得患者同意后进入病房，将清洁工具（红色地巾用于卫生间，蓝色地巾用于病房地面）放置在指定区域，避免触碰患者物品。

清洁内容：

地面：用含氯消毒剂（500mg/L）浸泡地巾后擦拭，遵循“从里到外、从洁到污”原则，床底、墙角等卫生死角需重点清洁，清洁后地面无痰渍、无毛发。

床头柜：用消毒湿巾擦拭台面，整理患者物品（征得同意后），确保台面无杂物、无积尘；对床头柜抽屉内进行每周 1 次清洁，避免灰尘堆积。

卫生间：用红色地巾清洁地面、墙面，用专用刷子清理马桶内侧（无尿垢、无污渍），洗手池用清洁剂擦拭（无水迹、无污垢），清洁后喷洒含氯消毒剂（1000mg/L）消毒，保持卫生间通风，无异味。

特殊处理：患者出院后，需进行终末消毒（地面用含氯消毒剂拖拭 2 次，床头柜、床架用消毒湿巾擦拭，窗帘、床单送洗衣房清洗

消毒），消毒后由院感科抽样检测，细菌总数达标后方可安排新患者入住。

#### (2) 康复楼及特殊区域保洁流程

发热门诊（每日清洁 6 次，每 4 小时 1 次，每次清洁后消毒）：

防护准备：保洁人员需穿戴医用防护服、N95 口罩、护目镜、一次性鞋套，穿戴后由区域组长检查防护是否到位，避免防护漏洞。

清洁消毒：

地面：用含氯消毒剂（2000mg/L）拖拭，重点清洁患者呕吐物、分泌物污染区域（先用吸附剂覆盖，再喷洒消毒剂，30 分钟后清理），清洁工具专用（不与其他区域混用），使用后浸泡在 2000mg/L 含氯消毒剂中 30 分钟。

诊疗设备外围：用 75% 酒精擦拭血压计、体温计等设备外围（非诊疗部位），避免消毒剂损坏设备；墙面、门窗用含氯消毒剂（1000mg/L）喷洒消毒，每日 3 次。

垃圾处理：医疗废物（如防护服、口罩、患者分泌物擦拭纸巾）单独装入双层黄色医疗废物袋，密封后标注“发热门诊”“产生时间”，由医院指定人员转运，保洁人员需记录转运时间及数量，确保全程可追溯。

室外区域（每日 6:00-8:00、16:00-18:00 两次全面清洁，随时巡查捡拾垃圾）：

清洁范围：涵盖 60000 m<sup>2</sup>室外面积、30000 m<sup>2</sup>绿化面积、1500 m<sup>2</sup>门前三包区域，重点清洁道路、停车场、绿化带、消防栓、配电箱

等。

操作规范：道路用扫地车清扫（每日 1 次），辅以人工捡拾（绿化带内垃圾用夹子捡拾，避免踩踏植被）；消防栓、配电箱每月擦拭 1 次（用干布擦拭，避免进水）；门前三包区域保持无垃圾、无杂物，墙面无小广告；雨天及时清理积水（用扫帚推排），雪天（若有）及时撒融雪剂并清扫，确保道路通行安全。

除四害工作：每月开展 1 次室内外全面消杀（邀请具备资质的第三方机构实施），在绿化带、垃圾桶附近放置毒饵站（标注警示标识），定期检查消杀效果，记录鼠、蟑、蚊、蝇密度，确保符合医院卫生标准。

## 2. 特殊环节操作规范

### （1）PVC 地板护理流程

首次护理（服务开始首月完成）：

预处理：用洗地机彻底清洗 PVC 地板，去除表面污渍、蜡层残留，清洗后晾干（约 2 小时）。

打蜡：采用医用级地板蜡，用打蜡机均匀涂抹 2 层，每层间隔 1 小时（确保前一层干透），打蜡后地板表面光亮、无划痕。

抛光：打蜡完成 24 小时后，用抛光机抛光，抛光后地板无蜡痕、防滑性能达标（摩擦系数 $\geq 0.5$ ）。

后续护理（每 3 个月 1 次）：

清洁：用中性清洁剂清洗地板，去除表面灰尘、污渍，晾干后检查地板状况（如有无划痕、蜡层磨损）。

补蜡：对蜡层磨损严重区域（如病房走廊、门诊通道）局部补蜡，确保蜡层均匀；补蜡后晾干并抛光，保持地板整体光泽一致。

验收：护理完成后，由医院总务科、桂林分公司督导共同验收，检查地板亮度、防滑性，验收合格后签署《PVC 地板护理验收表》。

#### （2）医疗垃圾分类转运流程

分类收集：保洁人员在各楼层设置分类垃圾桶（黄色医疗废物桶、黑色生活垃圾桶、蓝色可回收垃圾桶），指导患者及医护人员正确分类投放；医疗废物需单独收集（如注射器、输液器、污染敷料），不得与生活垃圾混放，收集时戴手套、口罩，避免直接接触。

转运规范：每日上午 9:00、15:00 两次转运医疗废物，用专用密封转运车（每日消毒 1 次），转运路线避开患者密集区域；转运至医院医疗废物暂存点后，与暂存点管理人员核对数量，签署《医疗废物转运记录单》，记录单需注明转运时间、数量、转运人、接收人。

人员防护：转运人员需穿戴防护服、N95 口罩、护目镜、防滑鞋，转运后及时脱卸防护用品（按“外 - 内 - 外”顺序），用含氯消毒剂（1000mg/L）洗手消毒，防护用品按医疗废物规范处置。

#### （四）应急保障：应对突发保洁问题

##### 1. 应急事件分类及处置流程

##### （1）医疗垃圾泄露事件

响应时效：接到泄露通知后，保洁人员 5 分钟内抵达现场，桂林分公司督导 10 分钟内到达现场指挥。

处置步骤:

隔离警戒:用警示带划定泄露区域,禁止无关人员进入,防止泄露物扩散。

防护穿戴:保洁人员穿戴防护服、N95 口罩、护目镜、双层手套、鞋套,确保全身防护到位。

泄露处理:用吸附棉覆盖泄露物(如血液、体液),喷洒含氯消毒剂(2000mg/L),作用 30 分钟后,用专用工具清理泄露物,装入双层黄色医疗废物袋,密封后标注“泄露处理”。

环境消毒:对泄露区域及周边 5 米范围,用含氯消毒剂(2000mg/L)喷洒消毒,地面用消毒剂拖拭 2 次,墙面用消毒剂擦拭(高度 $\geq 1.5$  米)。

后续处理:清理完成后,将防护用品、清洁工具按医疗废物处置,保洁人员进行全身消毒(洗澡、更换衣物);由院感科对泄露区域抽样检测,确认消毒达标后解除警戒;撰写《医疗垃圾泄露处置报告》,分析泄露原因(如垃圾桶破损、转运车密封不严),制定预防措施(如定期检查垃圾桶、加强转运车维护)。

(2) 突发公共卫生事件(如传染病暴发)

响应机制:接到医院通知后,立即启动应急预案,桂林分公司组建“应急保洁小组”(10 人,24 小时待命),调配应急物资(防护服、消毒药剂、专用清洁工具)。

处置措施:

区域划分:协助医院划分“清洁区、半污染区、污染区”,不

同区域保洁人员分开配置，工具专用（不交叉使用），避免交叉感染。

强化消毒：污染区（如传染病区病房）每 2 小时消毒 1 次（地面用含氯消毒剂 2000mg/L 拖拭，高频接触表面用 75% 酒精擦拭）；半污染区（如传染病区走廊）每 4 小时消毒 1 次；清洁区（如医护人员休息室）每日消毒 2 次。

垃圾处理：传染病区医疗废物需双层密封，标注“传染病相关”，由专人、专车优先转运，转运后对转运车进行彻底消毒（含氯消毒剂 2000mg/L 喷洒，紫外线照射 30 分钟）。

人员管理：应急保洁人员实行闭环管理（统一住宿、统一通勤），每日进行健康监测（体温、症状排查），定期核酸检测（按医院要求）；若出现发热、咳嗽等症状，立即停止工作并送医，同时追溯密切接触者人员，落实隔离措施。

## 2. 应急物资储备

储备清单：在医院应急物资仓库及桂林分公司仓库，储备应急保洁物资，包括：防护服（50 套 / 月用量）、N95 口罩（200 个 / 月用量）、护目镜（30 副 / 月用量）、一次性手套（500 双 / 月用量）、含氯消毒剂（100L / 月用量）、吸附棉（100 片 / 月用量）、专用清洁工具（拖把、水桶各 20 套，标注“应急专用”）、应急转运车（2 辆，定期维护）。

更新维护：每月检查应急物资保质期（如消毒剂有效期、口罩生产日期），对过期物资及时更换；每季度测试应急转运车、消毒设备性能，确保设备随时可用；根据医院应急需求（如传染病防控等级提

升），动态调整物资储备量，确保应急时“拿得出、用得上”。

## 二、保洁质量监督制度

### （一）监督组织架构

#### 1. 一级监督：桂林分公司自查团队

组成人员：由桂林分公司项目负责人任组长，配备 3 名专职督导（分别负责门诊区域、住院区域、室外区域）、1 名质量管理员，均需具备 2 年以上医院保洁管理经验，持有《医院感染防控培训合格证书》。

职责范围：负责日常保洁质量检查、人员操作规范监督、问题整改跟踪，每日巡查所有保洁区域，每周开展 1 次全面自查，每月形成《自查报告》提交医院总务科。

#### 2. 二级监督：医院联合监督小组

组成人员：由医院总务科牵头，联合院感科、护理部、医务科，各科室指定 1 名负责人参与，共 5-7 人，其中院感科人员负责消毒效果监督，护理部人员负责病房保洁质量监督。

职责范围：负责对桂林分公司自查结果进行复核，每月开展 1 次联合检查，每季度开展 1 次专项检查（如 PVC 地板护理质量、医疗垃圾分类情况），对发现的问题提出整改要求，监督整改落实。

#### 3. 三级监督：患者及医护人员监督

监督渠道：在医院各病区、门诊大厅公示保洁服务监督电话（桂林分公司及医院总务科各 1 部）、意见箱（线上线下各 1 个），每

月发放《保洁服务满意度调查问卷》(患者、医护人员各发放 100 份),收集对保洁质量的意见建议。

反馈处理:对收到的投诉、建议,由医院总务科登记造册,24 小时内转交桂林分公司,桂林分公司需在 48 小时内核实情况,提出整改措施并反馈给反馈人,确保“事事有回应、件件有着落”。

## (二) 监督方式及内容

### 1. 日常巡查监督(每日开展)

巡查频次:桂林分公司督导每日上午、下午各巡查 1 次所有保洁区域,每次巡查时长不少于 2 小时,医院总务科人员每日随机抽查 3-5 个区域(如 ICU 外间、门诊卫生间、室外停车场),抽查时长不少于 1 小时。

#### 巡查内容:

人员规范:检查保洁人员是否按规定穿戴工装、防护用品,操作流程是否合规(如清洁顺序、消毒药剂配比),有无擅离职守、与患者发生争执等情况。

环境质量:按《环境卫生考评标准》检查各区域清洁度,如地面 30 平方米内污渍不超过 2 处、卫生间无异味、垃圾桶及时清理;检查消毒记录(如高频接触表面消毒频次、医疗废物转运记录)是否完整、真实。

物资管理:检查清洁工具是否分类存放、消毒,物资领用记录是否规范,有无浪费或短缺情况(如一次性手套随意丢弃、消毒药剂不足)。

记录方式：巡查人员随身携带《日常巡查记录表》，对发现的问题（如“门诊大厅地面有 2 处污渍未清理”“病房卫生间消毒记录缺失”）拍照取证，记录问题位置、描述、责任人，当场反馈给区域组长，要求限期整改（一般问题 1 小时内整改，复杂问题 4 小时内整改）。

## 2. 定期检查监督（每周、每月、每季度开展）

### （1）每周自查（桂林分公司开展）

检查内容：全面检查所有保洁区域，重点核查日常巡查发现问题的整改情况，同时检查以下内容：

高空区域清洁质量（如天花板、蛛网、空调出风口积尘）。

医疗垃圾分类准确率（随机抽查 10 个垃圾桶，检查分类是否正确）。

保洁人员培训记录（如岗前培训、在岗培训签到表、考核成绩）。

检查流程：由桂林分公司项目负责人带队，3 名督导分工检查（每人负责 1 个片区），检查后召开自查会议，汇总问题，制定下周改进计划，形成《每周自查报告》，报医院总务科备案。

### （2）每月联合检查（医院联合监督小组开展）

检查准备：检查前制定《月度联合检查方案》，明确检查区域、检查标准、分工（如总务科查环境清洁度、院感科查消毒效果），提前 1 天通知桂林分公司。

检查方式：

现场检查：分组抽查门诊、住院、室外等区域，按《环境卫生考

评标准》打分（满分 100 分），检查消毒效果（院感科现场采样，检测细菌总数、病毒残留）。

资料核查：检查保洁记录（如《日常巡查记录表》《PVC 地板护理验收表》）、人员培训档案、物资管理记录，核实数据真实性（如抽查 10 份消毒记录，与现场实际情况对比）。

人员访谈：随机访谈 10 名保洁人员，了解其对操作规范、消毒标准的掌握情况；访谈 10 名医护人员、10 名患者，收集对保洁服务的满意度评价。

检查结果：检查后 5 个工作日内形成《月度联合检查报告》，包含检查得分、存在问题、整改要求、整改期限（一般问题 7 天内整改，严重问题 3 天内整改），报告经医院分管领导签字后，送达桂林分公司。

### （3）每季度专项检查（医院联合监督小组开展）

检查主题：每季度确定 1 个专项主题，如“第一季度 PVC 地板护理质量检查”“第二季度医疗垃圾转运规范检查”“第三季度除四害效果检查”“第四季度传染病区保洁检查”。

检查深度：针对专项主题开展深入检查，如 PVC 地板护理检查需检测地板亮度、防滑性、蜡层厚度；医疗垃圾转运检查需追溯转运全流程（从科室收集到暂存点接收），核查记录完整性、转运车消毒情况。

第三方参与：必要时邀请第三方检测机构（如具备 CMA 资质的环境检测公司）参与，对专项主题相关指标进行检测（如除四害效果

检测、消毒效果检测），检测结果作为评价保洁质量的重要依据。

结果应用：专项检查结果纳入桂林分公司季度考核，若专项检查得分低于 80 分，要求桂林分公司提交专项整改方案，限期 15 天内整改，整改后组织复核，复核不合格则按合同约定扣减服务费用。

### 3. 不定期抽查监督（医院联合监督小组随机开展）

抽查时机：选择在保洁高峰时段（如早晨清洁时段、下午转运医疗废物时段）或非工作时段（如夜间、节假日）随机抽查，避免桂林分公司提前准备，确保检查结果真实反映日常服务质量。

抽查内容：重点检查以下方面：

应急响应能力（如模拟“医疗垃圾泄露”，测试保洁人员响应时间、处置流程是否规范）

非工作时段保洁质量（如夜间病房卫生间清洁情况、节假日室外区域垃圾清理情况）。

人员在岗情况（如夜班保洁人员是否按时到岗、有无擅离职守）。

处理方式：抽查发现的问题，若属于轻微违规（如“夜间保洁人员未按规定佩戴口罩”），当场纠正并警告；若属于严重违规（如“医疗垃圾与生活垃圾混放”“应急处置不规范”），立即叫停相关操作，要求桂林分公司限期整改，并按合同约定追究责任（如扣减当月绩效奖金、约谈分公司负责人）。

### （三）问题整改与闭环管理

#### 1. 问题分类与整改时限

一般问题：指不影响医疗安全、整改难度小的问题，如“地面

有 1 处污渍”“垃圾桶未及时更换垃圾袋”，整改时限为 1 小时内。

较严重问题：指可能影响环境整洁或存在轻微安全隐患的问题，如“高频接触表面消毒频次不足”“医疗垃圾分类错误 1 处”，整改时限为 4 小时内。

严重问题：指影响医疗安全、存在较大安全隐患的问题，如“医疗垃圾泄露未及时处置”“消毒药剂配比错误”“保洁人员操作违规导致交叉感染风险”，整改时限为立即整改（30 分钟内），并启动应急预案。

## 2. 整改流程

问题反馈：监督人员发现问题立即通过“书面 + 照片”形式反馈给桂林分公司区域组长及督导，明确整改要求、时限、验收标准。

整改实施：区域组长接到反馈后，组织相关保洁人员制定整改措施（如“地面污渍清理”需安排专人用清洁剂清洗、消毒），整改过程中拍照记录（整改前、整改中、整改后），确保整改可追溯。

复检验收：整改完成后，区域组长自查合格，向监督人员申请复核；监督人员在整改时限内现场复核，检查整改是否达标（如“地面污渍已清理，无残留”“消毒记录已补充完整”），达标后在《问题整改验收表》签字，形成闭环；若未达标，要求重新整改，直至达标为止，重新整改次数不得超过 2 次（超过则追究区域组长责任）。

## 3. 整改跟踪与分析

跟踪机制：建立“问题整改跟踪台账”，记录问题编号、描述、

整改时限、责任人、整改情况、复核结果，桂林分公司督导每日更新台账，医院总务科每周核查台账，确保所有问题均得到整改。

分析改进：每月对问题整改情况进行分析，统计问题类型（如“环境清洁类问题占比 40%”“消毒规范类问题占比 30%”）、高发区域（如“门诊大厅问题最多，占比 25%”）、原因（如“保洁人员操作不熟练”“监督不到位”），制定针对性改进措施（如“加强门诊大厅保洁人员培训”“增加该区域巡查频次”），避免同类问题重复发生。

#### （四）考核与责任追究

##### 1. 保洁人员考核

考核内容：实行“月度考核”，考核指标包括：

服务质量（50 分）：根据日常巡查、定期检查结果，考核保洁区域清洁度、消毒达标率、记录完整性。

操作规范（30 分）：考核保洁人员是否按流程操作、防护用品穿戴是否正确、医疗垃圾分类是否准确。

工作态度（20 分）：考核是否按时到岗、服从管理、有无投诉（患者或医护人员投诉 1 次扣 5 分）。

考核等级：满分 100 分，90 分及以上为“优秀”，80-89 分为“合格”，80 分以下为“不合格”。

结果应用：

优秀：当月绩效奖金上浮 20%，优先获得晋升机会。

合格：按标准发放绩效奖金。

不合格：扣发当月 50% 绩效奖金，参加为期 3 天的专项培训，培训后考核合格方可继续上岗；连续 2 个月不合格，予以辞退。

## 2. 管理团队考核

考核对象：桂林分公司区域组长、督导、项目负责人。

考核内容：

区域组长（满分 100 分）：所辖区域保洁质量（60 分）、问题整改率（30 分）、人员管理（10 分，如团队稳定性、培训落实情况）。

督导（满分 100 分）：分管区域检查覆盖率（40 分）、问题发现准确率（30 分）、整改跟踪效果（30 分）。

项目负责人（满分 100 分）：整体服务质量（50 分，以医院月度联合检查得分为准）、客户满意度（30 分，患者及医护人员满意度 $\geq 90\%$ ）、团队管理（20 分，如人员流失率 $\leq 5\%$ ）。

考核结果应用：

优秀（90 分及以上）：年度奖金上浮 30%，授予“优秀管理者”称号。

合格（80-89 分）：按标准发放年度奖金。

不合格（80 分以下）：扣发年度 30% 奖金，限期 1 个月整改；连续 2 次不合格，免去管理职务，降为普通保洁人员或调离本项目。

## 3. 责任追究

（1）轻微违规（如操作不规范、记录不完整）

处理方式：对责任人进行口头警告，责令立即整改，记录在个人考核档案中；当月累计 3 次轻微违规，扣发当月 10% 绩效奖金。

(2) 一般违规（如医疗垃圾分类错误、未按时整改问题）

处理方式：对责任人进行书面警告，扣发当月 20% 绩效奖金；对区域组长进行约谈，要求其加强管理；违规情况在项目内部通报批评。

(3) 严重违规（如医疗垃圾泄露处置不当、造成交叉感染风险、客户投诉率高）

处理方式：

对责任人：扣发当月全部绩效奖金，予以辞退，若造成经济损失，需承担部分赔偿责任（按损失金额的 20%-50%）。

对管理团队：区域组长扣发当月 50% 绩效奖金，督导扣发当月 30% 绩效奖金，项目负责人向医院及总公司提交书面检讨；若违规导致医院受到行政处罚或声誉损失，桂林分公司需承担全部赔偿责任，并按合同约定支付违约金（一般为合同金额的 5%-10%）。

项目整改：若严重违规累计 2 次，医院有权要求桂林分公司更换项目负责人及管理团队，限期 15 天内完成更换；更换后仍未改善，医院可单方面中止合同，桂林分公司需承担由此产生的一切损失。

磋商供应商 [公章(CA 签章)、自然人签字或个人 CA 签章]：广西万家吉物业服务有限

日期：2025 年 11 月 24 日

### 3、成交通知书

#### 中标(成交)通知书

广西万宝吉物业服务有限责任公司:

经评定,编号为GLZC2025-C3-240112-GLSZ采购文件中的全州县中医医院保洁公司医理环境卫生及护送服务-分标1,确定你公司中标(成交),中标(成交)价格为2591993.11元。

自此通知书发出之日起八个工作日内,与采购人签订政府采购合同。合同签订前,需按本项目采购文件和你公司投标(响应)文件等约定提交合同文本(合同格式见采购文件),经我机构项目联系人确认。

采购人联系人: 李洁

电话: 0773-4815250

代理机构联系人: 李斌

电话: 0773-5625143



4、服务（技术）响应、商务偏离情况说明表

第二章 服务（技术）响应、商务偏离情况说明表

（双横线标红部分，共优于采购需求 85 项）

附件：

项目名称：全州县中医医院保洁公司管理环境卫生及护送服务

项目编号：QJX2025-G3-340112-GJ2

序号	竞争性磋商文件要求	竞争性磋商响应文件具体响应	响应/偏离	说明
服务（技术）响应、商务偏离情况说明				
1	<b>1. 项目基本情况</b> <b>1.1 物业情况</b> 1.1.1 物业名称 1.1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施设备、耗材等 (1) 采购人可提供办公室一间,使用面积16 平方米,办公室内可使用的设备办公家具3套。 (2) 采购人可提供食堂,餐费由供应商自理。	我公司承诺完全响应以下服务内容： <b>1. 项目基本情况</b> <b>1.1 物业情况</b> 1.1.1 物业名称 1.1.2 采购人提供供应商使用的场地、设施设备、耗材等 (1) 采购人可提供办公室一间,使用面积 16 平方米,办公室内可使用的设备办公家具3套。 (2) 采购人可提供食堂,餐费由供应商自理。	完全响应/无偏离	无
	<b>2. 物业服务范围</b> (1) 物业管理 1（门诊综合楼） 名称 说明 服务内容及标准	我公司承诺完全响应以下服务内容： <b>2. 物业服务范围</b> (1) 物业管理 1（门诊综合楼） 名称 说明 服务内容及标准	完全响应/无偏离	无

感恩于心 服务于行

建筑名称	门诊综合楼	建筑名称	门诊综合楼	响应/偏离	说明
总建筑面积 (㎡)	总占地面积约 3500 ㎡	总建筑面积 (㎡)	总占地面积约 3500 ㎡	完全响应/无偏离	无
保洁面积 (㎡)	总保洁面积约 25000 ㎡	保洁面积 (㎡)	总保洁面积约 25000 ㎡		
地面装饰材料及面积	过环氧水磨石, 室内 PVC, 地面地毯	地面装饰材料及面积	过环氧水磨石, 室内 PVC, 地面地毯		
内墙饰面材料及面积	墙布乳胶漆, 窗台	内墙饰面材料及面积	墙布乳胶漆, 窗台		
吊顶材料材质及面积	顶面乳胶漆, 扣板吊顶	吊顶材料材质及面积	顶面乳胶漆, 扣板吊顶		
室内设施及面积	会议室, 会议室, 展示屏, 投影机, 话筒, 音响等	室内设施及面积	会议室, 会议室, 展示屏, 投影机, 话筒, 音响等		
卫生间 200 个	面积约 1200 平方米	卫生间 200 个	面积约 1200 平方米		
卫生间 200 个	面积约 1800 平方米	卫生间 200 个	面积约 1800 平方米		
位置、面积、数量	各楼层都设有临时垃圾桶	位置、面积、数量	各楼层都设有临时垃圾桶		

感恩于心 服务于行

<p>(2) 物业管理 2 (康复楼、综合楼、气浮球池、原告制冰室、发热门诊、新建廊道和文化长廊)</p>			<p>(2) 物业管理 2 (康复楼、综合楼、气浮球池、原告制冰室、发热门诊、新建廊道和文化长廊)</p>			完全响应/无偏差	无
名称	说明	服务内容及标准	名称	说明	服务内容及标准		
建筑名称	康复楼、综合楼、气浮球池、原告制冰室、发热门诊、新建廊道和文化长廊		建筑名称	康复楼、综合楼、气浮球池、原告制冰室、发热门诊、新建廊道和文化长廊			
总建面	总占地面积约 3200 平方米	见“3.2 保洁服务”	总建面	总占地面积约 3200 平方米	见“3.2 保洁服务”		
保洁面积	总保洁面积约 10000 平方米	见“3.2 保洁服务”	保洁面积	总保洁面积约 10000 平方米	见“3.2 保洁服务”		
地面材料	地面材料: 环氧地坪、PVC	见“3.2 保洁服务”	地面材料	地面材料: 环氧地坪、PVC	见“3.2 保洁服务”		
内墙材料	内墙材料: 乳胶漆	见“3.2 保洁服务”	内墙材料	内墙材料: 乳胶漆	见“3.2 保洁服务”		
顶面材料	顶面材料: 乳胶漆、铝扣板	见“3.2 保洁服务”	顶面材料	顶面材料: 乳胶漆、铝扣板	见“3.2 保洁服务”		

感恩于心 服务于行

<p>(3) 物业管理 (室外)</p>			<p>(3) 物业管理 (室外)</p>			完全响应/无偏差	无												
名称	说明	服务内容及标准	名称	说明	服务内容及标准														
室外面积 (㎡)	约 60000 ㎡	见“3.2 保洁服务”	室外面积 (㎡)	约 60000 ㎡	见“3.2 保洁服务”														
绿化面积	约 30000 ㎡	见“3.2 保洁服务”	绿化面积	约 30000 ㎡	见“3.2 保洁服务”														
消防栓	约 140 个	见“3.2 保洁服务”	消防栓	约 140 个	见“3.2 保洁服务”														
垃圾桶	约 100 个	见“3.2 保洁服务”	垃圾桶	约 100 个	见“3.2 保洁服务”														
室外配电箱	3 组	见“3.2 保洁服务”	室外配电箱	3 组	见“3.2 保洁服务”														
门前三包	约 1500 ㎡	见“3.2 保洁服务”	门前三包	约 1500 ㎡	见“3.2 保洁服务”														
露台	约 2000 ㎡	见“3.2 保洁服务”	露台	约 2000 ㎡	见“3.2 保洁服务”														
<p>3. 物业管理服务内容 物业管理服务包括基本服务、保洁服务、外勤运送服务等。</p> <p>3.1 基本服务</p> <table border="1"> <tr> <th>序号</th> <th>服务内容</th> <th>服务标准</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>目标与责任</td> <td>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配</td> </tr> </table>			序号	服务内容	服务标准	1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配	<p>3. 物业管理服务内容 物业管理服务包括基本服务、保洁服务、外勤运送服务等。</p> <p>3.1 基本服务</p> <table border="1"> <tr> <th>序号</th> <th>服务内容</th> <th>服务标准</th> </tr> <tr> <td>1</td> <td>目标与责任</td> <td>(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配</td> </tr> </table>			序号	服务内容	服务标准	1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配	完全响应/无偏差	无
序号	服务内容	服务标准																	
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配																	
序号	服务内容	服务标准																	
1	目标与责任	(1) 结合采购人要求及物业服务实际情况, 制定年度管理目标, 明确责任分工, 制定配																	

感恩于心 服务于行

	<p><b>自行协商实施方案。</b></p> <p>(2) 服务开始后, 供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 若发生人员变更, 供应商必须提供书面说明, 并事先征得采购人的同意, 若因不可抗力因素导致的人员变更, 供应商应确保替换人员的资质和能力不低于原服务人员。</p> <p>(3) 供应商如在合同履行过程中不按照采购人要求开展工作不到位的, 采购人可扣除相应当月物业费, 情节严重的可单方面中止合同。采购人将对供应商的服务每月进行考核, 连续三个月考核不合格, 甲方有权解除合同。(考核标准详见附件1, 考核标准)</p> <p>(4) 供应商如在合同履行过程中不按照投标文件要求及响应文件承诺安排从事人员岗位工作, 不与从业人员签订劳动合同, 不为从业人员购买社会保险(五险)及其他法律法规规定的义务, 采购人有权单方面解除合同, 采购人不承担任何责任。</p> <p>(5) 按照国家《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》及《工伤保险条例》等国家、广西壮族自治区和桂林市有关最低工资标准的有关规定, 向员工支付劳动报酬和缴纳社会保险其他保障。(若在服务期内, 项目所在地地区政策调整最低工资标准等, 服务费用再根据最新标准进行适当调整, 具体由双方</p>	<p><b>自行协商实施方案。</b></p> <p>(2) 服务开始后, 供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 若发生人员变更, 供应商必须提供书面说明, 并事先征得采购人的同意, 若因不可抗力因素导致的人员变更, 供应商应确保替换人员的资质和能力不低于原服务人员。</p> <p>(3) 供应商如在合同履行过程中不按照采购人要求开展工作不到位的, 采购人可扣除相应当月物业费, 情节严重的可单方面中止合同。采购人将对供应商的服务每月进行考核, 连续三个月考核不合格, 甲方有权解除合同。(考核标准详见附件1, 考核标准)</p> <p>(4) 供应商如在合同履行过程中不按照投标文件要求及响应文件承诺安排从事人员岗位工作及工作, 不与从业人员签订劳动合同, 不为从业人员购买社会保险(五险)及其他法律法规规定的义务并给采购人造成影响的, 则按此解除合同, 采购人不承担任何责任。</p> <p>(5) 按照国家《劳动合同法》和《劳动合同法实施条例》及《工伤保险条例》等国家、广西壮族自治区和桂林市有关最低工资标准的有关规定, 向员工支付劳动报酬和缴纳社会保险及其他保障。(若在服务期内, 项目所在地地区政策调整最低工资标准等, 服务费用再根据最新标准进行适当调整, 具体由双方</p>	<p>完全响应/无偏差</p> <p>无</p>
--	---	--	--------------------------

50

感恩于心 服务于行

	<p><b>自行协商决定。</b></p> <p>(8) 供应商必须承诺并保证从事人员在国家规定的节假日值班时, 按照国家有关规定给予从业人员三倍工资。</p> <p>(7) 供应商在实施服务过程中所有费用(包括但不限于: 人工工资、社保、其他福利待遇及保险、物料费用、劳保、保洁及安全用品费、垃圾清运运费、工费费、管理费、法定税费等全部服务产生费用)均包含在报价中, 不再另做结算。供应商实施项目工作期间如出现人员人身、财产安全事故, 损失等由供应商全权负责, 采购人不承担任何责任。</p> <p>(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素养、服务意识等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 按照采购人要求对服务人员(保洁)从业资格审查, 审查合格后方可上岗。</p> <p>(3) 成交供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 相关服务人员身体健康, 在服务期间工作, 无不良嗜好, 不得兼职其他单位工作, 不得兼职其他单位。</p> <p>(4) 服务人员的工作服装、服务过程中使用的物料、劳保、保洁、安全用品等自行配备, 具有必备的保洁用品、清洁用品。</p>	<p><b>自行协商决定。</b></p> <p>(8) 供应商必须承诺并保证从事人员在国家规定的节假日值班时, 按照国家有关规定给予从业人员三倍工资。</p> <p>(7) 供应商在实施服务过程中所有费用(包括但不限于: 人工工资、社保、其他福利待遇及保险、物料费用、劳保、保洁及安全用品费、垃圾清运运费、工费费、管理费、法定税费等全部服务产生费用)均包含在报价中, 不再另做结算。供应商实施项目工作期间如出现人员人身、财产安全事故, 损失等由供应商全权负责, 采购人不承担任何责任。</p> <p>(1) 每季度至少开展1次岗位技能、职业素养、服务意识等教育培训, 并进行适当形式的考核。</p> <p>(2) 按照采购人要求对服务人员(保洁)从业资格审查, 审查合格后方可上岗。</p> <p>(3) 成交供应商应确保本项目服务团队的稳定性, 相关服务人员身体健康, 在服务期间工作, 无不良嗜好, 不得兼职其他单位工作, 不得兼职其他单位。</p> <p>(4) 服务人员的工作服装、服务过程中使用的物料、劳保、保洁、安全用品等自行配备, 具有必备的保洁用品、清洁用品。</p>	<p>完全响应/无偏差</p> <p>无</p>
--	---	---	--------------------------

51

感恩于心 服务于行

		<p>1. 明确保洁用品、消毒用品、日常保洁设备、日常垃圾袋(纸)和废弃物(其他除外)、保洁用品等和专业服务能力、技术等, 重点针对卫生消毒方面的要求, 清洗消毒符合《医院消毒技术规范》和《医院消毒卫生学》(GB 15918-2015) 的相关规定。</p> <p>1.5 供应商自行负责所聘员工在保洁区域内的防止交叉感染措施, 防护措施包括但不限于:</p>		<p>1. 明确保洁用品、消毒用品、日常保洁设备、日常垃圾袋(纸)和废弃物(其他除外)、保洁用品等和专业服务能力、技术等, 重点针对卫生消毒方面的要求, 清洗消毒符合《医院消毒技术规范》和《医院消毒卫生学》(GB 15918-2015) 的相关规定。</p> <p>1.5 供应商自行负责所聘员工在保洁区域内的防止交叉感染措施, 防护措施包括但不限于:</p>			
3	服务改进	<p>1.1 聘请负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理和服务水平。</p> <p>1.2 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的成因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>1.3 承诺接受甲方对不合格服务进行整改, 直至对配合整改完成。</p>	3	服务改进	<p>1.1 聘请负责人, 定期对物业服务过程进行自查, 结合反馈意见与评价结果采取改进措施, 持续提升管理和服务水平。</p> <p>1.2 对不合格服务进行控制, 对不合格服务的成因进行识别和分析, 及时采取纠正措施, 消除不合格的原因, 防止不合格再发生。</p> <p>1.3 承诺接受甲方对不合格服务进行整改, 直至对配合整改完成。</p>	完全响应/无偏离	无
4	档案管理	<p>1.1 建立服务台账, 详细记录工作内容和执行情况, 确保所有工作有据可查。</p> <p>1.2 档案记录齐全, 包括但不限于: ① 采购人意见与投诉等, ② 保洁服务, 工作日志, 保洁检查表, 用品, 消毒, 客户反馈表等, ③ 外协单位服务, ④ 工作日志, 外协服务清单, 外协人员名单, ⑤ 其他, 客户信息, 财务明细, 合同协议, 文件物品进出登记表等。</p>	4	档案管理	<p>1.1 建立服务台账, 详细记录工作内容和执行情况, 确保所有工作有据可查。</p> <p>1.2 档案记录齐全, 包括但不限于: ① 采购人意见与投诉等, ② 保洁服务, 工作日志, 保洁检查表, 用品, 消毒, 客户反馈表等, ③ 外协单位服务, ④ 工作日志, 外协服务清单, 外协人员名单, ⑤ 其他, 客户信息, 财务明细, 合同协议, 文件物品进出登记表等。</p>	完全响应/无偏离	无

52

感恩于心 服务于行

		<p>1.3 遵守采购人的信息, 档案资料保密要求, 未经许可, 不得将相关资料和材料向其他单位或个人提供。</p> <p>1.4 签订协议后, 不得擅自变更采购人, 采购人有权追究违约责任。</p>		<p>1.3 遵守采购人的信息, 档案资料保密要求, 未经许可, 不得将相关资料和材料向其他单位或个人提供。</p> <p>1.4 签订协议后, 不得擅自变更采购人, 采购人有权追究违约责任。</p>			
5	应急突发事件	<p>1.1 应急突发事件处理, 制定自然灾害(台风、洪水)、疫情等各种应急预案, 并负责实施, 突发事件发生时积极应对, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 确保采购人工作恢复正常。</p> <p>1.2 对应急突发事件及危险源进行排查, 并建立清单/台账, 对危险源进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期跟踪, 随着服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险源始终处于受控状态。</p>	5	应急突发事件	<p>1.1 应急突发事件处理, 制定自然灾害(台风、洪水)、疫情等各种应急预案, 并负责实施, 突发事件发生时积极应对, 在尽可能短的时间内, 消除事故带来的不良影响, 确保采购人工作恢复正常。</p> <p>1.2 对应急突发事件及危险源进行排查, 并建立清单/台账, 对危险源进行风险分析, 制定相应措施进行控制或整改并定期跟踪, 随着服务内容变化, 及时更新清单/台账, 使风险源始终处于受控状态。</p>	完全响应/无偏离	无
6	其他要求	<p>1.1 供应商的资质证明和业绩证明不得低于成本, 并在投标文件中提供证明文件以解释说明。</p> <p>1.2 不得转包和分包给第三者, 也不能给第三者挂靠。</p> <p>1.3 供应商须提供对本项目的服务方案。</p>	6	其他要求	<p>1.1 供应商的资质证明和业绩证明不得低于成本, 并在投标文件中提供证明文件以解释说明。</p> <p>1.2 不得转包和分包给第三者, 也不能给第三者挂靠。</p> <p>1.3 供应商须提供对本项目的服务方案。</p>	完全响应/无偏离	无
3.2 保洁服务			3.2 保洁服务				
序	服务内容	服务标准	序	服务内容	服务标准		
1	基本要求	1.1 建立保洁服务的工时制度及工作计划, 并按计划执行。	1	基本要求	1.1 建立保洁服务的工时制度及工作计划, 并按计划执行。		

53

感恩于心 服务于行

	<p>(2) 做好保洁服务工作总结，记录填写规范，保存完好。</p> <p>(3) 作业时采取安全防护措施，防止对患者人员造成伤害，相关耗材的环境，安全性等应符合国家相关规定要求。</p>	<p>(1) 做好保洁服务工作总结，记录填写规范，保存完好，并整理存档，在后期检查时提供。</p> <p>(2) 作业时采取安全防护措施，防止对患者人员造成伤害，相关耗材的环境，安全性等应符合国家相关规定要求，我会制定安全作业流程，每月进行安全作业培训。</p>	<p>完全响应/正值</p>
<p>保洁服务人员</p>	<p>(1) 工作区:室内地面、PVC地板、室内门窗、室内高空玻璃幕墙、扶手、天花板、照明灯、排风扇、空调出风口等内部、外表、电梯、内墙的环境卫生及卫生消毒工作。室外公共场地的地面、墙面、绿化带、道路、水沟的保洁卫生工作。协助医疗废物及标本的分类转运，公共卫生间保洁卫生。</p> <p>(2) 生活区:室外环境(绿化带、道路、绿化带、花坛、水沟、公共厕所)的保洁卫生。</p> <p>(3) 物资配送、搬运物资、材料、定时开关插座、开水。</p> <p>(4) 医疗事件、特殊感染物保洁卫生消毒及善后工作的处理。</p> <p>(5) 医疗、生活垃圾分类包装、转运、存放。</p> <p>(6) 设置流动保洁员，随时保洁，必须保持地面干净、无污物。</p>	<p>(1) 工作区:室内地面、PVC地板、室内门窗、室内高空玻璃幕墙、扶手、天花板、照明灯、排风扇、空调出风口等内部、外表、电梯、内墙的环境卫生及卫生消毒工作。室外公共场地的地面、墙面、绿化带、道路、水沟的保洁卫生工作。协助医疗废物及标本的分类转运，公共卫生间保洁卫生。</p> <p>(2) 生活区:室外环境(绿化带、道路、绿化带、花坛、水沟、公共厕所)的保洁卫生。</p> <p>(3) 物资配送、搬运物资、材料、定时开关插座、开水。</p> <p>(4) 医疗事件、特殊感染物保洁卫生消毒及善后工作的处理。</p> <p>(5) 医疗、生活垃圾分类包装、转运、存放。</p> <p>(6) 设置流动保洁员，随时保洁，必须保持地面干净、无污物。</p>	<p>完全响应/正值</p>

	<p>(7) 做好个人防护人员检查，做好个人防护的标本，在运送过程中，做好个人防护、耗材、防护服等个人防护，其中个人防护在转运至医疗垃圾及废物处理。</p> <p>(8) 医院如有重大活动和上级检查工作等需要加强保洁工作时，应积极配合做好工作，搞好各项保洁卫生工作，保证检查合格。</p> <p>(9) 负责定点除菌工作(走廊、鞋子、老鼠、蟑螂)，每月进行一次室内外全面消毒。</p> <p>(10) 保洁考核方法:按照双方约定的考核办法，由总务科及各病区护士长对工作质量、服务态度进行定期、不定期的全面检查、考核(具体考核标准详见附件)，考核标准。</p> <p>(11) PVC地板护理:每周完成一次，完成或每半年一次。</p>	<p>(7) 做好个人防护人员检查，做好个人防护的标本，在运送过程中，做好个人防护、耗材、防护服等个人防护，其中个人防护在转运至医疗垃圾及废物处理。</p> <p>(8) 医院如有重大活动和上级检查工作等需要加强保洁工作时，应积极配合做好工作，搞好各项保洁卫生工作，保证检查合格。</p> <p>(9) 负责定点除菌工作(走廊、鞋子、老鼠、蟑螂)，每月进行一次室内外全面消毒(按国家要求要求增加次数)。</p> <p>(10) 保洁考核方法:按照双方约定的考核办法，由总务科及各病区护士长对工作质量、服务态度进行定期、不定期的全面检查、考核(具体考核标准详见附件)，考核标准。</p> <p>(11) PVC地板护理:每周完成一次，完成或每半年一次。</p> <p>(12) 我单位能为本项目提供保洁设备备人员10人。</p> <p>(13) 为护士长、医生办公室提供“即时保洁响应服务”，医护人员可通过“保洁服务热线”（安装在护士站桌面、医生工作站）一键呼叫保洁。</p> <p>(14) 为门诊患者提供“定制保洁服务”，并以最佳服务采用“无刷清洁消毒药剂”，对行动不便患者提供“整理</p>	<p>完全响应/正值</p>
--	--	---	----------------

				<p>医类物品, 其他垃圾等”。</p> <p>(15) 针对家属等候区, 设置“保洁员的服务岗”, 提供“免费咨询服务, 于就医高峰, 及时清理”。</p> <p>(16) 每星期召开“保洁员及沟通会”, 邀请医院领导、医护人员、患者家属代表参会, 收集收集对保洁服务的建议(如“增加儿科病房保洁频次”), 并制定保洁管理方案。</p>	完全响应/正偏差	无
1.	具体卫生保洁服务内容	具体要求详见附件2: 具体卫生保洁服务内容、标准及要求。	具体卫生保洁服务内容、标准及要求。			
3.3 外勤运送服务		3.3 外勤运送服务				
服务内容	服务标准	服务内容	服务标准			
基本要求	<p>(1) 医疗相关物品运送</p> <p>(2) 非医疗物品及环境保洁</p> <p>(3) 特殊协助服务</p>	基本要求	<p>(1) 医疗相关物品运送</p> <p>(2) 非医疗物品及环境保洁</p> <p>(3) 特殊协助服务</p>			
外勤运送服务工作职责及要求	<p>1. 医疗相关物品运送</p> <p>各类检验标本(如血液、尿液、组织样本)在科室与检验科、病理科的传递。</p> <p>药品、耗材(如手术器械、输液袋)从药房、供应室到临床科室的配送。</p> <p>医疗文书(如病历、检查报告)、影像资料</p>	外勤运送服务工作职责及要求	<p>1. 医疗相关物品运送</p> <p>各类检验标本(如血液、尿液、组织样本)在科室与检验科、病理科的传递。</p> <p>药品、耗材(如手术器械、输液袋)从药房、供应室到临床科室的配送。</p> <p>医疗文书(如病历、检查报告)、影像资料</p>			

36

感恩于心 服务于行

	<p>(如CT片、MRI片)的临时传递。</p> <p>2. 非医疗物资及环境服务</p> <p>病区日常所需的水刷、床单、枕套等有类用品, 在科室与洗衣房之间的收发。</p> <p>医疗垃圾, 生活垃圾按照垃圾分类收集, 并转运至医院指定地点。</p> <p>部分医院科室办公用品、餐食等非医疗物资的院内配送。</p> <p>3. 特殊协助服务</p> <p>协助行动不便的患者(如术后、老年患者)在病房与检查科室(如放射科、超声科)间转移。</p> <p>部分大型设备(如移动监护仪、输液泵)在科室间的临时调配运送。</p>	<p>(如CT片、MRI片)的临时运送。</p> <p>2. 非医疗物资及环境服务</p> <p>病区日常所需的水刷、床单、枕套等有类用品, 在科室与洗衣房之间的收发。</p> <p>医疗垃圾, 生活垃圾按照垃圾分类收集, 并转运至医院指定地点。</p> <p>部分医院提供办公用品、餐食等非医疗物资的院内配送。</p> <p>3. 特殊协助服务</p> <p>协助行动不便的患者(如术后、老年患者)在病房与检查科室(如放射科、超声科)间转移。</p> <p>部分大型设备(如移动监护仪、输液泵)在科室间的临时调配运送。</p> <p>4. 我公司可为医疗标本、急救药品及关键物资配备电子标签, 通过医院HIS系统实现实时定位跟踪, 患者及医护人员可通过指定终端查询设备位置, 减少沟通成本。</p> <p>5. 我公司可针对行动不便患者(术后、老年、重症), 提供“一对一”专属陪护。</p> <p>6. 设立“特殊患者绿色通道”, 支持医护人员提前24小时预约, 优先安排人力, 避免患者长时间等待。</p>	完全响应/正偏差	无
--	--	--	----------	---

37

感恩于心 服务于行

附件1: 考核标准				附件1: 考核标准			
环境卫生考评标准 (满分 100 分)				环境卫生考评标准 (满分 100 分)			
序号	项目	考核标准	加分、投诉扣分标准	序号	项目	考核标准	加分、投诉扣分标准
1	服务礼仪、态度	工作人员着装整洁, 违者每人每次扣 0.5 分 行为举止文明, 禁止在工作区域吸烟, 违者每人每次扣 0.5 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分	1	服务礼仪、态度	工作人员着装整洁, 违者每人每次扣 0.5 分 行为举止文明, 禁止在工作区域吸烟, 违者每人每次扣 0.5 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分
2	室内天花板	天花板及灯具无积尘, 无蜘蛛网, 每发现一处不合格扣 0.5 分	次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分	2	室内天花板	天花板及灯具无积尘, 无蜘蛛网, 每发现一处不合格扣 0.5 分	次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分
3	室内地面、管道、立柱、墙面	玻璃墙面无污迹, 每月全面清洁一次, 其他日子保持清洁, 无积尘, 无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分	3	室内地面、管道、立柱、墙面	玻璃墙面无污迹, 每月全面清洁一次, 其他日子保持清洁, 无积尘, 无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分
4	室内地面广告	地面清洁完成后, 保持干净, 无污渍、油迹, 无积尘/烟灰, 30 平方 (或每间房) 不超过 2 处, 每发现一处不合格扣 0.5 分, 超过 2 处扣 1 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分	4	室内地面广告	地面清洁完成后, 保持干净, 无污渍、油迹, 无积尘/烟灰, 30 平方 (或每间房) 不超过 2 处, 每发现一处不合格扣 0.5 分, 超过 2 处扣 1 分	加分: 1. 上级领导表扬或媒体表扬一次加 2 分, 2. 总务科、各病区护士长表扬一次加 0.5 分

54

感恩于心 服务于行

5	床头柜及前门桌柜	保持清洁, 干净, 无积尘, 无污迹, 每发现一处不合格扣 0.5 分	次加 2 分	5	床头柜及前门桌柜	保持清洁, 干净, 无积尘, 无污迹, 每发现一处不合格扣 0.5 分	次加 2 分
6	开关及其插座	保持干净, 无积尘, 科室设备 (抢救设备、电脑、空调等) 干净, 每发现一处不合格扣 0.5 分		6	开关及其插座	保持干净, 无积尘, 科室设备 (抢救设备、电脑、空调等) 干净, 每发现一处不合格扣 0.5 分	
7	卫生间	墙面、地面、大便清洁, 无蜘蛛网, 便器无尿垢, 洗手盆干净整洁, 无异味, 镜前、门窗无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分		7	卫生间	墙面、地面、大便清洁, 无蜘蛛网, 便器无尿垢, 洗手盆干净整洁, 无异味, 镜前、门窗无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分	
8	垃圾及垃圾桶	垃圾筒满溢及时清理 (医用垃圾 3/4 封口), 保持垃圾桶内外清洁, 整洁, 无异味, 每发现一处不合格扣 0.5 分		8	垃圾及垃圾桶	垃圾筒满溢及时清理 (医用垃圾 3/4 封口), 保持垃圾桶内外清洁, 整洁, 无异味, 每发现一处不合格扣 0.5 分	
9	办公室、治疗室、药房、值班室、贮藏室	地面保持干净, 无污迹, 办公用品保持干净整齐, 各类标示牌干净无污迹, 值班室不整洁 (如: 被褥不叠, 有一次性纸盘、烟头等), 每发现一处不合格扣 0.5 分		9	办公室、治疗室、药房、值班室、贮藏室	地面保持干净, 无污迹, 办公用品保持干净整齐, 各类标示牌干净无污迹, 值班室不整洁 (如: 被褥不叠, 有一次性纸盘、烟头等), 每发现一处不合格扣 0.5 分	
10	消防	保持干净, 无积尘, 无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分		10	消防	保持干净, 无积尘, 无小广告, 每发现一处不合格扣 0.5 分	
11	楼梯	保持干净, 无污迹, 无积尘, 无卫生死角, 每发现一处不合格扣 0.5 分		11	楼梯	保持干净, 无污迹, 无积尘, 无卫生死角, 每发现一处不合格扣 0.5 分	

55

感恩于心 服务于行

1	楼梯	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	1	楼梯	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	完全响应/无偏差	无
2	走廊	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	2	走廊	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
3	电梯	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	3	电梯	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
4	大堂	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	4	大堂	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
5	卫生间	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	5	卫生间	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
6	病房	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	6	病房	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
7	办公室	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	7	办公室	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		
8	会议室	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分	8	会议室	保持无污物，窗台干净无积尘，每发现一处不合格扣0.5分		

感恩于心 服务于行

1	医疗事件-特殊传染病消毒	按医院规定处理，每次检查有不合格扣1分	1	医疗事件-特殊传染病消毒	按医院规定处理，每次检查有不合格扣1分	完全响应/无偏差	无
2	其他保洁项目	按“附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行（未输入的内容按医院卫生管理考核标准执行），每发现一处不合格扣0.5分	2	其他保洁项目	按“附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行（未输入的内容按医院卫生管理考核标准执行），每发现一处不合格扣0.5分		
<p>备注：(1) 此检查标准总分为100分，每月不定期检查，检查发现问题2小时内整改，如整改不合格则按检查标准扣分，根据扣分，扣分标准及相应加分或扣分的计入总分，每月考核成绩，评分≥90分为合格，评分&lt;90分为不合格；评分&lt;80分且≥60分，甲方有权扣减当月全部保洁费，连续三个月考核不合格，甲方有权解除合同；(2) 检查方式按“附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行。</p>			<p>备注：(1) 此检查标准总分为100分，每月不定期检查，检查发现问题2小时内整改，如整改不合格则按检查标准扣分，根据扣分，扣分标准及相应加分或扣分的计入总分，每月考核成绩，评分≥90分为合格，评分&lt;90分为不合格；评分&lt;80分且≥60分，甲方有权扣减当月全部保洁费，连续三个月考核不合格，甲方有权扣减当月全部保洁费，连续三个月考核不合格，甲方有权解除合同；(2) 检查方式按“附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求”执行。</p>				

感恩于心 服务于行

附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求						附件2：具体卫生保洁服务内容、标准及要求						完全响 应/无偏 离	无
保洁人员配置						保洁人员配置							
序号	楼层	服务区域	工作时间	保洁 工时 配置 人数	备注	序号	楼层	服务区域	工作时间	保洁 工时 配置 人数	备注		
1	一层	眼科耳鼻喉科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间, 医疗护理员办公室	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		1	一层	眼科耳鼻喉科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间, 医疗护理员办公室	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1			
2	二层	内五科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		2	二层	内五科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1			
3	三层	血液净化室大厅, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		3	三层	血液净化室大厅, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1			

感恩于心 服务于行

4	四层	内二科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		4	四层	内二科病房, 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1	
5	五层	康复医学科一病区(5), 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		5	五层	康复医学科一病区(5), 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1	
6	六层	康复医学科一病区(6), 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		6	六层	康复医学科一病区(6), 办公室, 大厅, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1	
7	七层	康复医学科一病区(7), 大厅, 办公室, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1		7	七层	康复医学科一病区(7), 大厅, 办公室, 走廊, 楼梯, 卫生间	07:00 ~ 11:00 0 14:00 ~ 18:00 0	1	

感恩于心 服务于行

9	一层	急诊科、药房、输液室、放射科、超声室、消毒供应室、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2	9	一层	急诊科、药房、输液室、放射科、超声室、消毒供应室、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2	完全响应/无偏差	无
9	二层	超声科、门诊室、碎石室、口腔科、检验室、检验科、胃镜室等区域办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2	9	二层	超声科、门诊室、碎石室、口腔科、检验室、检验科、胃镜室等区域办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2		
10	三层	针灸推拿科、妇科病房、中心药房、X光室、药房、材料库、门诊室、药房、医护办公室、中医特色门诊室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1	10	三层	针灸推拿科、妇科病房、中心药房、X光室、药房、材料库、门诊室、药房、医护办公室、中医特色门诊室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1		
11	四层	妇产科、外科病房、医护办公室、过道、楼梯、示教室、介入室、手术室、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2	11	四层	妇产科、外科病房、医护办公室、过道、楼梯、示教室、介入室、手术室、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	2		
12	五层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、副楼	07:00 11:00 0	1	12	五层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、副楼	07:00 11:00 0	1		

44

感恩于心 服务于行

		楼层平台、卫生间	0 14:00 18:00 0				楼层平台、卫生间	0 14:00 18:00 0		完全响应/无偏差	无
13	六层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1	13	六层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1		
14	七层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1	14	七层	外科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1		
15	八层	内一科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1	15	八层	内一科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1		
16	九层	内二科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1	16	九层	内二科病房、医护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00 11:00 14:00 18:00 0	1		

45

感恩于心 服务于行

17	十层	重症医科(ICU)、陪护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00	1	17	十层	重症医科(ICU)、陪护办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
18	十一层	行政办公楼、办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00	1	18	十一层	行政办公楼、办公室、过道、楼梯、卫生间	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
19	十二层	大会议室、以及平台、配电房、电梯、消防楼梯卫生间、卫生间	07:00	1	19	十二层	大会议室、以及平台、配电房、电梯、消防楼梯卫生间、卫生间	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
20	一幢	保洁科、新建医疗综合楼分诊台、新建高压氧舱、放疗工作室、药房室、机房、污水处理间、医疗和生活垃圾暂存点、太平间、过道	07:00	1	20	一幢	保洁科、新建医疗综合楼分诊台、新建高压氧舱、放疗工作室、药房室、机房、污水处理间、医疗和生活垃圾暂存点、太平间、过道	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			

感恩于心 服务于行

21	全院	外植玻璃、一楼大花板、男阳台、遮阳棚、康复楼水池	07:00	1	21	全院	外植玻璃、一楼大花板、男阳台、遮阳棚、康复楼水池	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
22	全院	公棚宿舍公寓(总务科、病室)、仓库、楼梯、职工活动中心、大户外环境、绿化带、文化长廊、地下停车场、院内电瓶车停车场、食堂一楼西边卫生间	07:00	1	22	全院	公棚宿舍公寓(总务科、病室)、仓库、楼梯、职工活动中心、大户外环境、绿化带、文化长廊、地下停车场、院内电瓶车停车场、食堂一楼西边卫生间	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
23	全院	绿化修剪、所有楼层垃圾清运、洗地机、洗毛毯和地毯、洗衣房设备管理和服务	07:00	1	23	全院	绿化修剪、所有楼层垃圾清运、洗地机、洗毛毯和地毯、洗衣房设备管理和服务	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			
24	全院	医院外围、公共区域、机动人员、专职引导人员	07:00	1	24	全院	医院外围、公共区域、机动人员、专职引导人员	07:00	1	完全响应/无漏高	无
			11:00					11:00			
			14:00					14:00			
			18:00					18:00			

感恩于心 服务于行

25	全院	外勤电话服务	09:00-12:00	7	25	全院	外勤电话服务	09:00-12:00	7	完全响应/正确/满意	无
			14:00-18:00					13:00-18:00			
			0					0			
26	东溪净化室	固定收集医疗垃圾袋更换被服	07:00-11:00	2	26	东溪净化室	固定收集医疗垃圾袋更换被服	07:00-11:00	2	完全响应/正确/满意	无
			14:00-18:00					14:00-18:00			
			0					0			
27	住院部	物业项目巡检(安全巡查服务工作)	07:00-11:00	1	27	住院部	物业项目巡检(安全巡查服务工作)	07:00-11:00	1	完全响应/正确/满意	无
			14:00-18:00					14:00-18:00			
			0					0			
28	全院	品质监督岗(巡查项目品质监督工作)	07:00-11:00	1	28	全院	品质监督岗(巡查项目品质监督工作)	07:00-11:00	1	完全响应/正确/满意	无
			14:00-18:00					14:00-18:00			
			0					0			

感恩于心 服务于行

保洁服务具体标准与工作计划				保洁服务具体标准与工作计划			
区域	名称	标准	频次	区域	名称	标准	频次
大厅、门诊、走廊、保洁标准	地面	表面洁净、无尘土、污迹、痰头、烟灰、油漆及垃圾、垃圾、2次/天角落、边线无尘土	2次/天	大厅、门诊、走廊、保洁标准	地面	表面洁净、无尘土、污迹、痰头、烟灰、油漆及垃圾、垃圾、2次/天角落、边线无尘土	2次/天(比走廊多增加1次,走廊多增加1次,走廊多增加1次,走廊多增加1次,走廊多增加1次)
	墙面、踢脚线	无尘土、污迹	2次/天		墙面、踢脚线	无尘土、污迹	2次/天
	按键面板		1次/天		按键面板	无尘土、污迹	2次/天

感恩于心 服务于行

		无尘土、印迹	无			无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)	完全响应/正值	无
	照明灯具	无厚积尘土、无蜘蛛网	1次/周		照明灯具	无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)		
	各病间门、通道门	无尘土、印迹	2次/周		各病间门、通道门	无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)		

70

感恩于心 服务于行

		无厚积尘土、污迹、无蜘蛛网	1次/月			无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)	完全响应/正值	无
	不锈钢床	无积尘	1次/周		不锈钢床	无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)		
	桌椅物	无、厚、表面干净无尘土、桌椅物等表面无尘土			桌椅物	无二次扬尘(保洁人员作业时佩戴口罩)		

71

感恩于心 服务于行





						无、增加、(次)	完全响应/正偏差	无
	白板	无尘土、污渍、手印、笔迹、小广告	1次/周		白板	无尘土、污渍、手印、笔迹、小广告		
	白板、把手	无尘土、笔迹	1次/天		白板、把手	无尘土、污渍、手印、笔迹、笔迹		
	电梯盒	无水迹、尘土、污物、异味、污渍消毒	1次/天		电梯盒	无水迹、尘土、污物、异味、污渍消毒		

76

感恩于心 服务于行

						无、增加、(次)	完全响应/正偏差	无	
	椅子靠	无水迹、尘土、污物	1次/天		椅子靠	无水迹、尘土、污物			
保洁服务具体标准与工作计划				保洁服务具体标准与工作计划					
区域	名称	标准	频次	区域	名称	标准			频次
步行梯层站标准	地面	无积尘、污渍、水迹、异味、垃圾杂物	1次/天	步行梯层站标准	墙面	无积尘、污渍、水迹、异味、垃圾杂物	1次/天		

77

感恩于心 服务于行

墙面、踢脚线	无污迹、无广告、无污物	2次/周	墙面、踢脚线	无污迹、无广告、无污物	2次/周 (此表参照保洁标准)	完全响应/正偏差	无
门及门框	无尘土、污迹、无蜘蛛网	2次/周	门及门框	无尘土、污迹、无蜘蛛网	2次/周 (此表参照保洁标准)		
消防设备	表面无积尘、整洁	2次/周	消防设备	表面无积尘、整洁	2次/周 (此表参照保洁标准)		

78

感恩于心 服务于行

楼梯、电梯间、管	地面无尘土、痰头、痰迹、垃圾及杂物、扶手和窗框	1次/天	楼梯、电梯间、管	地面无尘土、痰头、痰迹、垃圾及杂物、扶手和窗框	2次/天 (此表参照保洁标准)	完全响应/正偏差	无
梯	无尘土	1次/天	梯	无尘土	2次/天 (此表参照保洁标准)		

79

感恩于心 服务于行

病区 保洁 标准	走廊	消毒, 小广告	2次/天	病区 保洁 标准	走廊	消毒, 小广告	1次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次)	完全响 应/正 值 嘉	无
	病房	洁净, 无虫, 无积尘, 痰迹, 脚迹, 痰头及垃圾杂物	1次/天		病房	洁净, 无虫, 无积尘, 痰迹, 脚迹, 痰头及垃圾杂物	1次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次)		
	楼梯, 疏散线	无尘土, 污迹, 无污物	2次/天		楼梯, 疏散线	无尘土, 污迹, 无污物	2次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次, 新 楼, 耳 室)		

感恩于心 服务于行

病区 保洁 标准	窗户	清洁, 无积灰, 无蜘蛛网	1次/天	病区 保洁 标准	窗户	清洁, 无积灰, 无蜘蛛网	1次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次)	完全响 应/正 值 嘉	无
	天花板 吊顶, 床头 柜, 床	无积灰, 无蜘蛛网	1次/天 擦1次		天花板 吊顶, 床头 柜, 床	无积灰, 无积尘	1次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次)		
	桌	无尘土, 积灰, 污迹, 痰迹	1次/天		桌	无尘土, 积灰, 污迹, 痰迹	1次/天 (比 区 保 洁 要 求 多 擦 加 1 次)		

感恩于心 服务于行

						此、整理、整理、整理		
	卫生间	无积水、污渍	2次/周		卫生间	无积水、污渍	2次/周	完全响应/正偏差
	灯具、排风空调、污水井	无异味、污渍、室内物品摆放整齐、设施设备完好、有序放置	1次/月		灯具、排风空调、污水井	无异味、污渍、室内物品摆放整齐、设施设备完好、有序放置	1次/月	完全响应/正偏差

12

感恩于心 服务于行

	垃圾桶	量不超过箱体2/3,并保持箱体表面洁净	2次/天		垃圾桶	量不超过箱体2/3,并保持箱体表面洁净	2次/天	完全响应/正偏差
	排风空调或空调出风口	无尘土、污渍	2次/月		排风空调或空调出风口	无尘土、污渍	2次/月	完全响应/正偏差
	浴室、更衣室、办公室、会议室、走廊	无尘土、污渍	1次/天		浴室、更衣室、办公室、会议室、走廊	无尘土、污渍	1次/天	完全响应/正偏差

13

感恩于心 服务于行

	地面、墙壁	无污迹、异味、霉斑、渣土、云石地面保持干净	1次/天		地面、墙壁	无污迹、异味、霉斑、渣土、云石地面保持干净	1次/天	完全响应/正偏差	无
	墙面、顶棚玻璃窗等饰物(不可触摸)	无污迹、霉斑、积灰、蜘蛛网	1次/天		墙面、顶棚玻璃窗等饰物(不可触摸)	无污迹、霉斑、积灰、蜘蛛网、污迹	1次/天		
	洗手池、水龙头	无污迹、水印、锈斑	2次/天		洗手池、水龙头	无污迹、水印、锈斑	2次/天		

感恩于心 服务于行

	公共区域	垃圾袋	2次/天		公共区域	垃圾袋	2次/天	完全响应/正偏差	无
	垃圾清运	地面	1次/天		垃圾清运	地面	1次/天		
	绿化带、大院、停车场	垃圾中无垃圾、杂草、地面无垃圾、纸皮	即扫即清/天		绿化带、大院、停车场	垃圾中无垃圾、杂草、地面无垃圾、纸皮	即扫即清/天		

感恩于心 服务于行

各区域	一楼外墙面、一楼大厅天花板	无蜘蛛网	1次/年	各区域	一楼外墙面、一楼大厅天花板	无蜘蛛网	2次/年(比前期要求增加1次)	完全响应/正偏差	无
各区域	外阳台、遮阳棚	无垃圾、烟头、杂物	1次/月	各区域	外阳台、遮阳棚	无垃圾、烟头、杂物	2次/月(比前期要求增加1次)		
各区域	PVC地板	及时打磨抛光	2次/年	各区域	PVC地板	及时打磨抛光	2次/年(比前期要求增加1次)		

66

感恩于心 服务于行

4. 人员要求				我公司完全响应以下服务内容:				完全响应/正偏差	无
部门/单位	岗位	岗位所需人数	人员要求及岗位要求	部门/单位	岗位	岗位所需人数	人员要求及岗位要求		
4. 保洁服务	项目经理	1人	须具有二甲及以上医院二年以上保洁服务管理经验, 须提供相应证明材料或承诺函, 年龄要求: 女性<55岁, 男性<60岁。	4. 保洁服务	项目经理	1人	须具有二甲及以上医院二年以上保洁服务管理经验, 须提供相应证明材料或承诺函, 年龄要求: 女性<55岁, 男性<60岁。 我公司拟投入的该岗位人员素质水平高, 持有承诺书, 优于采购需求详见P1798-1818。		
	保洁员	26人(其中7人为负责外勤运送服务)	年龄要求: 女性<55岁, 男性<60岁; 其余的保洁人员须持有保洁证, 经过保洁专业培训, 须提供相应证明材料或承诺函。	4. 保洁服务	保洁员	26人(其中7人为负责外勤运送服务)	年龄要求: 女性<55岁, 男性<60岁; 保洁员的保洁人员须持有保洁专业知识, 经过保洁专业培训, 须提供相应证明材料或承诺函。 我公司拟投入的保洁人员素质水平高, 持有承诺书, 优于采购需求详见P1827-2000。		
	品质监督员	1人		品质监督员	1人		有3年以上品质管理经验, 该员工由贵公司总部指派, 所产生的人工成本由贵公司负责。		

67

感恩于心 服务于行

<p><b>5. 商务需求</b></p> <p>(1) 服务期限：自合同签订之日起二年，服务开始时间：自合同签订之日起 3 个工作日内入场提供服务。</p> <p>(2) 服务地点：全州县中医医院（全州县全州镇建安路 66 号）。</p> <p>(3) 付款方式：物业管理服务费按月支付（中标金额为 120），每月 15 日前支付上月物业管理服务费，采购人以转账方式定期转入中标/成交供应商指定账户，转账中标/成交供应商提供的足额（含税）发票作为凭证，否则，采购人有权拒绝付款且不承担违约责任。</p> <p>(4) 本项目每年预算金额为人民币贰拾万元整（¥200000.00 元），预算总金额人民币贰拾万元整（¥200000.00 元），响应报价超过采购预算金额的，响应文件按无效处理。</p> <p>(5) 质量标准和验收要求：参照《关于印发广西壮族自治区政府集中采购目录及采购管理方法的通知》【桂财采〔2015-</p>	<p>我公司承诺完全响应以下服务内容：</p> <p><b>5. 商务需求</b></p> <p>(1) 服务期限：自合同签订之日起二年，服务开始时间：自合同签订之日起 3 个工作日内入场提供服务。</p> <p>(2) 服务地点：全州县中医医院（全州县全州镇建安路 66 号）。</p> <p>(3) 付款方式：物业管理服务费按月支付（中标金额为 120），每月 15 日前支付上月物业管理服务费，采购人以转账方式定期转入中标/成交供应商指定账户，转账中标/成交供应商提供的足额（含税）发票作为凭证，否则，采购人有权拒绝付款且不承担违约责任。</p> <p>(4) 本项目每年预算金额为人民币贰拾万元整（¥200000.00 元），预算总金额人民币贰拾万元整（¥200000.00 元），响应报价超过采购预算金额的，响应文件按无效处理。</p> <p>(5) 质量标准和验收要求：参照《关于印发广西壮族自治区政府集中采购目录及采购管理方法的通知》【桂财采〔2015-</p>	<p>完全响应/无偏离</p> <p>无</p>
--	--	--------------------------

感恩于心 服务于行

<p>22号】规定的标准程序，按照采购文件采购要求及投标文件承诺，由采购人现场确认。</p> <p>(6) 本项目专门面向小微企业，所属行业为物业管理。</p>	<p>22号】规定的验收程序，按照采购文件采购要求及投标文件承诺，由采购人现场确认。</p> <p>(6) 本项目专门面向小微企业，所属行业为物业管理。</p>	<p>完全响应/无偏离</p> <p>无</p>
--	--	--------------------------

磋商供应商[公章(CA 签章)，自然人签字或个人 CA 签章]：[全州县万家吉物业管理有限公司]  
日期：2025 年 11 月 21 日

- 注：1. “商务响应表”各项内容必须如实填写。  
2. 当本表由多页构成时，需逐页加盖磋商供应商公章（CA 签章）（属自然人的须逐页签字或个人 CA 签章）。

感恩于心 服务于行

